



EFEKTIVITAS APLIKASI PENDAFTARAN ANTRIAN PASPOR ONLINE DI KANTOR IMIGRASI KELAS 1 TPI KOTA SAMARINDA

Mita Harmitalia¹, Bambang Irawan², Thalita Rifda Khaerani³

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman, Samarinda^{1,3}, Program Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman, Samarinda²

Penulis Korespondensi: bambang.irawan@fisip.unmul.ac.id

Informasi Artikel

Article History;

Submitted: 11-09-2021

Accepted: 25-06-2022

Published: 08-07-2022

Kata Kunci :

Efektivitas; APAPO;
Imigrasi

Abstrak

Saat ini dunia mengalami era distrupsi, hal ini mendorong perubahan dalam proses bisnis sektor publik yang berdampak pada model bisnis lama yang harus disesuaikan dengan perkembangan zaman, sehingga ideologi pelayanan juga harus mengikuti era teknologi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis efektivitas penggunaan aplikasi pendaftaran online di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Samarinda. Metode yang dipergunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, dengan teknik observasi, wawancara dan dokumen serta menggunakan model analisis Data Kualitatif Mary de Chesnay dengan tahapan pengumpulan data, deskripsi data mentah, reduksi data, kategorisasi data dan mengkonstruksi hubungan kategori. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan APAPO di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda telah berjalan efektif, hal ini tergambar dengan tidak terjadinya antrian, kuota pemohon paspor pada APAPO yang disediakan selalu tersedia, tidak adanya praktek percaloan. Sosialisasi APAPO telah diadakan melalui media sosial seperti Instagram, Facebook, Twitter dan pada media cetak berupa koran, brosur, pamflet, banner dan layar display. Adanya APAPO di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda ini sangat membantu masyarakat untuk lebih efektif dalam membuat paspor juga menjadi lebih efisien karena menghemat waktu dan biaya dibandingkan sebelum menggunakan antrian offline. Temuan lainnya yang tidak kalah penting yaitu adanya faktor penghambat dalam penerapan APAPO adapun yang menjadi kendala yaitu kendala kualitas jaringan, aplikasi yang terkadang error, website yang tidak dapat dijangkau untuk mendaftar secara online, dan APAPO yang hanya dapat diunggah melalui handphone dengan sistem android serta literasi digital masyarakat yang masih rendah.

Abstract

Currently, the world is experiencing an era of disruption. This encourages changes in public sector business processes that impact old business models that must be adapted to the times, so service ideology must also follow the technological era. This study aimed to analyze the effectiveness of using an online registration application at the Kantor Imigrasi Kelas I TPI Samarinda. The method used in this study uses a qualitative descriptive approach with observation, interviews, and documents techniques. It uses the Mary de Chesnay Qualitative Data analysis model with the stages of data collection, raw data description, data reduction, data categorization, and constructing categorical relationships. The results showed that the

implementation of APAPO at the Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda has been running effectively. This is illustrated by the absence of queues, the quota of passport applicants at APAPO provided is always available, and there is no brokering practice. APAPO outreach has been held through social media such as Instagram, Facebook, Twitter, and on print media in the form of newspapers, brochures, pamphlets, banners, and display screens. The existence of APAPO at the Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda really helps the community be more effective in making passports and becomes more efficient because it saves time and costs compared to before using the offline queue. Another finding that is no less important is that there are inhibiting factors in applying APAPO. At the same time, the obstacles are network quality constraints, applications that sometimes error, websites that cannot be reached to register online, and APAPO, which can only be uploaded via mobile phones with the Android system and literacy. Digital society is still low.

Keyword :
Effectiveness; APAPO;
Immigration;

PENDAHULUAN

Transformasi digital merupakan pemanfaatan teknologi untuk mentransformasi cara analog jadi digital, tidak terkecuali pada organisasi sektor publik, cara-cara analog/konvensional yang saat ini banyak dilakukan, mulai berlahan menuju digital. Tidak dapat dipungkiri bahwa akibat dari transformasi ini meningkatkan pengalaman pelanggan, rantai pasokan, pengelolaan pemangku kepentingan dan keseluruhan proses bisnis pemerintah menjadi lebih cepat dan efektif. Akan ada banyak alasan mengapa organisasi sektor publik harus *go digital*, sebagaimana organisasi sektor privat telah lebih dahulu melakukannya. Salah satunya bahwa proses bisnis sektor publik telah mengalami perubahan dikarenakan dunia telah memasuki era "disrupsi digital" yang berdampak pada model bisnis lama yang harus disesuaikan dengan perkembangan zaman.

Sektor publik yang erat kaitannya dengan pelayanan citizen, membutuhkan model pendekatan yang lebih dinamis. Sehingga sejatinya, pelayanan publik haruslah mengikuti perkembangan zaman yang semakin maju dan ada empat pilar dalam prinsip pelayanan publik yaitu membantu, menyiapkan, mengatur dan menyediakan, oleh karenanya ideology pelayanan juga harus mengikuti era teknologi sekarang (Supriyono, 2018).

Tujuan dari transformasi digital yang terjadi saat ini, diharapkan dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan nilai tambah bagi pelayanan publik. Sejalan dengna hal tersebut, salah satu platform yang digunakan adalah memanfaatkan aplikasi berbasis digital dalam pelayanan publik bertujuan agar pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik. Oleh karenanya adopsi perkembangan teknologi informasi juga dimanfaatkan oleh Direktorat Jendral Imigrasi untuk melakukan perubahan pelayanan. Dengan melakukan inovasi pelayanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat untuk kemudahan, kecepatan, keamanan dan kenyamanan. Kemudahan dalam pelayanan tersebut ditandai dengan model antrian pelayanan yang memungkinkan masyarakat semakin dipermudah dalam mengakses pelayanan publik.

Menurut Kakiay, antrian dapat terjadi ketika masyarakat yang datang ke suatu pelayanan melebihi batas kapasitas pelayanan yang disediakan, maka dibutuhkan suatu peningkatan percepatan pelayanan publik yang ditunjang dengan adanya teknologi informasi supaya mengurangi antrian panjang yang terjadi dan dapat memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat, sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat yang menginginkan pelayanan yang cepat, mudah dan murah (ALNE, 2019). Selain itu juga dengan adanya pelayanan berbasis aplikasi pendaftaran antrian permohonan paspor *online* berpengaruh positif terhadap efektivitas layanan pembuatan paspor (Tasya et al., 2020). Kemudian sistem antrian *online* akan mengurai dan mengendalikan kepadatan antrian (Jayatarsa, 2021).

Upaya memberikan kemudahan dalam mengakses pelayanan ini, dimulai dengan penerapan pelaksanaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor *Online* atau yang biasa dikenal dengan sebutan APAPO di seluruh Indonesia, dengan dikeluarkannya Surat Edaran Direktur Jendral Imigrasi Nomor IMI-UM.01.01-4166 tentang Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Secara Online Di Seluruh Indonesia, kebijakan ini mewajibkan seluruh Kantor Imigrasi yang ada di Indonesia untuk menerapkan pelaksanaan APAPO pada pelayanan Permohonan Dokumen Perjalanan Republik Indonesia (Paspor). Surat edaran ini dimaksudkan untuk memberi kejelasan, ketertiban dan kepastian dalam pelaksanaan APAPO. APAPO dijadikan sebagai pedoman oleh pegawai imigrasi dalam kegiatan pembinaan, pengendalian dan pengawasan teknis keimigrasian pada pelaksanaan APAPO. Dengan adanya aplikasi ini diharapkan menjadi alternatif sebagai upaya memenuhi kebutuhan masyarakat yang akan mengajukan Paspor.

Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda telah menggunakan aplikasi APAPO sejak 26 Januari 2019. Dan mewajibkan kepada seluruh masyarakat yang ingin mengajukan Paspor, baik itu pengajuan paspor baru ataupun penggantian paspor untuk menggunakan APAPO. Kelebihan dari aplikasi ini, masyarakat dapat menentukan jadwal kedatangan yang bisa disesuaikan dengan waktu pilihan yang tersedia pada aplikasi, serta masyarakat juga dengan melihat kuota yang tersedia pada saat melakukan pendaftaran di hari dan waktu yang dipilih. Namun dalam penerapan aplikasi APAPO kuota antrian permohonan paspor per harinya selalu penuh, hal ini karena ketersediaan kuota yang minim. Hal ini mengakibatkan membuat masyarakat masih harus menunggu beberapa hari bahkan minggu untuk mendapatkan kuota di hari tersebut. Kuota pemohon paspor dengan aplikasi APAPO dibatasi 100 orang/hari dan apabila terjadi gangguan teknis dari aplikasi APAPO ini mengakibatkan proses perbaikan membutuhkan waktu lama yang dikarenakan aplikasi ini adalah aplikasi dikelola langsung oleh Dirjen Imigrasi dan akan berakibat aplikasi ini akan berdampak langsung dalam pelayanan. Selain itu adanya masyarakat yang belum terbiasa dengan model pelayanan berbasis aplikasi digital mengakibatkan masih adanya masyarakat yang datang secara langsung untuk melakukan pengisian aplikasi dengan bantuan petugas pada kantor Imigrasi.

Tidak dapat dipungkiri bahwa salah satu faktor yang menjadi penghambat dalam mempercepat transformasi teknologi informasi pada sektor publik adalah masih tingginya kesenjangan digital. Untuk mengantisipasi hal tersebut, menurut Camacho dalam (Tyas et al., 2016) kesenjangan digital fokus pada: 1. Infrastruktur, yaitu berdasarkan perbedaan antara individu yang memiliki infrastruktur TIK serta koneksi internet dengan individu yang tidak memiliki infrastruktur TIK serta koneksi internet ; 2. Pencapaian kecakapan TIK, yaitu antara individu yang berusaha mencapai kecakapan TIK yang dibutuhkan dengan individu yang tidak memiliki upaya mencapai kecakapan TIK yang dibutuhkan ; 3. Pemanfaatan sumberdaya, yang didasarkan pada keterbatasan individu untuk menggunakan sumberdaya yang tersedia di website (melalui internet). Sejalan dengan pendapat tersebut, harus diakui bahwa masih terdapat jarak antara cita-cita *e-government* dengan kondisi sosial demografis masyarakat di Indonesia. Jarak inilah yang membuat implementasi program *e-government* masih tersendat salah satunya diakibatkan oleh *digital literacy* masyarakat yang masih kurang menjadi kendala dalam pemanfaatan layanan tersebut secara maksimal (Irawan et al., 2020). Inilah yang menjadi permasalahan mendasar dari efektivitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang memanfaatkan aplikasi berbasis teknologi informasi yang saat ini mulai banyak dimanfaatkan oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Efektivitas Organisasi Dan Kesenjangan Digital Dalam Pelayanan Publik

Menurut Liang Gie dalam (Mutiarin & Zaenudin, 2014), efektivitas merupakan keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki, maka perbuatan itu dikatakan efektif kalau menimbulkan akibat atau mencapai maksud sebagaimana yang dikehendaki. Merujuk pada pendapat tersebut bahwa efektivitas dari setiap program yang dilakukan organisasi dapat diukur dari akibat yang ditimbulkan dan dalam hal ini tujuan yang

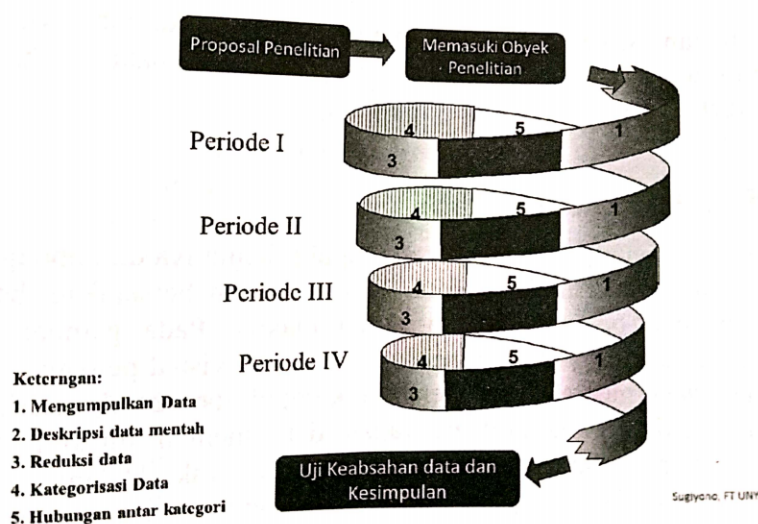
ingin dicapai. Selanjutnya Daft dalam (Kharisma & Yuniningsih, 2017) menyatakan efektivitas organisasi sebagai tingkat keberhasilan organisasi dalam usaha untuk mencapai tujuan dan sasarannya. Ada beberapa pendekatan yang paling sering digunakan dalam pengukuran efektivitas organisasi salah satunya melalui pendekatan sasaran (*goal approach*) dan yang dimaksud dengan sasaran (*goal*) organisasi adalah suatu keadaan atau kondisi yang ingin dicapai oleh suatu organisasi. Untuk dapat mengukur tingkat keberhasilannya Duncan dalam (Steers et al., 1985) efektivitas dapat diukur melalui : 1. Pencapaian tujuan, yang merupakan keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa aktor, yaitu: Kurun waktu dan sasaran yang merupakan target kongkret. 2. Integrasi, yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. 3. Adaptasi, adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya.

Pada poin ke 3 (tiga) dari pendapat tersebut, menerangkan bahwa kemampuan adaptasi diperlukan untuk dapat mengaselerasi terjadinya perubahan metode yang telah ditetapkan oleh organisasi agar dapat mempercepat pencapaian dari tujuan organisasi. Sehingga hal ini memang sejalan dengan konsep yang digunakan. Selain itu konsep kesenjangan digital tidak hanya mengenai ketidakmampuan untuk mengakses informasi, pengetahuan, tetapi juga dapat menemukan pembelajaran bagaimana mengambil manfaat dari kesempatan baru tersebut, dan dalam konteks ini kemampuan adaptasi diakibatkan oleh masih lemahnya *digital literacy* masyarakat yang masih kurang menjadi kendala dalam pemanfaatan layanan tersebut secara maksimal (Irawan et al., 2020). Lebih jauh Camacho dalam (Tyas et al., 2016), ada tiga aspek kesenjangan digital yang saling berhubungan dan focus perlu diperhatikan, yaitu: 1. Akses/ Infrastruktur (*Access/ Infrastructure*) adalah perbedaan kemampuan antar individu dalam perolehan akses atau infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang menyebabkan perbedaan distribusi informasi. 2. Kemampuan (*Skill and Training*) adalah perbedaan kemampuan antar individu dalam memanfaatkan atau menggunakan akses dan infrastruktur yang telah diperoleh. Selanjutnya adalah perbedaan antar individu dalam upaya pencapaian kemampuan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang dibutuhkan untuk dapat memanfaatkan akses dan infrastruktur. 3. Isi informasi (*Content/ Resource*) adalah Perbedaan antar individu dalam memanfaatkan informasi yang tersedia setelah seseorang dapat mengakses dan menggunakan teknologi tersebut sesuai dengan kebutuhannya.

Terkait dengan pendapat tersebut, penulis menarik beberapa pembelajaran penting dari konsep dikemukakan di atas, yaitu dinamika pelayanan publik yang terdisrupsi oleh perkembangan teknologi informasi memerlukan organisasi yang mampu beradaptasi dan mampu memanfaatkannya menjadi peluang agar dapat mencapai tujuannya secara efektif. Namun tantangan yang dihadapi adalah masih adanya kesenjangan digital antara pemerintah dan masyarakat khususnya dalam memberikan pelayanan berbasis digital.

METODE

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang umum terhadap kenyataan sosial dari perspektif partisipan. Dengan sumber data yang di peroleh melalui data primer dengan melakukan wawancara kepada informan dan informan kunci serta data sekunder dari pemohon antrian paspor *online, website* maupun akun resmi sosial media resmi Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda. Adapun teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi dan wawancara. Sedangkan teknik analisis data kualitatif yang digunakan adalah model Mary de Chesnay.



Gambar 1 : Analisis Data Kualitatif Model Mary de Chesnay

Sumber : Sugiyono (2020)

Seluruh data hasil penelitian, maupun dari hasil analisis kategori, dan kontruksi hubungan antar kategori, dilakukan diuji keabsahannya, melalui teknik Trianggulasi.

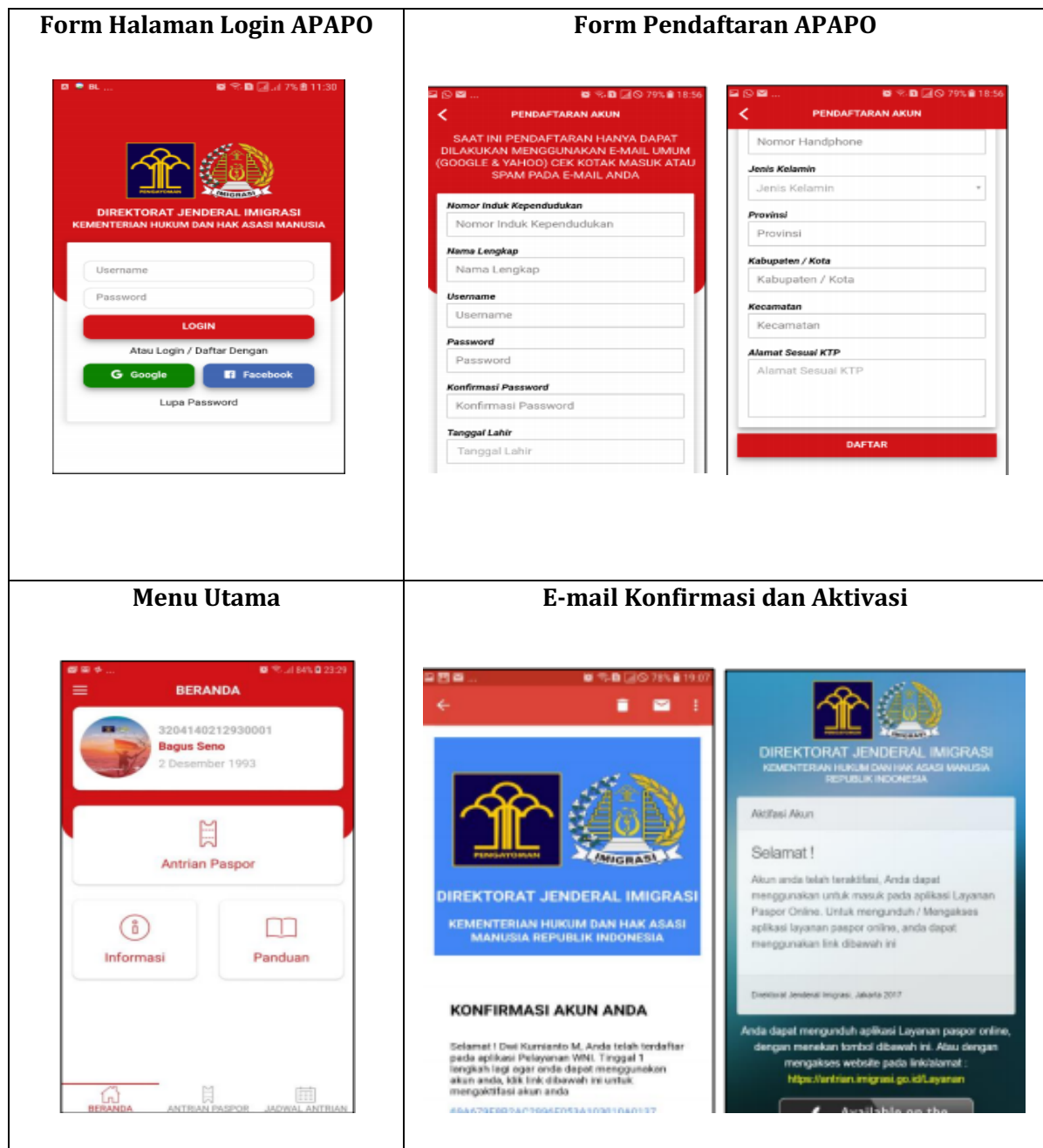
HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas Penerapan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspur Online (APAPO) di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda.

Pencapaian Tujuan

Pencapaian tujuan ini bukan hanya dilihat dari aspek lembaga namun juga dilihat dari apa yang dirasakan oleh masyarakat, semakin masyarakat mendapatkan manfaat dari adanya penerapan APAPO maka semakin efektif penerapan APAPO. Sesuai dengan Kepmen Pan No.63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik bahwa setiap instansi harus memberikan pelayanan yang sederhana, jelas, memiliki kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan serta kenyamanan kepada masyarakat.

Aspek pencapaian tujuan secara umum sudah baik dengan melihat indikator kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan dan kesopanan karyawan serta kenyamanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda sudah dipenuhi dengan baik. Hal ini tergambar dari adanya kesederhanaan alur pelayanan dengan menggunakan teknologi informasi membuat masyarakat semakin mudah untuk mendapatkan pelayanan pembuatan paspor dan pelayanan yang diberikan semakin jelas dan tidak rumit, pelayanan yang diselenggarakan oleh Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda dapat dengan mudah dimengerti oleh masyarakat, pelayanan menjadi tidak rumit ketika menggunakan APAPO ini karena pada saat menggunakan APAPO tidak ada lagi antrian yang panjang ketika ingin mengurus paspor. Antrian menjadi terkendali sehingga akan memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat. Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda berupaya untuk memberikan pelayanan yang berkualitas serta memudahkan masyarakat untuk mendapatkan paspor, melalui tata cara pendaftaran antrian menggunakan APAPO di Kantor Imigrasi Kelas 1 Samarinda dapat dilihat pada gambar dibawah ini :



Gambar 2 : Tampilan Aplikasi APAPO

Sumber : Buku Panduan APAPO Tahun 2018

Berdasarkan alur yang ada di dalam aplikasi tersebut, menggambarkan kemudahan dalam proses pengambilan nomor antrian baik itu yang ingin membuat paspor baru ataupun yang ingin memperpanjang paspor. Masyarakat atau pemohon tidak perlu rebutan untuk mengambil nomor antrian, pemohon hanya langsung datang sesuai dengan jadwal dan juga pemohon tidak lupa melengkapi berkas agar nantinya dapat diproses. APAPO ini dapat diakses kapan saja selama mempunyai jaringan internet. Hal ini tentunya adalah upaya untuk meningkatkan dan memudahkan pelayanan kepada masyarakat dalam hal pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda.

Sedangkan untuk aspek kepastian waktu, adanya APAPO ini masyarakat lebih merasakan waktu pelayanan lebih cepat. Sebelum diterapkannya APAPO masyarakat bisa menunggu lama di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda untuk mendapatkan nomor antrian, dan ketika menggunakan APAPO masyarakat diperkenankan untuk dapat hadir di Kantor sesuai dengan jadwal yang sudah

dipilih tanpa harus mengantri lagi. Hal ini dikarenakan adanya penyederhanaan pelayanan, masyarakat tidak perlu antri terlalu lama dan kuota antrian juga selalu tersedia. Sebelum adanya APAPO, jika masyarakat sudah mengantri lama lalu kuota untuk mendaftar habis, maka masyarakat tidak dapat terlayani pada hari tersebut dan berakibat banyak masyarakat yang mengeluhkan hal ini dan juga membuat pelayanan tidak dapat berjalan dengan baik.

Keamanan, kenyamanan serta kelengkapan sarana prasarana dalam kantor merupakan hal penting untuk memberikan pelayanan yang prima dan berkualitas kepada masyarakat, masyarakat akan merasa sangat diperhatikan dan akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Sesuai dengan Misi Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda, bahwa akan memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. tersedianya kursi tunggu yang baik, *coffe corner* yang disediakan untuk kepentingan masyarakat ketika ingin bersantai sambil minum teh atau kopi, juga tempat bermain anak yang telah disediakan dengan keamanan yang baik untuk anak-anak, ruang asi yang dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan bayi yang sangat lengkap membuat masyarakat yang sedang mengurus paspor merasa nyaman. Ketersediaan sarana prasarana yang ada di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda secara umum sudah layak dan baik sesuai dengan standar pelayanan dengan menyediakan ruang tunggu yang nyaman, ruang informasi atau *costumer service* yang disediakan untuk membantu masyarakat, loket layanan, juga terdapat ruang pengelolaan pengaduan untuk masyarakat yang tidak mendapatkan pelayanan yang baik selama proses pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda sehingga nantinya akan ada tindak lanjut ketika ada laporan keluhan dari masyarakat.

Kemudian, pegawai yang berkualitas dalam suatu instansi pemerintah berdasarkan Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 yaitu mampu menjalankan tugas secara profesional, memberikan layanan kepada publik secara jujur, tanggap, cepat, tepat, akurat, berdaya guna, serta santun, dan menjunjung tinggi etika. Dapat dilihat aspek pegawai, pegawai di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda sangat berpedoman kepada 5 S yaitu senyum, sapa, salam, sopan dan santun. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai bersikap ramah dan sopan kepada masyarakat yang datang. Tidak adanya emosi ketika sedang melayani masyarakat pegawai sangat profesional dalam menjalankan tugasnya, masyarakat yang datang menjadi ratu dan raja ketika sedang dilayani. Masyarakat mendapat pelayanan yang jujur oleh pegawai dengan melihat tidak adanya biaya tambahan yang diminta kepada masyarakat, juga ketika masyarakat kesulitan para pegawai sangat tanggap untuk membantu masyarakat yang kesulitan selama proses pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda. Masyarakat menjadi prioritas utama untuk dilayani dengan baik di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda. Sehingga untuk aspek pencapaian tujuan dalam rangka penerapan APAPO telah berjalan dengan baik di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat membuat masyarakat merasa puas dan nyaman atas pelayanan yang diberikan.

Integrasi

Integrasi adalah suatu hal yang harus dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik jika menerapkan program atau kebijakan baru. Setiap informasi harus jelas dan dapat di publikasikan atau di sosialisasikan kepada masyarakat. Penyelenggaran pelayanan wajib menyampaikan setiap informasi kepada masyarakat dalam bentuk cetak maupun elektronik. Dengan menampilkan informasi pelayanan, masyarakat tidak lagi bertanya-tanya seputar pelayanan sehingga penyelenggara bisa lebih maksimal dalam melaksanakan layanan yang baik dan profesional. Sosialisasi ini harus tepat sasaran agar masyarakat mendapatkan informasi yang tepat tentang program yang diterapkan agar penerapan APAPO dapat berjalan efektif.

Dalam aspek Integrasi, Kantor Imigrasi telah mensosialisasikan penerapan APAPO melalui media sosial dan media cetak. Pihak kantor mempublish tentang APAPO pada *Instagram*, *Facebook*, *Twitter* bahkan *Website*. Namun masih ada masyarakat yang belum mengetahuinya. Dikarenakan keterbatasan menggunakan media sosial seperti orang yang sudah berumur 45 tahun keatas,

banyak yang masih belum tau dan bingung bagaimana menggunakan APAPO tersebut. Belum ada transformasi pengetahuan kepada masyarakat sehingga masyarakat masih menilai bahwa pelayanan *offline* masih lebih baik dari pengurusan *online*. Namun pihak kantor Imigrasi selalu memberikan pelayanan terbaik, mereka menyiapkan brosur, papan pengumuman kepada masyarakat yang belum mengetahui penerapan APAPO ini. Juga para pegawai selalu membantu masyarakat yang ingin menggunakan APAPO, agar masyarakat tidak kesulitan bila menggunakannya. Selain melakukan sosialisasi melalui media sosial dan media cetak, pihak Kantor Imigrasi juga melaksanakan acara-acara secara *online* maupun *offline* serta membagikan brosur untuk menginformasikan kepada masyarakat tentang APAPO.

Adaptasi

Adaptasi adalah kemampuan para pegawai untuk menyesuaikan dengan kebijakan baru maupun program baru yang sedang diterapkan dalam organisasi tempatnya bekerja. Dalam rangka mencapai tujuan nasional, Pegawai Negeri Sipil atau yang saat ini dikenal ASN (Aparatur Sipil Negara) sebagai unsur utama sumberdaya manusia aparatur Negara atau pemerintah mempunyai peranan yang sangat strategis dalam mengemban tugas pemerintahan dan pembangunan. Pegawai yang ada disuatu instansi diharapkan memiliki kompetensi, profesional, berdaya guna, serta bertanggung jawab. Bahwa pelatihan merupakan unsur penting untuk meningkatkan kompetensi seseorang yang mencakup peningkatan pengetahuan serta keterampilan dan keahlian juga perubahan atas kinerja yang kurang baik. Pelatihan untuk ASN diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 bahwa pelatihan dilakukan untuk meningkatkan kemampuan ASN agar dapat berkualitas dalam pelaksanaan tugasnya sehingga mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Oleh karenanya, Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI sebelum menerapkan APAPO ini, para pegawai diberi pelatihan agar para pegawai mengerti tentang aplikasi tersebut, sehingga ketika terjadi masalah, pegawai tersebut dapat menangani dengan sigap. Juga para pegawai yang telah mengikuti pelatihan dapat memberikan informasi kepada pegawai lainnya tentang aplikasi tersebut, sehingga jika ada masyarakat yang kesulitan menggunakan APAPO, semua pegawai bisa membantu. Bahkan Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI telah menyediakan Duta Imigrasi untuk membantu masyarakat yang kesulitan dan akan dibimbing oleh Duta Imigrasi. Juga para pegawai ditempatkan sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing sehingga para pegawai sangat paham akan pekerjaannya dan pihak kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda selalu memiliki program berkala untuk memberikan pelatihan-pelatihan kepada setiap pegawai.

Para pegawai Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda selalu mengedepankan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Para pegawai mengenal 5 S yaitu senyum, salam, sapa, sopan dan santun. Setiap pegawai di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda, tidak pernah memberikan pelayanan tanpa 5 S, mereka selalu ramah kepada setiap pengunjung yang datang. Sehingga berdasarkan kondisi tersebut, secara garis besar penerapan APAPO ini telah efektif dalam pencapaian, APAPO ini layak untuk terus digunakan dan dengan terus melakukan perbaikan-perbaikan untuk memenuhi dinamika dan kebutuhan pelayanan publik pada Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda.

SIMPULAN

Penerapan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (APAPO) di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda dalam aspek pencapaian tujuan telah tercapai yaitu membatasi antrian panjang, dan setelah adanya APAPO antrian tidak lagi terjadi, walaupun terdapat pembatasan kuota namun dalam 2 tahun terakhir kuota yang disediakan cukup sehingga semakin meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Dari aspek adaptasi, Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda selalu memberikan sosialisasi kepada masyarakat melalui media sosial maupun media cetak. Kemudian

pada aspek Adaptasi, para pegawai selalu diberikan pelatihan bimbingan teknis agar semakin meningkatkan kualitas pekerjaan yang dilakukan.

UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terima kasih penulis sampaikan Kepada Kepala Kantor Imigrasi Kelas I TPI Samarinda.

DAFTAR PUSTAKA

- ALNE, M. F. (2019). *Efektivitas Kantor Imigrasi Kelas 1 Pekanbaru Dalam Penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspur Online*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Irawan, B., Nizar, M., Akbar, P., & Khanz, A. H. (2020). Inovasi Pelayanan Permohonan Pengajuan Izin Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kota Samarinda. *Matra Pembaruan: Jurnal Inovasi Kebijakan*, 4(2), 135–145.
- Jayatarsa, N. (2021). ANALISIS EFEKTIVITAS SISTEM ANTRIAN ONLINE DALAM MENGURAI KEPADATAN ANTRIAN PASIEN PADA PUSKESMAS SENTOSA BARU. *Jurnal Teknovasi: Jurnal Teknik Dan Inovasi*, 8(1), 8–17.
- Kharisma, D., & Yuniningsih, T. (2017). Efektivitas Organisasi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Tanda Daftar USAha Pariwisata (Tdup) Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang. *Indonesian Journal of Public Policy and Management Review*, 6, 770–781.
- Mutiarin, D., & Zaenudin, A. (2014). *Manajemen birokrasi dan kebijakan: penelusuran konsep dan teori*. Pustaka Pelajar.
https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=Mutiarin+%26+Zaenudin%2C+2014&btnG=
- Steers, R. M., Ungson, G. R., & Mowday, R. T. (1985). *Managing effective organizations*. Kent Pub. Co.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Supriyono, B. (2018). *Empat Pilar dalam Prinsip Pelayanan Publik Guna Perwujudan SDGs*. Fla Universitas Brawijaya. <https://fia.ub.ac.id/blog/berita/empat-pilar-dalam-prinsip-pelayanan-publik-guna-perwujudan-sdgs.html>
- Tasya, P., Purwanti, D., & Amirulloh, M. R. (2020). IMPLEMENTASI APLIKASI PENDAFTARAN ANTRIAN PERMOHONAN PASPOR ONLINE Implementation of Online Passport Application Queue Registration Application. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7(2), 350–363.
- Tyas, D. L., Budiyanto, A. D., & Santoso, A. J. (2016). Pengukuran Kesenjangan Digital Masyarakat Di Kota Pekalongan. *Seminar Nasional Teknologi, Informasi, Dan Komunikasi (SENTIKA)*, 590–598.