

## PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR DALAM KAJIANNYA TERHADAP TEORI MANFAAT TEKNOLOGI INFORMASI

*(Passport-related Services In the Light of the Theory of Information  
Technology Advantages)*

**Wilonotomo**

**Politeknik Imigrasi, Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Hukum dan HAM,  
Kementerian Hukum dan HAM RI  
Jalan Raya Gandul Cinere Nomor 4 Kota Depok - Jawa Barat - Indonesia 16512  
Telp : +62 21 75300001  
wilonotomo@gmail.com**

**Koesmoyo Ponco Aji**

**Politeknik Imigrasi, Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Hukum dan HAM,  
Kementerian Hukum dan HAM RI  
Jalan Raya Gandul Cinere Nomor 4 Kota Depok - Jawa Barat - Indonesia 16512  
Telp : +62 21 75300001  
pncaji@gmail.com**

**Tulisan Diterima: 7 Juli 2018; Direvisi: 18 Juli 2018;  
Disetujui Diterbitkan: 19 Juli 2018**

**DOI: <http://dx.doi.org/10.30641/kebijakan.2018.V12.163-178>**

### **Abstrak**

Peningkatan mutu dari teknologi sangatlah penting dimana setiap negara berusaha untuk berinovasi di bidang teknologi untuk meningkatkan citra bangsanya. Indonesia sebagai negara dengan lalu lintas manusia yang sangat besar selalu berusaha menciptakan inovasi baru di segala aspek di bidang terkait, khususnya dalam aspek teknologi informasi bidang Keimigrasian. Perkembangan di bidang Keimigrasian tidak akan lepas dari pengaruh teknologi informasi sehingga tuntutan untuk meningkatkan mutu dan mengikuti setiap perkembangan teknologi informasi adalah suatu hal yang tidak dapat kita kesampingkan. Teknologi informasi bidang Keimigrasian di era yang serba canggih ini menjadi suatu kajian yang menarik, khususnya terhadap fungsinya dalam pelayanan publik, salah satunya adalah pelayanan paspor. Penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan paspor sangat membantu meningkatkan efektifitas maupun efisiensi pekerjaan, selain itu penggunaan teknologi informasi juga mampu meningkatkan keamanan terhadap suatu keabsahan dokumen, sehingga peranan teknologi informasi disini menjadi hal utama dalam era yang serba digital ini untuk dikaji.

**Kata Kunci: Teknologi, Pelayanan Publik, Paspor, Efektifitas**

### **Abstract**

*Technology improvements are important so that each country is trying to make their own innovations in technologies to improve the images of their countries. Indonesia with its high population has always been making new innovations in all aspects in particulars the aspect that relate to, immigration information technology. The immigration affairs development cannot be separated from the influence of information technology so that the demand for quality improvement and the development of information technology is one thing that we cannot ignore.*

*Immigration Information technology in this advanced era has been an interesting subject to discuss, in particular with respect to its functions in public services, one of which is passport-related services. The application of information technology in passport-related services is very helpful in improving the effectiveness and efficiency of the jobs, in addition, the application of information technology is able to improve the security aspect in verifying the authenticity of a document, hence the roles of the information technology here will be the top issues in the digital era for discussions.*

**Keywords: Technology, Public Services, Passport, Effectiveness**

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Teknologi<sup>1</sup> adalah kata yang lazim digunakan pada abad ini, seperti yang kita ketahui teknologi menjadi sangat erat bagi kita pada masa kini, ini disebabkan karena zaman yang terus berkembang, banyak hal yang kita kerjakan sekarang ini sangat erat dengan teknologi itu sendiri. Teknologi terbagi menjadi beberapa macam yaitu ada teknologi komunikasi<sup>2</sup>, teknologi medis<sup>3</sup>, teknologi konstruksi<sup>4</sup>, dan teknologi informasi<sup>5</sup>. Pembahasan yang paling erat kaitannya dengan kita sendiri yaitu teknologi informasi, semakin pesatnya zaman semakin sering kita melihat perkembangan informasi, contohnya adalah bila suatu peristiwa terjadi di suatu

wilayah maka informasi tersebut dapat dengan mudah disebarkan tanpa menunggu waktu yang lama, hanya butuh beberapa detik semua informasi dapat diketahui serta diakses setiap orang di manapun dia berada. Ini salah satu contoh yang membuktikan bahwasanya peningkatan teknologi informasi yang terjadi saat ini sudahlah sangat pesat. Peningkatan teknologi informasi tersebut menuai banyak pro dan kontra, banyak yang menganggap bahwa peningkatan teknologi informasi mempersempit ruang lingkup pribadi kita sendiri dan ada juga yang beranggapan bahwa setiap orang bebas dan berhak untuk menyampaikan apa yang mereka dapat dan utarakan. Banyak hal yang menjadi pertentangan bila kita membahas teknologi informasi, untuk sekarang ini

- 
1. Teknologi adalah penggunaan pengetahuan ilmiah untuk meningkatkan cara untuk melakukan sesuatu. Misalnya dengan menggunakan pengetahuan ilmiah untuk menciptakan mesin atau perangkat untuk membuat hal-hal agar suatu pekerjaan mudah untuk dilakukan. Batubara, Hamdan Husein, 2017, Teknologi Informasi (TIK), Deepublish, Yogyakarta, Hal. 11.
  2. peralatan perangkat keras (hardware) dalam sebuah struktur organisasi yang mengandung nilai-nilai sosial yang memungkinkan setiap individu mengumpulkan, memproses dan saling tukar menukar informasi dengan individu-individu lain
  3. ilmu kedokteran yang menggunakan peralatan serta prosedur tertentu untuk membantu menemukan penyebab penyakit serta membantu pengobatannya
  4. teknologi yang berhubungan dengan pembentukan dari bangunan- bangunan, dan sarana prasarana dalam bahasa Inggris dikenal dengan istilah (IT) adalah istilah umum untuk teknologi apa pun yang membantu manusia dalam membuat Information technology, mengubah, menyimpan, mengomunikasikan dan/atau menyebarkan informasi. TI menyatukan komputasi dan komunikasi berkecepatan tinggi untuk data, suara, dan video. Contoh dari Teknologi Informasi bukan hanya berupa komputer pribadi, tetapi juga telepon, TV, peralatan rumah tangga elektronik, dan peranti genggam modern (misalnya ponsel). Dalam konteks bisnis, Information Technology Association of America menjelaskan, Pengolahan, penyimpanan dan penyebaran vokal, informasi bergambar, teks dan numerik oleh mikroelektronika berbasis kombinasi komputasi dan telekomunikasi. Istilah dalam pengertian modern pertama kali muncul dalam sebuah artikel 1958 yang diterbitkan dalam Harvard Business Review, di mana penulis Leavitt dan Whisler berkomentar bahwa "teknologi baru belum memiliki nama tunggal yang didirikan. Kita akan menyebutnya teknologi informasi (TI)". Beberapa bidang modern dan muncul teknologi informasi adalah generasi berikutnya teknologi web, bio informatika, "Cloud Computing", sistem informasi global, Skala besar basis pengetahuan dan lain-lain.
  5. Teknologi Informasi (TI), atau dalam bahasa Inggris dikenal dengan istilah Information technology (IT) adalah istilah umum untuk teknologi apa pun yang membantu manusia dalam membuat, mengubah, menyimpan, mengomunikasikan dan/atau menyebarkan informasi

memang peningkatan teknologi informasi termasuk ke dalam hal yang tidak dapat kita kontrol lagi, media sosial<sup>6</sup> contohnya. Media sosial adalah salah satu dari bentuk produk peningkatan IT<sup>7</sup>, sekarang ini seperti yang kita ketahui maraknya jenis-jenis media sosial dalam kehidupan membuat setiap orang bebas untuk mendapatkan informasi dan seperti yang telah kita lihat bahwa ini akan menjadi ancaman ruang pribadi (*privacy*) kita, sekarang ini setiap orang bebas mengakses apa yang mereka ingin tahu dan mereka ingin sebarakan lewat media sosial. Hal ini juga di dukung oleh peningkatan teknologi di bidang komunikasi yang setiap saat memberikan inovasi baru dalam berkomunikasi, baik lewat surat tertulis yang perlahan lahan berganti menjadi *sms*<sup>8</sup> dan sekarang sudah berganti menjadi *chat*<sup>9</sup>. Banyak perubahan yang terjadi akibat peningkatan teknologi informasi. Namun perlunya pemahaman kita bahwa peningkatan teknologi informasi tidak hanya membawa dampak buruk, nyatanya banyak dampak baik yang diberikan, sebagai contoh adalah efisiensi penggunaan waktu untuk berkomunikasi, dahulu untuk berkomunikasi antar pulau mungkin kita akan menghabiskan waktu selama 3 (tiga) hari, yaitu melalui surat namun sekarang berkomunikasi dengan belahan dunia lain yang dulu mungkin membutuhkan 1

minggu untuk dapat berkomunikasi maka saat ini hanya membutuhkan waktu 1 detik saja. Ini adalah bentuk dari pemanfaatan positif peningkatan IT dan peningkatan ini tidak hanya bermanfaat untuk bidang komunikasi saja, bidang perkantoran, bidang kemanusiaan dan banyak bidang lainnya terbantu akan adanya peningkatan ini. Sebagai contoh bidang kemanusiaan, untuk sekarang organisasi berbasis kemanusiaan<sup>10</sup> semakin mudah untuk melaksanakan misi mereka dengan dibantu adanya komunikasi maka setiap orang dapat melaporkan kegiatan kemanusiaan tentang apapun itu dan bagaimana yang sedang dialami. Untuk bidang perekonomian, berkat adanya peningkatan teknologi informasi sekarang ini Indonesia khususnya dapat berkaca dengan negara lain yang lebih maju dengan kebijakan transparansi perekonomian, dan masih banyak bidang lainnya salah satunya adalah bidang keimigrasian<sup>11</sup>, peningkatan teknologi informasi untuk imigrasi berdampak positif dan negatif, untuk positifnya yaitu, masyarakat sekarang ini dapat mengetahui dan dengan mudah mengakses hal-hal yang berbau keimigrasian untuk membantu mereka pada saat ingin berurusan dengan imigrasi dan untuk negatifnya adalah kebebasan setiap orang untuk mendapatkan informasi yang sangat kecil yang mampu

- 
6. sebuah media daring, dengan para penggunanya bisa dengan mudah berpartisipasi, berbagi, dan menciptakan isi meliputi blog, jejaring sosial, wiki, forum dan dunia virtual. Blog, jejaring sosial dan wiki merupakan bentuk media sosial yang paling umum digunakan oleh masyarakat di seluruh dunia. Andreas Kaplan dan Michael Haenlein mendefinisikan media sosial sebagai "sebuah kelompok aplikasi berbasis internet yang membangun di atas dasar ideologi dan teknologi Web 2.0 , dan yang memungkinkan penciptaan dan pertukaran user-generated content
  7. Information and Technology
  8. Short Message Service disingkat SMS adalah sebuah layanan yang dilaksanakan dengan sebuah telepon genggam untuk mengirim atau menerima pesan-pesan pendek
  9. segala bentuk komunikasi yang menggunakan Internet, tetapi secara spesifik mengacu pada obrolan atau percakapan berbasis teks antara dua pengguna di Internet
  10. organisasi yang bergerak di bidang penyediaan layanan bagi kebutuhan manusia. Yeheskel Hasenfeld (1983:4-7) bahwa organisasi pelayanan manusia dilihat berdasarkan 'materi atau bahas dasar'-nya dan penggunaan teknologi transformasi yang digunakan. Berdasarkan jenis bahan dasarnya yang dilayani yaitu manusia, terdiri dari dua dimensi yaitu manusia yang berfungsi normal (*normal functioning*) dan yang tidak berfungsi secara normal (*malfunctioning*). Ketidaknormalan tersebut dapat dilihat bersarkan fisik, psikologis dan sosial.

menimbulkan huru-hara<sup>12</sup> yang kadang menimbulkan perpecahan atau disintegrasi bangsa<sup>13</sup>. Imigrasi memang membutuhkan peningkatan teknologi informasi agar setiap waktunya dapat mengetahui perkembangan imigrasi di berbagai negara di berbagai belahan dunia. Imigrasi dalam pelaksanaan tugas dan pergaulan dunia internasional selalu mengadakan peningkatan mutu untuk meningkatkan pelayanan, yang merupakan salah satu tugas dari imigrasi. Peningkatan itu akan membantu keefektifan setiap masyarakat dalam mendapatkan paspor, visa, izin tinggal dan hal-hal yang berhubungan dengan keimigrasian. Imigrasi di Indonesia memang masih membutuhkan banyak sekali peningkatan, namun semakin kita membuka lebar pemahaman mengenai zaman yang menuntut agar meningkatkan teknologi informasi maka kita akan selalu beriringan dengan kemajuan imigrasi di mancanegara. Banyak hal yang telah Indonesia buktikan dalam peningkatan teknologi informasi, banyak produk-produk keimigrasian yang

dapat kita akses dan dapat membantu kita dalam peningkatan mutu pelayanan keimigrasian, membantu kita menjaga dan mengawasi pergerakan ancaman yang ingin masuk ke Indonesia.

Era globalisasi membawa dampak yang sangat signifikan terhadap perkembangan di berbagai negara diantaranya meliputi berbagai aspek kehidupan manusia, mulai dari teknologi, komunikasi, sosial dan budaya, bahkan sistem hukum di suatu negara, globalisasi sendiri memiliki makna sebagai suatu proses hubungan antar negara dimana di sana tidak ditemukan adanya batasan-batasan yang terjadi<sup>14</sup>, yang mana globalisasi ini merupakan cikal bakal dari revolusi elektronik dan disintegrasi negara-negara komunis<sup>15</sup>. Revolusi elektronik melipatgandakan akselerasi komunikasi, transportasi, produksi dan informasi. Akselerasi yang terjadi di setiap aspek sangat mempermudah kehidupan manusia, khususnya dalam konteks pelayanan publik<sup>16</sup>.

11. berasal dari kata imigrasi yang merupakan terjemahan dari bahasa Belanda "immigratie" dan bahasa latin "immigratio". Kata imigrasi terdiri dari 2 (dua) suku kata yaitu in yang artinya dalam dan migrasi yang artinya pindah, datang, masuk atau boyong. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa arti imigrasi adalah pemboyong orang-orang masuk ke suatu negeri. Dalam bahasa Inggris, pengertian imigrasi adalah: *migration is the entrance into an alien country of person intending to take a part in the life of that country and to make it their more or less permanent residence.* yang artinya imigrasi adalah pemasukan ke suatu negara asing dari orang-orang yang berniat untuk menumpang hidup atau mencari nafkah dan sedikit banyak menjadikan negara itu untuk tempat berdiam atau menetap. Pada hakikatnya emigrasi dan imigrasi ini menyangkut hal yang sama seperti dua sisi mata uang yang sama, yaitu perpindahan penduduk antar negara, tetapi yang berbeda adalah cara memandangnya. Ketika orang pindah kenegara lain, peristiwa ini di pandang sebagai peristiwa emigrasi, namun bagi negara yang didatangi orang tersebut peristiwa itu disebut sebagai peristiwa imigrasi. Istilah imigrasi berasal dari bahasa latin *migratio* yang berarti perpindahan orang dari satu tempat atau negara menuju ketempat negara lain. Oxford dictionary of law juga memberikan definisi sebagai berikut : *migration is the act of entering a Country other than one's native country with the intention of living there permanently.* Dari definisi ini dipahami bahwa perpindahan itu mempunyai maksud yang pasti, untuk tinggal menetap dan mencari nafkah disuatu tempat baru, oleh karena itu, orang asing bertamasya atau mengunjungi suatu konferensi internasional atau merupakan rombongan misi kesenian atau olahraga, atau juga menjadi diplomat tidak dapat disebut sebagai seorang imigran. Sedangkan menurut Undang-undang Nomor 6 tahun 2011 tentang keimigrasian dalam Pasal 1 ayat 1 disebutkan : *Keimigrasian adalah hal ikhwal lalu lintas orang yang masuk atau keluar wilayah Negara Republik Indonesia serta pengawasannya dalam rangka menjaga tegaknya kedaulatan Negara.*
12. keributan; kerusuhan; kekacauan
13. Informasi terkait perkembangan sosial masyarakat yang ada kaitanya dengan keimigrasian telah berkembang pesat saat ini. Mulai dari peningkatan layanan hingga keberadaan orang asing di Indonesia. Informasi semacam ini apabila dikemas dengan pemberitaan yang tendensius dapat menggiring opini publik sehingga menyebabkan kekacauan, perpecahan hingga disintegrasi bangsa
14. Sefriani, 2016, *Peran Hukum Internasional dalam Hubungan Internasional Kontemporer* - Cetakan Kedua, Raja Grafindo Persada, Jakarta, hal. 6.
15. *Ibid.*
16. Pelayanan publik adalah kepercayaan publik yang dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Riant Nugroho, 2017, *Manajemen Pelayanan Publik*, Rajawali Pers.

Akselerasi perkembangan globalisasi khususnya di bidang teknologi sangat mempermudah proses pelayanan publik khususnya seperti yang diamanatkan dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 Alinea ke-4 yaitu, "melindungi segenap bangsa dan memajukan kesejahteraan umum", dua tujuan negara tersebut mengandung arti bahwa penyelenggara negarawajib memenuhi kebutuhan dasar warga negaranya yaitu pemenuhan kebutuhan dasar manusia dalam rangka mencapai kesejahteraan masyarakat. Pemenuhan kebutuhan manusia sebagai sarana dalam mencapai kesejahteraan ini diwujudkan dalam pelayanan publik yang efisien dan cepat menggunakan sarana dan prasarana teknologi, di mana dalam unsur ini digunakan suatu teknologi informasi untuk mempermudah proses pelayanan publik tersebut.

Kemajuan di bidang teknologi telah mendorong instansi pemerintahan, perusahaan maupun perkantoran untuk berkomunikasi dengan warga negara / konsumennya melalui jaringan komputer dan internet. Seiring dengan perkembangan teknologi yang begitu cepat dan efisien di dalam informasi, mendorong instansi Pemerintah untuk menggunakan teknologi informasi di mana penggunaannya memberikan peningkatan dalam pemberian pelayanan publik di berbagai sektor. Salah satu faktor yang menjadi penyebab penggunaan teknologi dalam pelayanan publik adalah karena kebutuhan akan informasi yang cepat, akurat, tepat, dan terintegrasi.

Imigrasi merupakan salah satu instansi yang memberikan pelayanan publik dengan menggunakan suatu sistem yang berbasis teknologi informasi di dalam pelayanannya yang beragam, meliputi penerbitan paspor, visa maupun izin tinggal yang diberlakukan

kepada WNI maupun WNA. Pelayanan penerbitan Dokumen Perjalanan Republik Indonesia beserta visa maupun izin tinggal yang dilakukan merupakan suatu pelayanan yang berbasis teknologi. Pemanfaatan teknologi ini mulai dikembangkan dan digunakan oleh pihak imigrasi Indonesia dalam memberikan pelayanan publik guna meningkatkan efisiensi pelayanan.

Dalam pemberian pelayanan publik, Direktorat Jenderal Imigrasi memberlakukan sistem antrian *online* dalam permohonan pembuatan paspor. Sistem antrian *online* ini diharapkan dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat dan mengurangi antrian serta kepadatan pemohon paspor di Kantor Imigrasi<sup>17</sup>. Aplikasi Visa *Online* juga sangat membantu WNA dalam memperoleh Surat Persetujuan Visa sebagai dasar bagi perwakilan Republik Indonesia di luar negeri untuk menerbitkan visa bagi orang asing. Orang asing yang akan mengajukan visa bisa mengakses melalui :

<https://visaonline.imigrasi.go.id/online/>  
Sedangkan Aplikasi Izin Tinggal *Online* mulai diterapkan pada 19 November 2017 dan bisa diakses oleh WNA yang mengajukan permohonan izin tinggal di Indonesia. Dengan aplikasi berbasis web ini pemohon izin tinggal bisa menyampaikan permohonan perpanjangan dan perubahan status izin tinggal, pelaporan izin tinggal terbatas dan melihat status layanan yang sedang diproses.

Dengan pemanfaatan teknologi informasi dalam layanan keimigrasian, institusi imigrasi telah melakukan peningkatan fungsi pelayanan sebagaimana disebutkan dalam Pasal 1 Angka 3 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 tentang Keimigrasian. Dari beragam pelayanan yang diberikan ini dapat dikatakan pihak imigrasi mulai mengikuti perkembangan zaman dengan

---

17. Putra, Andri Donnal, 2017, 'Mengenal Sistem Antrean Pembuatan Paspor Secara Daring (online)', [www.megapolitan.kompas.com](http://www.megapolitan.kompas.com), 8 Agustus 2017, diakses pada tanggal 3 Maret 2018

semakin banyaknya varian pelayanan yang diberlakukan secara *online*, yang tidak lain tujuannya adalah sebagai upaya pelayanan publik yang semakin cepat dan efisien. Terkait dengan penggunaan Teknologi Informasi, imigrasi senantiasa mengacu pada standar yang dikeluarkan oleh ICAO (*International Civil Aviation Organization*) yaitu beberapa dokumen protokol yang mengatur standarisasi Paspor dan Visa ( Doc. 9303). Dengan kata lain pengembangan Teknologi Informasi di Imigrasi harus merujuk kepada standar ICAO yang digunakan oleh seluruh dunia. Paspor yang merupakan salah satu produk kerja imigrasi adalah dokumen perjalanan yang akan diverifikasi atau diperiksa keabsahannya dan disesuaikan dengan pemilikinya di negara yang dikunjungi. Dalam penerbitan paspor hingga paspor sebagai produk akhirnya sendiri, imigrasi Indonesia telah menerapkan serangkaian teknologi informasi baik terhadap *bussines proses* hingga fitur pengamanan yang disematkan dalam paspor Indonesia. Untuk itu, perlu dikaji bahwa pemanfaatan teknologi informasi yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi sebagai amanat Pasal 7 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 tentang Keimigrasian, telah memberikan manfaat khususnya dalam hal pelayanan penerbitan paspor.

### **Rumusan Masalah**

Permasalahan kajian ini adalah bagaimana pelaksanaan fungsi keimigrasian dalam pembuatan paspor secara umum di setiap kantor imigrasi dilihat dari teori manfaat teknologi informasi.

### **Tujuan**

Tujuan kajian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan fungsi keimigrasian dalam pelayanan pembuatan paspor dilihat dari teori manfaat teknologi informasi pada

Kantor Imigrasi secara umum dan khususnya di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Jakarta Selatan, Jalan Warung Buncit Raya No. 207 Jakarta Selatan 12790.

### **Metode Penelitian**

#### **1. Pendekatan**

Sifat penelitian adalah deskriptif analitis untuk memberikan gambaran pelaksanaan fungsi keimigrasian di Kantor Imigrasi yang melayani pembuatan paspor. Pendekatan yang digunakan pada kajian ini adalah pendekatan kualitatif yang menurut Sugiono yaitu suatu metode penelitian pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti adalah instrumen kunci<sup>18</sup>. Dalam pendekatan kualitatif, penggalian data dilakukan melalui deskripsi objek serta situasi selain itu jumlah sample tidak terlalu besar dalam pendekatan kualitatif memakai penyimpulan konsep, induktif, model, tematik dan analisa data kualitatif dapat membentuk nilai yang dianggap berlaku disuatu tempat. Adapun selain itu penelitian ini akan mendekati dengan penelitian yuridis normatif, dimana peneliti akan mengkaji berbagai peraturan perundang-undangan serta beberapa literatur yang terkait dengan pelaksanaan fungsi keimigrasian di Kantor Imigrasi khususnya yang melakukan pelayanan pembuatan paspor.

#### **2. Metode Pengumpulan Data**

Data yang digunakan dalam kegiatan kajian ini adalah data sekunder yang dikumpulkan berdasarkan penelusuran literatur (*library reseach*) dengan mengkaitkan dengan data primer (*field research*) yang dikumpulkan melalui metode pengamatan (observasi) yaitu dengan cara mengamati langsung terhadap objek penelitian dalam hal ini di Kantor Imigrasi yang melakukan pelayanan pembuatan paspor. Kemudian

---

18. Sugiyono, 2008, Memahami Penelitian Kualitatif, Bandung, CV. Alfabeta, Hal. 1.

melakukan wawancara dengan Kepala Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Jakarta Selatan dan petugas pelayanan pembuatan paspor dan didukung oleh berupa dokumen tertulis yang didapatkan selama melakukan observasi.

### 3. Teknik Analisa Data

Teknik analisis data untuk penelitian ini menggunakan analisis interaktif dimana model ini mempunyai 4 komponen analisis yaitu : pengumpulan data, reduksi data dan penyajian data serta penarikan kesimpulan. Menurut Moleong, analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan tempat dirumuskannya hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data<sup>19</sup>.

### 4. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Jakarta Selatan, Jalan Warung Buncit Raya No. 207 Jakarta Selatan 12790.

## PEMBAHASAN

### Informasi Teknologi Keimigrasian

Keimigrasian di indoneia sendiri semakin meningkatkan produk-produknya agar bisa sama dengan imigrasi lain di dunia (mancanegara), melihat dari yang telah kita bahas, bahwa semakin ke depan peningkatan teknologi informasi imigrasi Indonesia semakin meningkat, produk produk keimigrasian di bidang IT semakin bervariasi banyak contoh dari produk tersebut yang salah satunya adalah *passport online*<sup>20</sup>,

menurut beberapa pihak ini adalah inovasi yang tepat bila kita menggunakannya dengan bijak dan untuk hal yang positif. Awalnya hal ini sangat membantu masyarakat dalam peningkatan keefektifan pengambilan paspor, kita semakin mudah dan tidak perlu mengantri lagi dalam pengambilan paspor itu sendiri, namun seperti yang kita tahu bersama bahwa setiap produk itu sendiri memiliki baik dan buruk, dikarenakan awamnya pemanfaatan teknologi bagi masyarakat Indonesia untuk *app passport online* ini sehingga banyak pihak yang melakukan uji coba mandiri terhadap aplikasi tersebut, selain itu adanya penyalahgunaan penggunaan teknologi informasi tersebut diantaranya adalah banyaknya pendaftar palsu, banyaknya permohonan yang mengirim berkali kali dari akun yang sama dan hal-hal lainnya. Kegiatan yang tidak bertanggung jawab ini kembali menjadi perhatian Pemerintah disaat imigrasi sedang berbenah untuk maju, hal-hal yang seperti ini akan selalu menjadi penghambat khususnya dalam penerapan teknologi informasi dalam sebuah inovasi layanan. Inovasi dalam teknologi informasi keimigrasian di Indonesia khususnya yang berkaitan dengan SIMKIM<sup>21</sup>, masih belum dipahami secara utuh oleh masyarakat. Masyarakat banyak menyalahkan kelalaian imigrasi mengenai kurangnya peningkatan keamanan dalam Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian yang dimiliki, sebagai contoh dalam *app passport online*, masyarakat hanya melihat dari titik kesalahan tersebut, tetapi manfaat dan perubahan tata nilai yang dihasilkan seakan tidak terlihat. Di sisi lain pihak imigrasi sendiri sudah berupaya mencari cara agar

19. Moleong Lexy J, 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung, Remaja Rosdakarya, Hal. 280-281.

20. Permohonan pengajuan paspor secara daring (online) dimana pemohon mengakses laman yang ditentukan, mengisi informasi dan data yang ditentukan dan mendapatkan jadwal wawancara, foto dan sidik jari di kantor imigrasi yang dipilih. Sistem paspor online memberikan kemudahan untuk pemohon dalam mendaftarkan permohonan pembuatan atau perpanjangan paspor secara daring (online) tanpa harus mendatangi kantor imigrasi. Pemohon cukup membuka laman (website) yang disediakan oleh imigrasi. Melalui laman (website) ini pemohon dapat mendaftarkan data dan mendapatkan nomor antrian secara daring (online). Layanan ini merupakan debirokratisasi layanan keimigrasian di mana masyarakat memiliki keterlibatan lebih tinggi dalam mengakses pelayanan keimigrasian.

dapat mengembalikan *app passport online* sesuai dengan yang diharapkan dari pihak imigrasi maupun masyarakat. Kekurangan ini jika dilihat dari teknologi informasi maka pihak imigrasi terlihat masih lemah dari sisi keamanan *app passport online*, kita masih menggunakan pengamanyangrendah, kurang efektif dan kurang *responsif* jika dibandingkan dengan *app passport online* yang telah diterapkan oleh imigrasi di mancanegara. Tentunya perbandingan tersebut tidak dapat disamaratakan (*apple to apple*) mengingat tingkat keamanan yang berbeda di setiap negara. Terkait dengan teknologi informasi di imigrasi seharusnya berisi hal-hal umum dan penting untuk diketahui oleh masyarakat, dengan adanya peningkatan teknologi informasi di bidang keimigrasian diharapkan masyarakat dapat dengan pasti melihat apa yang telah dikerjakan dan apa saja yang telah hasilkan. Kritik, saran maupun masukan dari setiap masyarakat merupakan data, informasi yang membantu imigrasi untuk melakukan perubahan dan perbaikan, bukan hanya dalam hal *passport online* kita juga dapat melihat berbagai produk keimigrasian yang menunjang kemajuan teknologi informasi di imigrasi itu sendiri sehingga diharapkan citra imigrasi semakin baik dimata masyarakat maupun dimata dunia internasional.

#### Masalah Informasi Teknologi di Imigrasi

Setelah melihat perkembangan produk keimigrasian, sekarang kita akan kembali menelaah hal hal yang menjadi masalah dalam pelayanan keimigrasian. Pertama dari *app passport online*, orang-orang yang tidak bertanggung jawab yang menggunakan akun-akun palsu untuk merusak sistem di *app passport online* tersebut, ini menjadi hal yang butuh perhatian lebih disaat imigrasi sedang berbenah untuk maju, sebenarnya hal ini juga

menjadi tolak ukur bagi imigrasi yang kurang meningkatkan keamanan di produk yang diciptakan, ini menjadi pembelajaran sebelum kita mengeluarkan atau memasarkan produk yang akan dikenal secara luas maka kita perlu meninjau ulang apakah produk kita aman atau masih kurang dalam keamannya.

Untuk kasus yang kedua adalah impostur<sup>22</sup> pemalsuan dokumen, hal ini menjadi perhatian yang serius dalam masalah keimigrasian, penyalahgunaan penggunaan teknologi informasi dapat menyebabkan masalah impostur semakin besar, kemajuan zaman meningkatkan kemampuan berfikir yang membuat setiap orang dapat dengan mudah memalsukan segala sesuatu. Hal ini harusnya menjadi penting dan perlu untuk di tinjau ulang penanganannya apakah kita mampu dan siap dalam menangani masalah ini. Dari segi undang-undang kita seharusnya sudah mampu, namun pelaksanaannya adalah yang terpenting. Salah satu dari contoh nyata adalah penangkapan 35 warga negara india<sup>23</sup>. Masalah mengenai pemalsuan dokumen imigrasi akan sangat banyak terjadi di zaman peningkatan teknologi informasi. Masalah yang akan timbul juga adalah mengenai keamanan di perbatasan, setelah melihat kemajuan teknologi informasi di kota-kota besar maka mari bandingkan dengan peningkatan teknologi informasi di daerah terpencil dengan masalah apa yang akan timbul. Disebagian kota kecil juga didapati masalah yang lebih besar, masalah yang dapat timbul di perbatasan adalah mengenai keamanan. Para penyeludup akan lebih mudah menyerang daerah di pinggiran untuk masuk ke wilayah NKRI dibandingkan dengan ibukota yang sudah semakin ketat penjagaannya. Maka dari itu berbagai masalah di bidang keimigrasian harus kita

---

21. Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian

22. penyemu, penipu yang lihai

23. <http://news.liputan6.com/read/2836829/imigrasi-jakarta-barat-tangkap-35-warga-negara-india>

mulai bina dan selesaikan.

Selanjutnya masalah yang tak kalah rumit adalah mengenai TKI<sup>24</sup>, kita perlu meninjau TKI yang kita kirim apakah sudah dengan prosedur yang benar agar tidak menjadi masalah secara hukum. Selain menjadi masalah Kementerian Ketenagakerjaan, masalah TKI dapat dilihat sebagai permasalahan keimigrasian dari sudut pandang keabsahan dokumen perjalanan. Untuk itu maka mari kita bekerja sama untuk meningkatkan keakraban dan saling tolong antar setiap instansi. Banyak masalah keimigrasian yang harusnya perlu perhatian lebih di karenakan peningkatan teknologi informasi di bidang keimigrasian namun tak dapat kita sebutkan satu persatu, intinya adalah masalah peningkatan teknologi informasi akan selalu menimbulkan pro dan kontra.

Tuntutan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Di era globalisasi yang semakin deras ini masyarakat menuntut pemerintah untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang efisien dan cepat di berbagai sektor pemerintahan, tak terkecuali adalah pelayanan publik pada sektor imigrasi, oleh karenanya pemerintah dituntut untuk memiliki

kredibilitas yang tinggi dalam menjawab dan menghadapi tuntutan yang diberikan oleh masyarakat khususnya di era desentralisasi yang terjadi saat ini<sup>25</sup>.

Dari hal di atas yang dapat dikaji dan dikembangkan untuk mengatasi permasalahan tersebut adalah dengan memberikan peningkatan dan efektifitas terhadap :<sup>26</sup>

#### a. Penetapan Standar Pelayanan

Penetapan standar pelayanan sangat penting terhadap pelayanan publik, dalam hal ini penetapan standar pelayanan merupakan suatu bentuk komitmen kerja yang dilakukan untuk memberikan suatu pelayanan yang dipadukan dengan keinginan maupun cita-cita masyarakat dan disesuaikan dengan penyelenggara pelayanan publik tersebut<sup>27</sup>. Dalam proses ini tidak hanya memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penyelenggaraan pelayanan namun juga mengenai kelembagaan yang diperlukan dalam pelaksanaan pelayanan publik sesuai dengan standar yang ditetapkan.

#### b. Pengembangan Standar Operasional Prosedur

Untuk menjamin pelaksanaan pelayanan publik dibutuhkan yang namanya Standar

- 
24. sebutan bagi warga negara Indonesia yang lowlife dan unskill yang bekerja di luar negeri (seperti Malaysia, Timur Tengah, Taiwan, uganda dan somalia) dalam hubungan kerja untuk jangka waktu tertentu dengan menerima upah. Namun, istilah TKI seringkali dikonotasikan dengan pekerja kasar karena TKI sejatinya memang adalah kumpulan tenaga kerja unskill yang merupakan program pemerintah untuk menekan angka pengangguran. TKI perempuan seringkali disebut Tenaga Kerja Wanita (TKW).TKI sering disebut sebagai pahlawan devisa karena dalam setahun bisa menghasilkan devisa 60 triliun rupiah (2006) [1], tetapi dalam kenyataannya, TKI menjadi ajang pungli bagi para pejabat dan agen terkait. Bahkan di Bandara Soekarno-Hatta, mereka disediakan terminal tersendiri (terminal III) yang terpisah dari terminal penumpang umum. Pemisahan ini beralasan untuk melindungi TKI tetapi juga menyuburkan pungli, termasuk pungutan liar yang resmi seperti punutan Rp.25.000,- berdasarkan Surat Menakertrans No 437. HK.33.2003, bagi TKI yang pulang melalui Terminal III wajib membayar uang jasa pelayanan Rp25.000. (saat ini pungutan ini sudah dilarang). Pada 9 Maret 2007 kegiatan operasional di bidang Penempatan dan Perlindungan TKI di luar negeri dialihkan menjadi tanggung jawab BNP2TKI. Sebelumnya seluruh kegiatan operasional di bidang Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia di luar negeri dilaksanakan oleh Ditjen Pembinaan dan Penempatan Tenaga Kerja Luar Negeri (PPTKLN) Depnakertrans.
  25. Syahrin, M.A., 2015. Hak Asasi Bermigrasi. *Bhumi Pura*, 11(1), pp.45-48.
  26. Yasri, Wa, 2016, 'Teknologi Informasi pada Pelayanan Publik', <http://gudangbelajar123.blogspot.co.id/2016/04/teknologi-informasi-pada-pelayanan.html>
  27. Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2015, Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizens Charter Dan Standar Pelayanan Minimal, Pustaka Pelajar Kh, hal 8

Operasional Prosedur (SOP)<sup>28</sup>, yang mana ia bermanfaat terhadap proses kegiatan yang terjadi secara internal agar pelayanan publik dapat berjalan dengan acuan dan standar yang jelas.

### c. Pengembangan Survei Kepuasan Pelanggan

Pengembangan survei kepuasan pelanggan diperlukan dalam proses evaluasi terhadap pelaksanaan tuntutan masyarakat, dengan adanya survei kepuasan pelanggan ini diharapkan pelayanan publik dapat terus mengalami peningkatan, sehingga survei kepuasan tertinggi dapat diperoleh oleh pemerintah yang berkepentingan.

### d. Pengembangan sistem pengaduan

Pengembangan sistem pelayanan pengaduan sangat bermanfaat bagi penyelenggara pelayanan publik, agar dapat menjaga konsistensi pelayanan sesuai dengan acuan yang telah ditetapkan melalui standar operasional prosedur yang telah ditetapkan.

## Pemanfaatan Teknologi Dalam Pelayanan Pembuatan Paspor di Indonesia

Teknologi Informasi didefinisikan sebagai sebuah perkembangan dari suatu teknologi komputer yang dikolaborasikan dengan perkembangan dari teknologi komunikasi. Sedangkan informasi memiliki pengertian sebagai *outcome* dari pemrosesan suatu data yang memiliki makna dan nilai daripada data mentah yang belum diolah. Teknologi dalam era globalisasi sekarang ini sangatlah bermanfaat terutama dalam proses pelayanan paspor seperti yang dilaksanakan oleh pihak

imigrasi, yang mana menjadikan pelayanan paspor semakin efisien dan cepat.<sup>29</sup>

Dalam pelayanan paspor menggunakan perangkat dan sistem teknologi, dapat dikaji dan dimaknai bahwa menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian, Pasal 1 Angka 16, disebutkan bahwa Paspor Republik Indonesia merupakan dokumen perjalanan yang dikeluarkan oleh pemerintah Republik Indonesia kepada Warga Negara Indonesia untuk melakukan perjalanan antar negara yang memuat identitas pemegangnya dan berlaku selama jangka waktu tertentu. Paspor pun memiliki beragam jenis dan fungsinya tersendiri.

### a. Jenis-jenis paspor

Berdasar jenisnya, dibagi menjadi beberapa macam:<sup>30</sup>

- 1) Paspor Diplomatik  
Paspor diplomatik merupakan paspor yang dikeluarkan untuk melakukan perjalanan dalam rangka penempatan atau tugas yang bersifat diplomatik, sampul paspor diplomatik Republik Indonesia berwarna hitam.
- 2) Paspor Dinas  
Paspor dinas merupakan paspor yang dikeluarkan untuk melakukan perjalanan dalam rangka penugasan atau penempatan tugas dinas yang tidak bersifat diplomatik, sampul paspor dinas Republik Indonesia berwarna biru.
- 3) Paspor Biasa  
Paspor biasa merupakan paspor yang diterbitkan untuk melakukan perjalanan antar negara, baik itu sifatnya untuk

---

28. Moekijat, 2008, *Administrasi Perkantoran*, Mandar Maju, Bandung, Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah urutan langkah-langkah (atau pelaksanaan-pelaksanaan pekerjaan), di mana pekerjaan tersebut dilakukan, bagaimana melakukannya, bilamana melakukannya, di mana melakukannya, dan siapa yang melakukannya

29. Indrajit, Richardus Eko, 2016, *Manajemen Informasi dan Teknologi Informasi*, STIMIK Perbannas Renaissance Center, Jakarta, hal. 11

30. Mazia, Lia, 2013, 'Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Peningkatan Pelayanan Pembuatan Paspor Baru Di Wilayah Dki Jakarta', *Pilar Nusa Mandiri*, Vol IX No. 1, Maret 2013, hal. 56

kunjungan maupun pariwisata dan dinas, di Indonesia paspor biasa dibagi menjadi dua yakni paspor elektronik dan paspor non elektronik 24 halaman maupun 48 halaman, sampul paspor biasa Republik Indonesia berwarna hijau.

**b. Biaya pembuatan Paspor**

Biaya pembuatan paspor sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 45 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 2014 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia :

**Tabel 1. Biaya Pembuatan Paspor**

Paspor biasa 48 halaman untuk WNI	Per buku	Rp.	300.000
Paspor biasa elektronik (e-passport) 48 halaman untuk WNI	Per buku	Rp.	600.000
Paspor biasa 24 halaman untuk WNI	Per buku	Rp.	100.000
Paspor biasa elektronik (e-passport) 24 halaman untuk WNI	Per buku	Rp.	350.000
Paspor biasa 48 halaman pengganti yang hilang yang masih berlaku	Per buku	Rp.	600.000
Paspor biasa 48 halaman pengganti yang rusak yang masih berlaku	Per buku	Rp.	300.000
Paspor biasa elektronik (e-passport) 48 halaman pengganti yang hilang yang masih berlaku	Per buku	Rp.	1.200.000
Paspor biasa elektronik (e-passport) 48 halaman pengganti yang rusak yang masih berlaku	Per buku	Rp.	600.000

biaya jasa penggunaan teknologi sistem informasi manajemen keimigrasian (biometrik)		Rp. 55.000
---	--	------------

**c. Prosedur pembuatan paspor**

- 1) Manual/Datang Langsung (*walk in*)  
 Prosedur pembuatan paspor secara konvensional atau datang langsung yang diperuntukkan bagi WNI digambarkan melalui mekanisme berikut : <sup>31</sup>

**Gambar. 1. Alur Proses Permohonan Paspor**



Dari gambar tersebut pembuatan paspor secara manual dapat di mekanismekan sebagai berikut :

- a) Pemohon mendatangi Kantor Imigrasi terdekat untuk mengambil antrian pemohon.
- b) Setelah nomor antrian didapat maka pemohon akan melakukan pemeriksaan kelengkapan berkas yang dilakukan oleh petugas pemeriksa.
- c) Sekiranya persyaratan kelengkapan sudah sesuai maka petugas akan mengambil foto dan sidik

31. Aulawi, Amin, 2017, 'Inilah Mekanisme pembuatan Paspor Agar Rencana Liburan ke Luar Negerimu Gak Terasa Ribet', [www.inovasee.com](http://www.inovasee.com), 2017, diakses pada tanggal 3 Maret 2018.

jari serta melakukan wawancara kepada pemohon. Petugas lain juga membantu memeriksa kelengkapan data untuk diinput data pemohon serta memindai berkas pemohon.

- d) Petugas pemeriksa melakukan pencetakan biodata dan mengirimkan data tersebut ke PUSDAKIM
  - e) Setelah selesai maka pemohon dapat melakukan pembayaran sesuai kriteria yang pemohon pilih serta mendapatkan tanda terima pembayaran dari petugas.
  - f) Data pemohon yang telah masuk ke PUSDAKIM akan diverifikasi di Seksi Lalintuskim/Lantaskim apakah data tersebut sudah *un-clear* atau sudah *clear*.
  - g) Jika data pemohon sudah *clear* maka petugas akan mengalokasikan blangko paspor untuk dilakukan pencetakan dan laminasi paspor.
  - h) Setelah paspor tercetak maka dilakukan pengesahan passpor dengan penambahan QA Paspor dan *Security Feature*. Petugas disini juga melakukan pengiriman data ke BCM.
  - i) Pemohon dapat mengambil paspor dengan mengambil antrian pengambilan paspor selesai dengan menyerahkan tanda terima penerimaan permohonan.
- 2) Daring (*online*)
- a) Bagi permohonan paspor biasa yang diajukan secara elektronik, pemohon harus

mengisi aplikasi data yang tersedia pada laman resmi Direktorat Jenderal Imigrasi;

- b) Dokumen kelengkapan persyaratan harus disertakan dengan cara memindai dokumen kelengkapan persyaratan dan dikirimkan melalui surat elektronik;
- c) Pemohon yang telah mengisi aplikasi data sebagaimana dimaksud pada poin 1 memperoleh tanda terima permohonan dan harus dicetak sebagai tanda bukti permohonan;
- d) Permohonan sebagaimana dimaksud pada poin 3 yang telah diperiksa dan memenuhi persyaratan diberikan kode pembayaran melalui pesan singkat dan surat elektronik.<sup>32</sup>

Gambar 2. Alur Permohonan Paspor



32. *Ibid.*

Dari data di atas terlihat bahwa dalam penanganan paspor yang dilakukan dengan dan tanpa penggunaan teknologi informasi sangatlah berbeda, penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan publik yang meliputi pembuatan paspor begitu signifikan, pasalnya jika menggunakan sistem pembuatan paspor secara manual akan lama sekali, dan kurang begitu efektif, antrian yang begitu panjang juga bisa terjadi lantaran dokumen yang diverifikasi secara manual dan menumpuk. Berbeda halnya jika menggunakan proses registrasi *online*, pelayanan dilakukan secara efektif dan cepat, karena verifikasi data yang menggunakan *system scanning document* secara virtual jadi tanpa perlu adanya berkas yang menumpuk sebagaimana yang dilakukan dengan proses manual sebagaimana terlihat pada alur di atas.

#### **Peranan teknologi informasi dikaji dari pelayanan pembuatan paspor**

Peranan teknologi begitu banyak terhadap pelayanan publik khususnya pembuatan paspor itu sendiri, peranan teknologi disini meliputi :<sup>33</sup>

##### **a. Persepsi Yang Manfaat (*Perceived Usefulness*)**

Davis. F.D dan Adam dalam tulisannya menjelaskan bahwasannya kemanfaatan merupakan penggunaan suatu subyek tertentu yang dapat meningkatkan prestasi dan efisiensi kerja berdasarkan definisi di atas sangat jelas bahwasannya penggunaan *IT* dapat mempermudah pekerjaan dan efisiensinya, dalam hal ini *IT* digunakan sebagai sarana yang bermanfaat dalam pengembangan pelayanan publik yang

efisien dan cepat dimana kemanfaatan *IT* merupakan manfaat yang diharapkan oleh penggunanya.<sup>34</sup> menurut Thompson menyatakan frekuensi penggunaannya pun juga disesuaikan berdasarkan diversitas aplikasi yang dijalankan, ia juga menjelaskan bahwasannya manusia akan menggunakan *IT* jika ia mengetahui manfaat yang akan digunakan yaitu terkait dengan efisiensi kerja.<sup>35</sup> Chin dan Todd dalam teorinya tentang kemanfaatan yang diperoleh dalam penggunaan *IT* mengatakan bahwasannya kemanfaatan penggunaan *IT* dibagi menjadi 2 yakni<sup>36</sup> :

- 1) Kemanfaatan dengan estimasi satu faktor, yaitu :
  - a) *Makes job easier*
  - b) *Useful*
  - c) *Increase productivity*
  - d) *Enhance effectiveness*
  - e) *Improve job performance*
- 2) Kemanfaatan dan efektifitas dengan estimasi dua faktor, yaitu
  - a) Kemanfaatan meliputi dimensi :
    - (1) Menjadikan pekerjaan lebih mudah (*makes job easier*)
    - (2) Bermanfaat (*usefull*)
    - (3) Menambah produktifitas (*Increase productivity*).
  - b) Efektifitas meliputi dimensi :
    - (1) Mempertinggi efektifitas (*enchance my effectiveness*)
    - (2) Mengembangkan kinerja pekerjaan (*improve my job performance*)<sup>37</sup>.

---

33. Rahardi, Dedi Rianto, 2007, 'Peranan Teknologi Informasi dalam Peningkatan Pelayanan di Sektor Publik', *Seminar Nasional Teknologi*, Yogyakarta, hal. 3

34. Davis, F.D, 1989, 'Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology', *MIS Quarterly*, Vol. 13 No. 5, hal. 319-339

35. Thompson, R. L., Higgins, C. A., and Howell, J. M., 1994, 'Influence of Experience on Personal Computer Utilization: Testing a Conceptual Model', *Journal of Management Information Systems Vol.11 No.1*, hal. 167-187

36. Chin, W.C. dan Todd, P.A., 1995, 'On the Use, Usefulness and Ease of Use of Structural Equation Modelling in MIS Research : A Note of Caution', *MIS Quarterly*, Vol. 19 No. 2, hal. 237-46

Jika pelayanan paspor yang telah dilakukan oleh pemerintah Republik Indonesia terhadap penggunaan *IT* dikaitkan dengan teori yang dikemukakan oleh Davis F.D dan juga Chin dan Todd dapat disepakati, maka penggunaan *IT* disini adalah secara pasti untuk meningkatkan efektifitas kerja, yakni mengurangi antrian secara fisik di Kanim-Kanim yang tersebar di seluruh Indonesia. Disamping itu penggunaan *IT* juga memiliki manfaat dalam pemrosesan data yang lebih cepat dan efisien, terkait verifikasi datanya. Hal ini dikarenakan dalam pembuatan paspor secara daring (*online*) data yang diverifikasi merupakan data pemindaian (*scan*) yang mana ini sungguh mempermudah proses pemberkasan di Kanim, sehingga seluruh data dapat tertata dengan rapi. Disamping itu, penggunaan *IT* dalam pembuatan paspor dapat meningkatkan *securance* terhadap para pemalsu paspor, karena dalam faktanya semua data diproses menggunakan *IT* sehingga memperkecil kesempatan para pemalsu paspor untuk melakukan tindak kejahatannya.<sup>38</sup>

#### **b. Persepsi Kemudahan Pengguna (*Perceived Ease of Use*)**

Dalam kaitannya terhadap pelayanan publik, prinsip *ease of use* menurut Davis. F. D adalah suatu tingkatan dimana pengguna *IT* percaya bahwa *IT* dapat mempermudah suatu pelayanan publik, intensitas penggunaan dan juga interaksi terhadap *IT* juga menunjukkan adanya *ease of use* dalam penerapannya, suatu algoritma sistem yang sering digunakan menunjukan suatu keadaan dimana *IT* sudah sangat familiar dengan kemudahannya, efisien dan *user friendly* terhadap masyarakat yang mengoperasikannya<sup>39</sup>.

Dari sini dapat kita Tarik kaitannya *IT* dalam pembuatan paspor sebagai salah satu sarana pelayanan publik adalah kemudahan dalam penggunaan (*ease of use*) bisa mempersingkat usaha/keadaan dengan demikian prinsip ini akan mengilhami suatu pelayanan publik salah satunya adalah pelayan paspor agar menjadi semakin efisien dengan usaha yang tak perlu terlalu sukar untuk dilakukan dimana hal ini dibandingkan dengan pembuatan paspor non elektronik/ manual, melalui prinsip ini pelayanan publik yang diselenggarakan menjadi lebih efisien dan *user friendly*/ mudah dimengerti setiap orang.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Dari pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa suatu langkah inovasi yang dilakukan oleh pihak imigrasi di era digital yang sangat berpengaruh di Indonesia ini sebagai suatu langkah yang sangat efektif, dimana penggunaan teknologi ini dapat mempermudah suatu pelayanan paspor, memberikan suatu keefisienan serta *security* yang tidak perlu diragukan lagi, sehingga terciptalah suatu pelayanan yang maksimal yang bisa diberikan kepada masyarakat. Teknologi dalam era globalisasi sekarang ini sangatlah bermanfaat terutama dalam proses pelayanan paspor seperti yang dilaksanakan oleh pihak imigrasi, yang mana menjadikan pelayanan paspor semakin efisien dan cepat. dengan meningkatkan teknologi informasi kearah yang positif dan mengurangi penyimpangannya, imigrasi akan selalu dekat dengan penyimpangan peningkatan *IT* namun hal itulah yang seharusnya menjadi pandangan kita untuk menghindari

---

37. *Ibid*

38. Syahrin, M.A., 2018. Menakar Kedaulatan Negara dalam Perspektif Keimigrasian. *Jurnal Penelitian Hukum De Jure*, 18(1), pp.43-57

39. *Op.Cit.*, Davis F.D., hal 319-339

terjadinya penyalahgunaan peningkatan IT. Kita sebagai masyarakat Indonesia harus mendukung apa yang pemerintah telah kerjakan sehingga peningkatan teknologi informasi menjadi dasar bagi kita untuk sadar bahwasanya penting bagi kita untuk selalu mengikuti zaman yaitu era globalisasi. Setiap langkah perkembangan teknologi informasi dikedepan hari haruslah kita imbangi dengan peningkatan potensi diri yang mendukung kearah positif sehingga dapat menaikkan citra bangsa. Pada akhirnya adalah peningkatan informasi teknologi di bidang keimigrasian masih perlu tinjauan serta kajian yang lebih mendalam lagi sebagai wujud keberadaan imigrasi di negara ini.

### **Saran**

Meskipun sangat efisien dalam pelaksanaannya, pihak imigrasi juga harus memperhatikan prinsip-prinsip keamanan dan resiko yang mungkin timbul dari penggunaan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan paspor. Selain itu, pihak imigrasi harus senantiasa mengikuti trend teknologi sehingga segala sesuatunya selalu *up to date*, baik dari keamanan, efektifitas maupun pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku-buku

- Indrajit, Richardus Eko, 2016, *Manajemen Informasi dan Teknologi Informasi*, STIMIK Perbannas Renaissance Center, Jakarta
- Moekijat, 2008, *Adminitrasi Perkantoran*, Mandar Maju, Bandung
- Moleong Lexy J, 2004. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, Bandung, Remaja Rosdakarya
- Riant Nugroho, 2017, *Manajemen Pelayanan Publik*, Rajawali Pers.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2015, *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizens Charter Dan Standar Pelayanan Minimal*, Pustaka Pelajar Kh
- Sefriani, 2016, *Peran Hukum Internasional dalam Hubungan Internasional Kontemporer - Cetakan Kedua*, Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Sugiyono, 2008, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung, CV. Alfabeta.

### Jurnal / Karya Ilmiah

- Chin, W.C. dan Todd, P.A., 1995, 'On the Use, Usefulness and Ease of Use of Structural Equation Modelling in MIS Research : A Note of Caution', *MIS Quarterly*, Vol. 19 No. 2
- Davis, F.D, 1989, 'Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology', *MIS Quarterly*, Vol. 13 No. 5
- Mazia, Lia, 2013, 'Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Peningkatan Pelayanan Pembuatan Paspor Baru Di Wilayah DKI Jakarta', *Pilar Nusa Mandiri*, Vol IX No. 1, Maret 2013
- Rahardi, Dedi Rianto, 2007, 'Peranan Teknologi Informasi dalam Peningkatan Pelayanan di Sektor Publik', *Seminar Nasional Teknologi*, Yogyakarta
- Thompson, R. L., Higgins, C. A., and Howell, J. M., 1994, 'Influence of Experience

on Personal Computer Utilization: Testing a Conceptual Model', *Journal of Management Information Systems* Vol.11 No.1

### Sumber Lainnya

- Aulawi, Amin, 2017, 'Inilah Mekanisme pembuatan Paspor Agar Rencana Liburan ke Luar Negerimu Gak Terasa Ribet', [www.inovasee.com](http://www.inovasee.com), 2017, diakses pada tanggal 3 Maret 2018.
- Putra, Andri Donnal, 2017, 'Mengenal Sistem Antrean Pembuatan Passpor Secara Daring (*online*)', [www.megapolitan.kompas.com](http://www.megapolitan.kompas.com), 8 Agustus 2017, diakses pada tanggal 3 Maret 2018
- <http://gudangbelajar123.blogspot.co.id/2016/04/teknologi-informasi-pada-pelayanan.html>
- Yasri, Wa, 2016, 'Teknologi Informasi pada Pelayanan Publik',