

## PELAKSANAAN E-GOVERNMENT DI PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN PONOROGO

Dian Suluh Kusuma Dewi<sup>1</sup>, Dwiana Binti Yulianti<sup>2</sup>, Ekapti Wahjuni  
Djuwitaningsih<sup>3</sup>

Universitas Muhammadiyah Ponorogo, Indonesia<sup>1,2,3</sup>  
E-mail: [dwianabintiyulianti@gmail.com](mailto:dwianabintiyulianti@gmail.com)

### ABSTRAK

*Keimigrasian di Indonesia terus berupaya melakukan inovasi dalam pelayanan keimigrasian dengan memanfaatkan perkembangan sistem informasi dan teknologi guna memudahkan pelayanan keimigrasian dan meningkatkan sistem birokrasi. Sistem pendaftaran antrian paspor online mulai diterapkan di Kantor Imigrasi Kelas III Non-TPI Ponorogo sejak diterbitkannya Surat Edaran Direktorat Jenderal Imigrasi Nomor IMI-UM.01.01-4166 tentang Penyelenggaraan Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Online di seluruh Indonesia. Penerapan sistem registrasi antrian paspor online ini telah direalisasikan oleh Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI Ponorogo sejak tahun 2017. Dengan adanya sistem registrasi antrian paspor online, masyarakat dapat lebih mudah melakukan registrasi antrian dan mendapatkan informasi terkait kapan harus datang ke Kantor Imigrasi Kelas III Non-TPI Ponorogo membuat paspor. Bagaimana penerapan e-government dalam sistem pendaftaran antrian paspor online di Kantor Imigrasi Kelas III Non-TPI Ponorogo? Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (APAPO) sebagai wujud praktek e-government dalam penerapannya di masyarakat telah mampu meningkatkan kualitas penyelenggaraan pemerintahan yang efektif, efisien, transparan dan akuntabel dengan interaksi pelayanan yang non stop. Pola dimana pengguna atau pemohon dapat mengakses aplikasi ini dimana saja selama pengguna atau pemohon terkoneksi dengan koneksi internet. Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (APAPO) mampu mengurangi waktu antrian pengurusan paspor sehingga pelamar tidak perlu lama-lama antri karena dengan aplikasi ini pemohon dapat mengetahui jam kedatangan di kantor imigrasi dan aplikasi ini cukup informatif bagi penggunanya.*

**Kata kunci:** *e-government, sistem pendaftaran antrian paspor online, pelayanan*

### ABSTRACT

*Immigration in Indonesia continues to strive to innovate in immigration services by utilizing developments in information systems and technology to facilitate immigration services and improve the bureaucratic system. The online passport queue registration system has been implemented at the Class III Non-TPI Ponorogo Immigration Office since the issuance of the Circular of the Directorate General of*

*Immigration Number IMI-UM.01.01-4166 concerning the Implementation of Online Passport Application Queue Registration Applications throughout Indonesia. The application of this online passport queue registration system has been realized by the Non TPI Ponorogo Class III Immigration Office since 2017. With the online passport queue registration system, the public can more easily register queues and get information related to when to come to the Non-Class III Immigration Office. TPI Ponorogo made a passport. How is the application of e-government in the online passport queue registration system at the Class III Non-TPI Ponorogo Immigration Office? This type of research is qualitative research with a descriptive approach. The Online Passport Queue Registration Application (APAPO) as a form of e-government practice in its application in society has been able to improve the quality of effective, efficient, transparent and accountable government administration with non-stop service interactions. The pattern whereby the user or applicant can access this application anywhere as long as the user or applicant is connected to an internet connection. The Online Passport Queue Registration Application (APAPO) is able to reduce queuing time for passport processing so that applicants do not have to queue for a long time because with this application applicants can find out the arrival hours at the immigration office and this application is quite informative for its users.*

**Keywords:** *e-government, online passport queue registration system, service*

## **PENDAHULUAN**

Kemajuan teknologi informasi saat ini mampu memberikan layanan pemerintahan dengan memanfaatkan perkembangan teknologi yang semakin canggih. Pemerintah pusat maupun pemerintah daerah sangat membutuhkan sistem yang terintegrasi melalui jaringan sistem online untuk meningkatkan kinerja birokrasi dan meningkatkan pelayanan guna mewujudkan good governance. Dengan memanfaatkan kemajuan teknologi tersebut, pemerintah dapat memberikan nilai tambah dalam pelayanan publik. Salah satunya pelayanan di bidang keimigrasian di kantor imigrasi yaitu pembuatan paspor.

Keimigrasian di Indonesia terus berupaya melakukan inovasi dalam pelayanan keimigrasian dengan

memanfaatkan perkembangan sistem informasi dan teknologi untuk memudahkan pelayanan keimigrasian dan meningkatkan sistem birokrasi. Dalam hal pengurusan paspor, tentunya masyarakat juga menginginkan kemudahan dan kecepatan dalam pelayanannya. Melihat kebutuhan masyarakat, maka Kantor Imigrasi Kelas III Non-TPI Ponorogo memiliki inovasi layanan berbasis e-government yang dapat memudahkan masyarakat dalam melakukan registrasi antrian paspor. Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (APAPO) sudah digunakan di seluruh wilayah Indonesia, dimana antrian paspor online dilakukan sendiri oleh pemohon.

Sistem pendaftaran antrian paspor online mulai diterapkan di Kantor Imigrasi Kelas III Non-TPI Ponorogo

sejak diterbitkannya Surat Edaran Direktorat Jenderal Imigrasi Nomor IMI-UM.01.01-4166 tentang Penyelenggaraan Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Online di seluruh Indonesia. Penerapan sistem pendaftaran antrian paspor online telah direalisasikan oleh Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI Ponorogo sejak tahun 2017 berupa sistem aplikasi pendaftaran antrian paspor secara online berbasis aplikasi WhatsApp agar lebih mudah digunakan oleh pengguna pengguna karena aplikasi WhatsApp telah digunakan oleh hampir semua tingkatan. Tidak hanya itu, berbagai inovasi teknologi juga dilakukan oleh Teknologi Informasi, Intelijen, dan Tindakan Keimigrasian di Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI Ponorogo hingga Januari 2019 pemohon dapat melakukan registrasi antrian paspor secara online melalui aplikasi Layanan Paspor Online yang dapat diunduh melalui Google Play Store dan App Store yang telah dirilis oleh Direktorat Jenderal Imigrasi. Dengan menggunakan sistem registrasi antrian paspor online, masyarakat dapat lebih mudah melakukan registrasi antrian dan mendapatkan informasi terkait kapan harus datang ke Kantor Imigrasi Kelas III Non-TPI Ponorogo untuk membuat paspor.

E-government adalah singkatan dari electronic government. Elektronik dalam bahasa Inggris dapat diartikan sebagai alat atau benda yang dibuat berdasarkan prinsip-prinsip elektronika (teknologi informasi dan komunikasi)

dan government yang artinya pemerintahan. E-government merupakan aplikasi yang diambil dari prinsip-prinsip bisnis elektronik hingga proses pemerintahan. Menurut Millar, e-government juga dapat diartikan sebagai pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam pemerintahan. E-government dapat diartikan sebagai penggunaan atau pemanfaatan teknologi atau jaringan atau komunikasi internet berbasis web, aplikasi yang digunakan untuk menyediakan fasilitas komunikasi dengan tujuan memperluas akses dari penyedia layanan dan informasi pemerintahan yang ditujukan untuk sesama instansi pemerintah, dunia usaha, pekerjaan. Para pencari, untuk masyarakat luas E-administrasi atau e-government adalah pemanfaatan alat-alat teknologi informasi dan komunikasi guna meningkatkan kualitas pelayanan di pemerintahan menjadi lebih baik. Tujuan adanya *e-administrasi (e-ADM)* atau *e-government (e-gov)* adalah untuk meningkatkan efisiensi suatu instansi pemerintah, dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat secara lebih optimal, dapat memberikan akses informasi yang lebih luas kepada masyarakat, publik, dan dapat menjadikan tata kelola lebih transparan dan akuntabel kepada komunitas dunia bisnis, pencari kerja, dan masyarakat. Secara umum, *e-administrasi atau e-government* adalah penggunaan alat teknologi informasi dan komunikasi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan di pemerintahan menjadi

lebih baik. Manfaat e-government adalah dapat meminimalkan biaya administrasi di suatu instansi, dapat meningkatkan tanggung jawab atas pertanyaan dan permintaan untuk layanan publik yang lebih baik, dapat memberikan akses mudah ke layanan ke semua departemen, dan dapat digunakan sebagai sarana untuk memberikan umpan balik gratis .

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Definisi tersebut dapat memberikan indikasi bahwa pelayanan publik digunakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang membutuhkan pelayanan yang dilaksanakan sesuai dengan ketentuan atau regulasi yang berlaku. Saat ini penyelenggaraan pengabdian kepada masyarakat sudah sesuai dengan paradigma yang berkembang yaitu Pelayanan Publik Baru atau biasa disingkat NPS (New Public Service). Dalam paradigma New Public Service(NPS), warga atau masyarakat memiliki hak dan kewajiban yang sama. Tidak hanya menjadi pelanggan, warga negara juga merupakan pengguna dan penerima layanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Selain itu, warga negara juga menjadi subjek kewajiban publik

yang harus dijalankan, seperti mematuhi regulasi yang ditetapkan pemerintah. Kini inovasi pelayanan publik semakin berkembang di Indonesia dari waktu ke waktu, didukung oleh kemajuan teknologi yang semakin canggih. Hal tersebut terlihat pada Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI Ponorogo yang telah menerapkan sistem antrian registrasi paspor didukung oleh teknologi terkini yang telah digunakan oleh hampir seluruh masyarakat di wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI Ponorogo. Menurut Rogers, inovasi memiliki 5 indikator yaitu: 1) keuntungan relative; artinya kebebasan pemohon untuk memilih jadwal kedatangan ke kantor imigrasi. Satu akun yang terdaftar dalam aplikasi ini dapat digunakan untuk mengajukan maksimal 5 (lima) pelamar selama masih dalam lingkup satu keluarga. 2) Kompatibilitas; inovasi harus sesuai dengan inovasi yang sudah ada. Ini karena inovasi sebelumnya tidak dibuang begitu saja dan diganti dengan inovasi baru. Namun, inovasi lama dapat menjadi proses transisi dan adaptasi terhadap inovasi baru. 3) Kompleksitas: sebuah inovasi baru biasanya memiliki tingkat kerumitan yang sedikit lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun dalam sebuah inovasi, tingkat kerumitan ini seharusnya tidak menjadi masalah. 4) Trialability or try ability: inovasi baru dapat diterima apabila telah terbukti memiliki manfaat atau nilai lebih jika dibandingkan dengan inovasi yang sudah ada. Oleh karena itu, suatu

inovasi baru harus melalui tahap uji publik, dimana seseorang berhak mendapat kesempatan untuk dapat menguji kualitas inovasi baru tersebut. 5) Observabilitas: inovasi harus dapat diamati dalam hal bagaimana ia dapat menghasilkan sesuatu yang lebih baik dari sebelumnya.

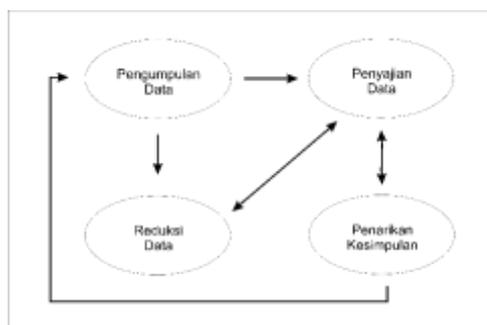
Seperti dikutip dari (Tribunnews.com, 2019), APAPO (Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online) merupakan inovasi terbaru dari aplikasi lama yaitu aplikasi Antrian Paspor yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi pada tahun 2018. Tentunya aplikasi ini berbeda dengan aplikasi registrasi antrian paspor online yang digunakan oleh Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI Ponorogo dimana aplikasi yang digunakan adalah aplikasi registrasi paspor online berbasis aplikasi WhatsApp (Tribunnews.com, 2019). Disebutkan juga bahwa APAPO memiliki fitur tampilan baru, yang lebih aman dan lebih baik digunakan jika dibandingkan dengan aplikasi yang sudah ada. Pendaftaran antrian paspor yang dilakukan melalui APAPO tentunya harus memasukkan Nomor Induk Kependudukan (NIK) dimana dalam satu kepemilikan satu rekening Apapo dapat digunakan untuk 5 (lima) pendaftar. Oleh karena itu, sebelum melakukan registrasi antrian paspor, masyarakat atau pemohon harus melakukan registrasi akun terlebih dahulu.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui inovasi e-

government dalam sistem registrasi antrian paspor online di Kantor Imigrasi Kelas III Non-TPI Ponorogo dalam meningkatkan inovasi pelayanan publik, untuk mengetahui hal-hal yang menjadi kendala dalam implementasi aplikasi APAPO, sistem registrasi antrian paspor di Kantor Imigrasi Kelas III Non-TPI Ponorogo, serta untuk mengetahui perubahan sistem registrasi antrian paspor yang terjadi di Kantor Imigrasi Kelas III Non-TPI Ponorogo.

## **METODE**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif yaitu dengan menjelaskan dan mendeskripsikan peristiwa atau fenomena yang pernah terjadi di lapangan. Hal ini dimaksudkan untuk memperoleh sejumlah informasi, pengetahuan, dan cerita secara detail dan intensif terkait dengan subjek penelitian. Sumber data dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh dari individu atau dari sumber pertama secara langsung misalnya seperti hasil pengisian kuesioner atau wawancara langsung yang dilakukan oleh peneliti dan observasi. Sedangkan data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung oleh peneliti. Sumber data sekunder dapat diperoleh melalui dokumentasi, buku, jurnal, dan literatur lainnya.



**Gambar 1. Komponen Analisis Data Interaktif**

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data interaktif yang telah dikemukakan oleh Huberman dan Miles, dimana terdapat tiga komponen didalamnya yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Reduksi data adalah proses pemilihan dan pemusatan perhatian pada pengelolaan data kasar dalam bentuk catatan yang diperoleh pada saat pengumpulan data. Reduksi data diperlukan untuk memilah data yang dibutuhkan dan data yang tidak diperlukan dengan tujuan untuk memudahkan peneliti dalam mengklasifikasikan data tertentu. Penyajian data merupakan langkah selanjutnya yang dilakukan setelah mereduksi data. Penyajian data dapat diartikan sebagai sekumpulan data atau informasi yang telah terstruktur sehingga memungkinkan untuk menarik kesimpulan dan mengambil tindakan .

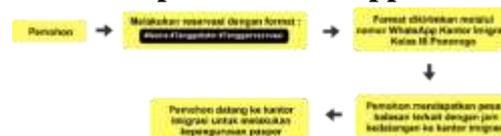
## HASIL DAN PEMBAHASAN Inovasi E-Government dalam Sistem Antrian Paspor Online

Permohonan Pendaftaran Antrian Paspor Online (APAPO) mulai diterapkan di Kantor Imigrasi Kelas III

Non-TPI Ponorogo sejak diterbitkannya Surat Edaran Nomor IMI-UM.01.01-4166 tentang Penyelenggaraan Permohonan Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Online di seluruh Indonesia oleh pihak Direktorat Jenderal Imigrasi pada 16 Oktober 2017. Di awal pengajuannya, antrian paspor online diwujudkan dalam sistem antrian paspor online berbasis aplikasi WhatsApp yang diterapkan pada tahun 2017 hingga awal 2019.

Dari hasil observasi yang dilakukan peneliti, diketahui bahwa antrian paspor online berbasis WhatsApp sangat mudah digunakan oleh masyarakat karena aplikasi ini bersifat universal dan sangat *familiar* digunakan. Dalam penggunaannya untuk pendaftaran antrian paspor, masyarakat cukup mengirimkan format pendaftaran, dengan menggunakan format #Nama #Tanggallahir #Tanggalreservasi yang dikirimkan melalui nomor WhatsApp Kantor Imigrasi Kelas III Ponorogo. Setelah itu, masyarakat akan mendapat pesan balasan dari petugas kantor imigrasi terkait jam berapa masyarakat atau pemohon bisa datang ke kantor imigrasi untuk melakukan pengurusan paspor.

**Gambar 2. Alur Pendaftaran Antrian Paspor Online Berdasarkan Aplikasi WhatsApp**



Kemudian pada tanggal 21 Januari 2019, diterbitkannya APAPO (Permohonan Pendaftaran Antrian Paspor Online) berdasarkan Layanan Paspor Online. Aplikasi ini merupakan terobosan baru dari aplikasi sebelumnya. Saat itu, Kantor Imigrasi Kelas III Non-TPI Ponorogo mulai menerapkan aplikasi ini agar dapat diakses oleh seluruh masyarakat di wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas III Non-TPI Ponorogo dan masyarakat di Provinsi Jawa Timur dengan masa percobaan tiga minggu. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti, aplikasi ini lebih informatif untuk digunakan oleh masyarakat atau pelamar. Selain digunakan untuk registrasi antrian paspor, aplikasi ini juga berisi informasi mengenai pedoman penggunaan aplikasi dan tata cara registrasi antrian.

**Gambar 3. Alur Pendaftaran Antrian Paspor Online melalui APAPO**



Selanjutnya dalam hal inovasi pelayanan, peneliti mengaitkan dengan beberapa indikator inovasi pelayanan sebagai berikut:

### 1. Keuntungan relative

Inovasi harus memiliki nilai yang lebih tinggi dan memiliki nilai kebaruan yang dapat membedakan antara inovasi baru dan sebelumnya. Dalam hal ini,

keunggulan APAPO (Permohonan Pendaftaran Antrian Paspor Online) terletak pada kebebasan pemohon untuk memilih jadwal kedatangan ke kantor imigrasi. Satu akun yang terdaftar dalam aplikasi ini dapat digunakan untuk mengajukan maksimal 5 (lima) aplikasi selama masih dalam lingkup satu keluarga. Menurut Didik Sugiantoro, SH Kasubbag Teknologi Informasi Intelijen dan Penegakan Keimigrasian Imigrasi Kelas III Ponorogo pada halaman 44, "Jika keunggulan APAPO pemohon dipermudah, pemohon dapat memilih sendiri tanggal kedatangannya. sesuai yang diinginkan selama kuota masih terpenuhi. Untuk kuota sendiri biasanya diupdate dari pusat setiap dua minggu sekali, sehingga dalam 2 (dua) minggu ke depan pemohon dapat memilih atau menentukan jadwalnya sendiri, jika melebihi yang tentunya pemohon tidak dapat memilih jadwal. Selain itu, dalam menggunakan APAPO dalam satu email, maksimal 5 (lima) pelamar dapat digunakan sekaligus".

Aplikasi ini merupakan aplikasi berbasis GPS atau (Global Positioning System) yang mengharuskan pengguna atau pemohon berada di suatu daerah atau provinsi tempat pemohon akan melakukan pengurusan paspor. Dalam implementasinya, terdapat tambahan jam layanan pada aplikasi ini. Jika semula jam pelayanan paspor mulai pukul 08.00-12.00 dan pengambilan paspor mulai pukul 13.00-16.00; Saat ini jam pelayanan paspor dimulai pukul 08.00-12.00 dan 13.00-16.00 dan 13.00-

16.00 untuk layanan pengambilan paspor. Artinya pemohon bisa datang kapan saja ke kantor imigrasi untuk mengurus paspor, dan petugasnya tetap siap melayani. Hal ini seperti hasil wawancara yang dilakukan dengan Arief Rachmaddan S.IP., "Tanggal kedatangan dibagi menjadi dua: pagi pukul 08.00 hingga 12.00 dan siang pukul 13.00 hingga 16.00. Dengan demikian, pemohon dapat memilih sesuai dengan keinginannya. harus datang pagi atau sore. Memang pengajuan pendaftaran sempat tenggat jam 12.00, artinya jam 13.00 pelamar tidak bisa melamar. Tapi jika sudah mendaftar sebelumnya dan proses belum selesai bisa dilanjutkan. Kemudahan dalam aplikasi ini adalah adanya pilihan waktu artinya pemohon bisa datang kapan saja, pihak imigrasi juga harus siap melayani walaupun jam kantor selesai jam 16.00 dan jika proses belum selesai, kami tetap akan melayani.

## **2. Kompatibilitas atau Kesesuaian**

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti, APAPO (Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online) kompatibel dengan aplikasi pendaftaran antrian paspor online berbasis WhatsApp. Aplikasi pendaftaran antrian paspor online berbasis aplikasi WhatsApp merupakan proses transisi dan adaptasi dari keberadaan APAPO (Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online). Jika dulu pemohon melakukan registrasi antrian secara manual dengan mengirimkan format registrasi melalui

nomor WhatsApp Kantor Imigrasi Kelas III Non TPI Ponorogo dan mendapat pesan balasan dari petugas secara manual, kini semuanya bisa dilakukan otomatis menggunakan APAPO atau Aplikasi Layanan Paspor Online.

Data yang digunakan untuk mendaftar akun pada Aplikasi Layanan Paspor Online tidak jauh berbeda dengan pendaftaran antrian paspor online melalui aplikasi WhatsApp. Jika dalam sistem pendaftaran antrian paspor online berbasis aplikasi pemohon harus mengirimkan format sebagai berikut: #Nama #Tanggallahir (ddmmyyyy) #Tanggalreservasi (ddmmyyyy), maka pada aplikasi Layanan Paspor Online daftar akun terlebih dahulu dengan mengisi data diri berupa Nomor Induk Kependudukan (NIK), tanggal lahir, nama lengkap, username, password, jenis kelamin dan alamat lengkap. Setelah itu pemohon dapat memilih kantor imigrasi yang dituju dan mencantumkan jumlah pelamar kemudian memilih tanggal kedatangan yang diinginkan dan mengetahui apakah kuota pada hari yang dipilih masih tersedia, kuota habis, kuota belum dibuka atau waktu liburan.

Berdasarkan pengamatan, aplikasi ini juga dilengkapi dengan fitur informasi yang tentunya memudahkan pelamar untuk mengetahui cara penggunaan aplikasi ini, bagaimana prosedur pendaftaran antrian, dokumen apa saja yang harus dibawa ke kantor imigrasi sebagai syarat pembuatan paspor, informasi tentang penerbitan

paspor, pembatalan paspor, penarikan paspor dan masa berlaku paspor. Berbeda dengan pendaftaran antrian online berbasis aplikasi WhatsApp dimana pemohon hanya dapat mengetahui dokumen-dokumen yang harus dibawa untuk membuat paspor melalui pesan balasan dari petugas imigrasi dan mengajukan pertanyaan lain mengenai nomor pengaduan.

### **3. Kompleksitas atau Kerumitan**

APAPO (Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online) memiliki beberapa kompleksitas yang menjadikannya kelemahan dalam penggunaannya. Pelamar harus mengunduh aplikasi Online Passport Service dan membuat akun dengan mengisi data pribadinya, setelah itu pelamar baru dapat melakukan registrasi antrian paspor. Selain itu, APAPO mensyaratkan pemohon memiliki jaringan internet yang berkualitas agar tidak terjadi kegagalan data dan data pada NIK (Nomor Induk) harus sinkron dengan tanggal lahir pemohon atau masyarakat untuk menghindari kesalahan yang tidak terduga. Dalam penerapan e-government, APAPO (Permohonan Pendaftaran Antrian Paspor Online) menjadi kurang efektif jika diterapkan pada masyarakat yang berusia 30 hingga 40 tahun ke atas karena kemampuan teknologi yang terbatas. Sesuai dengan hasil observasi yang dilakukan peneliti terhadap salah satu pelamar yang bernama Ibu Mahampang, beliau merasa kesulitan dalam mengoperasikan Aplikasi Pendaftaran

Antrian Paspor Online. Keterbatasan kemampuan Ibu Mahampang dalam mengoperasikan alat telekomunikasi dan ponsel yang tidak mendukung menjadi kendala bagi Ibu Mahampang saat hendak mendaftar aplikasi Layanan Paspor Online. Selain itu, ketidaklengkapan dokumen berupa visa juga menjadi kendala dalam pengurusan paspor. Sebaliknya, bagi para milenial atau orang yang sadar teknologi, hal ini tidak menimbulkan masalah yang menghambat proses pengurusan paspor seperti Niar dan Niken.

### **4. Trialability atau Kemungkinan Dicoba**

APAPO (Permohonan Pendaftaran Antrian Paspor Online) telah melalui tahap uji publik pada awal penerapannya di masyarakat dimana masyarakat memiliki hak dan kesempatan untuk dapat menguji kualitas aplikasi ini. Tahap uji publik dilakukan selama 3 (tiga) minggu sejak aplikasi diluncurkan serentak di Indonesia pada 21 Januari 2019. Demikian diungkapkan Arief Rachmaddan, S.IP., dalam wawancara yang dilakukan pada 9 Juli 2019 "Oke kalau aplikasi Layanan Paspor Online di rilis, kalau tidak salah bulan Januari 2019. Tanggalnya 21 Januari 2019. Namun, aplikasi ini tidak langsung rilis, artinya ada beberapa minggu lagi untuk trial pertama sehingga ada waktu dua sampai tiga minggu, bahkan ada yang satu bulan ada *trial* dulu. Setelah masa trial selesai, aplikasi bisa digunakan untuk mengurangi *human error*. Namun demikian kalau pengajuan ke kantor

imigrasi sudah sesuai dengan yang sudah dijadwalkan direktorat pusat dan kita sudah mengikuti minggu-minggu yang sudah ditentukan karena saat itu peluncurannya memang serentak diseluruh Indonesia. Masih ada uji coba, masih penyesuaian dengan aplikasi baru, karena pengajuan sebelumnya ada di Kantor Imigrasi Ponorogo lewat WhatsApp atau pengajuan sebelumnya lewat website direktorat, ”jelasnya.

#### Gambar 4. Permohonan Pembuatan Paspor pada 21 Januari 2019

Daftar Permohonan Pembuatan Paspor Baru | Jawa Timur | Kabupaten Ponorogo | Kantor Imigrasi Ponorogo |  
Tanggal: 2019-01-21 08:20:39-05

No	No Urut	Nama	Jenis Kelamin	Tempat/Tgl Lahir	Tempat/Tgl Masuk	Status	Waktu
1	1	...	...	...	...	...	...
2	2	...	...	...	...	...	...
3	3	...	...	...	...	...	...
4	4	...	...	...	...	...	...
5	5	...	...	...	...	...	...
6	6	...	...	...	...	...	...
7	7	...	...	...	...	...	...
8	8	...	...	...	...	...	...
9	9	...	...	...	...	...	...
10	10	...	...	...	...	...	...

#### 5. Observabilitas atau Kemudahan Pengamatan

APAPO (Aplikasi Registrasi Antrian Paspor Online) memiliki sesuatu untuk dilihat bagaimana bisa menghasilkan sesuatu yang lebih baik dari inovasi sebelumnya atau aplikasi registrasi antrian paspor online berbasis WhatsApp. Diantaranya adalah APAPO telah berhasil mengurangi waktu antrian pendaftaran paspor menjadi lebih cepat, pemohon dapat memilih jadwal kedatangannya dengan leluasa dan mengetahui informasi terkait kapan tersedia kuota untuk melakukan pengurusan paspor, aplikasi ini lebih praktis dan lebih informative untuk digunakan bagi penggunanya.

#### Adanya perubahan dalam Sistem Antrian.

Penerapan APAPO (Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online) menjadi kurang efektif jika diterapkan pada masyarakat yang berusia 30 hingga 40 tahun ke atas karena kemampuan teknologi yang terbatas. Oleh karena itu, untuk mengatasi hal tersebut, Kantor Imigrasi Kelas III Ponorogo menerapkan sistem antrian *walk in* khusus untuk lansia (lanjut usia). Hal tersebut sesuai dengan observasi yang dilakukan oleh peneliti di lapangan. Selain itu, lansia juga mendapatkan perlakuan khusus dari petugas imigrasi dengan mengutamakan antrian. Oleh karena itu, pelayanan lansia semakin cepat dan petugas tanggap terhadapnya. Jadi bisa dikatakan lansia lebih terlindungi dalam pelayanan ini.

#### KESIMPULAN

Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (APAPO) sebagai wujud praktek *e-government* dalam penerapannya di masyarakat telah mampu meningkatkan kualitas penyelenggaraan pemerintahan yang efektif, efisien, transparan dan akuntabel dengan pola interaksi pelayanan non stop dimana pengguna atau pelamar dapat mengakses aplikasi ini dimanapun asalkan pengguna atau pelamar terkoneksi dengan koneksi internet. Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (APAPO) mampu mengurangi waktu antrian pengurusan paspor sehingga pelamar tidak perlu lama-lama antri karena dengan aplikasi ini pemohon dapat mengetahui jam kedatangan di kantor imigrasi dan

aplikasi ini cukup informatif bagi penggunanya. Meskipun demikian, aplikasi ini masih memiliki beberapa kekurangan yang menjadi kendala dalam penerapannya di masyarakat, seperti seringkali terjadi *Unexpected Errors* yang disebabkan oleh tidak validnya data NIK (Nomor Induk Kependudukan) dengan tanggal lahir pemohon, kesalahan dalam memasukkan karakter dalam penggunaannya. Adanya permasalahan dari pemohon juga masih menjadi kendala yang sampai saat ini masih ditemukan, seperti dokumen yang tidak lengkap dan kemampuan teknologi yang terbatas pada komunitas lansia sehingga implementasi penggunaan APAPO belum optimal. Oleh karena itu, sangat penting untuk menerapkan sistem antrian *Walk-In* dimana petugas kantor imigrasi berpartisipasi dalam membantu pendaftaran lansia yang belum mengetahui cara mendaftar antrian online.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Andini, Rima, Jamal Amin, LD. (2017). *Application of Good Governance Principles in Improving the Performance of Kutai Kartanegara Civil Servants*. Journal of Governmental Science UNMUL, 5 (4), 1571–1582.
- Andrilla, R. (2014). *Application of Stakeholder Relationship Management Plus (Srm +) in Community Development Management in Total E&P Indonesia Operational Areas*. EJournal of Communication Studies, 2 (3), 333–346.
- Ferdiansyah, V., & Hidayat, DH. (2014). *E-Government: The Study Of Phenomenology Rw-Net As A Transparent And Accountable Public Service With Optimization Of E - Government Function*.
- Habibullah, A. (2010). *The Study of E-Government Utilization and Development*, 23 (c), 187–195.
- Lasta, HA (2014). *Analysis of Bank Soundness Using the RGE C Approach (Risk Profile, Good Corporate Governance, Earnings, Capital) (Study at PT Bank Rakyat Indonesia, Tbk Period 2011-2013)*, 13 (2).
- Nugroho, AT (2019). *The Influence of Leadership Style, Motivation and Loyalty on Employee Performance*. Journal of Entrepreneurial Development, 20 (2), 139.
- Ramdhani, A., & Ramdhani, MA. (2017). *General Concepts of Public Policy Implementation*, 1–12.
- Samsara, L. (2013). *Passport Service Innovation at the Immigration Office (Study on Improving the Quality of Service for the Republic of Indonesia Travel*

- Document at the Class I Special Immigration Office in Surabaya), 1.
- Satriya, E. (2006). *The Importance of E-Government Revitalization*. Jakarta. 38–43.
- Simangunsong, Y. (2018). *Implementation of Public Services in Online Passport Application Queues at the Special Class I Immigration Office in Medan*.
- Fertile, J. (2001). *Analysis of Student Creativity in Solving Mathematics Problems Based on Mathematics Ability Levels in Classroom*.
- Suwarno, Y. (2007). *Innovation in the Public Sector*. 1–19.
- Suwitri, S. (2008). *Basic Concepts of Public Policy*, (1), 1–51.
- Tahir, A. (2011). *Public Policy and Transparency of Local Government Administration*, 978–979.
- Tsalitsa, A. (2016). *Media Economics and Management*, 31 (1), 1–13.
- Wandanaya, AB. (2012). *The Effect of Online Marketing on Product Purchasing Decisions*, 5 (40), 174–185.
- Wardani, Rahma Kusuma, Endah Pujiastuti, TM. (2015). *Legal Protection of Migrant Workers' Rights: Case Study of Satinah as a Former TKI in Saudi Arabia*, 38–49.
- Yunitarini, R. (2013). *Best Radio Broadcast Selection Decision Support System*. Mikrotek Scientific Journal, 1 (1).
- Andini, Rima, Jamal Amin, LD. (2017). *Application of Good Governance Principles in Improving the Performance of Kutai Kartanegara Civil Servants*. Journal of Governmental Science UNMUL, 5 (4), 1571–1582.
- Andrilla, R. (2014). *Application of Stakeholder Relationship Management Plus (Srm +) in Community Development Management in Total E&P Indonesia Operational Areas*. EJournal of Communication Studies, 2 (3), 333–346.
- Ferdiansyah, V., & Hidayat, DH. (2014). *E-Government: Study of Rw-Net Phenomenology as Transparent and Accountable Public Service with Optimization of E-Government Function*.
- Habibullah, A. (2010). *The Study of E-Government Utilization and Development*, 23 (c), 187–195.
- Lasta, HA. (2014). *Analysis of Bank Soundness Using the RGEN Approach (Risk Profile, Good*

- Corporate Governance, Earnings, Capital) (Study at PT Bank Rakyat Indonesia, Tbk Period 2011-2013)*, 13 (2).
- Nugroho, AT. (2019). *The Influence of Leadership Style, Motivation and Loyalty on Employee Performance*. *Journal of Entrepreneurial Development*, 20 (2), 139.  
<https://doi.org/10.33370/jpw.v20i2.254>
- Ramdhani, A., & Ramdhani, MA. (2017). *General Concepts of Public Policy Implementation*, 1–12.
- Samsara, L. (2013). *Passport Service Innovation at the Immigration Office (Study on Improving the Quality of Service for the Republic of Indonesia Travel Document at the Class I Special Immigration Office in Surabaya)*, 1.
- Satriya, E. (2006). *The Importance of E-Government Revitalization*. Jakarta, 38–43.
- Simangunsong, Y. (2018). *Implementation of Public Services in Online Passport Application Queues at the Special Class I Immigration Office in Medan*.
- Fertile, J. (2001). *Analysis of Student Creativity in Solving Mathematics Problems Based on Mathematics Ability Levels in Classroom*.
- Suwarno, Y. (2007). *Innovation in the Public Sector*. 1, 1–19.
- Suwitri, S. (2008). *Basic Concepts of Public Policy*, (1), 1–51.
- Tahir, A. (2011). *Public Policy and Transparency of Local Government Administration*, 978–979.
- Tsalitsa, A. (2016). *Media Economics and Management*, 31 (1), 1–13.
- Wandanaya, AB. (2012). *The Effect of Online Marketing on Product Purchasing Decisions*, 5 (40), 174–185.
- Wardani, Rahma Kusuma, Endah Pujiastuti, TM. (2015). *Legal Protection of Migrant Workers' Rights: Case Study of Satinah as a Former TKI in Saudi Arabia*, 38–49.
- Yunitarini, R. (2013). *Best Radio Broadcast Selection Decision Support System*. *Mikrotek Scientific Journal*, 1 (1).