



---

## **PELAYANAN ADMINISTRASI PUBLIK BERBASIS DIGITAL DI KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI PADANG**

**Tosa Anggara<sup>1</sup>, Ryandi Aditya<sup>2</sup>, Muhammad Fazrul Hisham<sup>3</sup>, Alfado Genta  
Rahmadhan<sup>4</sup>, Syamsir<sup>5</sup>**

Universitas Negeri Padang, Indonesia

tosaanggara.ta@gmail.com<sup>1</sup>, ryandiaditya@gmail.com<sup>2</sup>,  
muhammadfazrulhm@gmail.com<sup>3</sup>, alfadogenta@gmail.com<sup>4</sup>,  
syamsirsaili@yahoo.com<sup>5</sup>

### **Abstrak:**

Kemajuan teknologi menyebabkan perkembangan di segala bidang. Hal ini ditandai dengan hadirnya pelayanan berbasis digital di instansi pemerintahan. Salah satu instansi yang menyediakan pelayanan berbasis digital adalah Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang. Instansi ini sekarang menggunakan pelayanan berbasis digital dengan menghadirkan aplikasi M-Passport sehingga dapat melengkapi data pembuatan paspor dari rumah. Untuk melakukan penelitian ini, penulis menggunakan metode wawancara dengan melakukan studi observasi dan penelitian di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang. Wawancara dilakukan kepada salah satu pegawai yang bekerja di instansi tersebut dan beberapa masyarakat pengguna layanan yang berada di kantor tersebut. Selain itu, penulis juga melakukan studi literatur dengan mencari sumber data dari artikel yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dibuat.

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

### **Abstract:**

*The advancement of technology has led to progress in various fields, notably the introduction of digital-based services in government agencies. One such agency providing digital-based services is the Immigration Office Class I TPI Padang. This agency has embraced digital services by implementing the M-Passport application, allowing passport data completion from the comfort of one's home. For this research, the author employed interview methods, conducting observational studies and research at the Immigration Office Class I TPI Padang. Interviews were conducted with an employee from the agency and several service users present at the office. Additionally, the author conducted a literature review by sourcing data from articles related to the ongoing research.*

**Keywords:** *Technology, Services, Passport*

## **Pendahuluan**

Kantor Imigrasi adalah unit pelaksanaan teknis yang menjalankan fungsi Direktorat Jenderal Imigrasi pada suatu daerah atau kota tertentu. Sebuah Kantor Imigrasi dapat membawahi satu area Kabupaten/ Kota atau lebih. Kantor Imigrasi ini merupakan Lembaga yang dinaungi oleh kementerian hukum dan ham, kemudian anggota imigrasi mengucapkan sumpah atau janji menurut agamanya yang dipandu oleh dilantik oleh keta kepala Kantor Imigrasi. Menurut Konstitusi tentang Imigrasi, Kantor Imigrasi berfungsi sebagai elemen operasional di bawah kendali dan tanggung jawab langsung Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia. Di bawah kepemimpinan seorang Direktur Jenderal, Direktorat Jenderal Imigrasi memiliki tanggung jawab untuk menetapkan dan menerapkan kebijakan serta standar teknis di sektor imigrasi. Untuk melaksanakan tanggung jawabnya, Direktorat Jenderal Imigrasi bertanggung jawab untuk beberapa fungsi berikut ini: (1) Merumuskan kebijakan imigrasi, (2) Menjalankan kebijakan imigrasi, (3) Mengembangkan norma, standar, prosedur, dan kriteria imigrasi, (4) Memberikan bimbingan teknis dan melakukan evaluasi dalam sektor imigrasi, serta (5) Melaksanakan administrasi Direktorat Jenderal Imigrasi.

Kantor Imigrasi memiliki tanggung jawab dalam memberikan izin antarnegara serta mengawasi administrasi seluruh individu yang melakukan kunjungan ke Indonesia atau ke luar negeri. Kemajuan ilmu pengetahuan dan perkembangan transportasi memungkinkan perjalanan yang lebih cepat dari satu negara ke Negara yang lainnya. Meskipun fenomena ini sudah lazim di era saat ini karena kemajuan teknologi dan transportasi, hal tersebut tidak boleh dianggap sepele karena kemudahan dalam berpergian dapat menimbulkan pelanggaran terhadap persyaratan dan mengakibatkan tindakan berbahaya. Tidak semua orang asing yang masuk ke dalam Negara ini bermanfaat bagi kita. Karena itu, Direktorat Jenderal Imigrasi, sebagai bagian dari Unit Pelaksanaan Teknis Hukum dan Hak Asasi Manusia (HAM), memiliki peran penting dalam mengatur perjalanan orang asing antar negara dan mengawasi kedatangan, keberadaan, serta aktivitas mereka di Indonesia.

## **Metode**

Penulis menggunakan metode penelitian kualitatif dengan mengunjungi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang yang beralamat di Jl. Khatib Sulaiman No. 50, RT. 03 / RW. 07, Kel. Lolong Belanti, South Ulak Karang, Padang Utara, Padang City, West Sumatra 25135. Proses pengumpulan data dan informasi untuk artikel ini dilakukan melalui Penelitian Lapangan (Field Research), yang melibatkan kunjungan langsung ke lokasi dengan melakukan diskusi bersama pihak terkait guna memperoleh data yang dibutuhkan. Selain itu, data yang diperoleh juga didukung oleh pencarian literatur,

sumber yang relevan, dan penelusuran informasi melalui internet. Sumber data utama berasal dari jurnal, media elektronik, serta beberapa buku yang relevan. Proses pengumpulan data didasarkan pada teori dan fakta yang ditemukan selama penelitian lapangan, dengan data yang terhimpun melalui observasi yang teliti, termasuk deskripsi yang rinci dari hasil wawancara dan analisis dokumen.

## **Hasil dan Pembahasan**

### **1. Kemajuan Teknologi Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan**

Dalam meningkatkan pelayanan dan memudahkan masyarakat. Kantor imigrasi memberikan pelayanan berbasis digital. Pelayanan ini sebenarnya sudah lama diterapkan tetapi belum sempurna. Namun karena wabah covid yang melanda Indonesia kemerlin membuat adanya keterbatasan masyarakat dalam melakukan kegiatan. Sehingga masyarakat merasa kesulitan dalam beraktivitas diluar. Agar tidak terjadi penyebaran virus yang lebih banyak, maka lembaga imigrasi terpaksa harus meningkatkan semaksimal mungkin dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Lembaga imigrasi dipaksa keras untuk berpikir memperbaiki system yang sudah ada sebelumnya. Oleh karena itu, hampir semua layanan yang diberikan dinas imigrasi bisa dilakukan secara online. Salah satu layanan yang bisa dilakukan lewat aplikasi yaitu dalam pembuatan paspor. Bagi masyarakat yang akan mengajukan permohonan pembuatan paspor dapat menggunakan aplikasi "M-Passport" yang bisa diunduh lewat Playstore untuk android dan Appstore untuk iOS.

### **2. Kelebihan Dan Kekurangan Dalam Pemberian Pelayanan offline dan online**

Sejauh dalam penggunaan aplikasi M-Passport ini, masyarakat sangat banyak memberikan respon yang positif. Banyak masyarakat merasa puas dan lebih dimudahkan dengan adanya system ini. Hal tersebut diungkapkan oleh salah satu masyarakat yang kami temui di dikantor imigrasi. Masyarakat pengguna layanan megaku, dengan adanya sistem ini, maka kita tidak perlu mengantri lagi dan menghemat banyak waktu. Kita bisa mengurus berkas pendaftaran paspor secara online dari rumah. Sehingga kita datang ke kantor imigrasi hanya untuk menjemput paspornya saja. "Biasanya kalau kita tidak menggunakan aplikasi m-passport maka kita perlu dua kali datang ke kantor imgrasi, kehadiran pertama untuk menyerahkan berkas dan kehadiran kedua untuk penjemputan paspor" imbuhnya.

Meskipun Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang sudah melakukan pelayanan berbasis online, namun mereka masih membuka pelayanan secara offline. Hal ini, didasarkan atas masih banyaknya keluhan masyarakat dalam penggunaan aplikasi. Masyarakat masih banyak belum paham dalam penggunaan aplikasi m-passort terutama masyarakat yang sudah lansia. Selain itu, sesuai wawancara yang penulis lakukan, pelayanan offline juga berfungsi sebagai pengaduan secara langsung agar lebih efektif karena bertemu langsung dengan petugas imigrasi. Petugas imigrasi juga mengungkapkan kita tidak bisa mempercayai system digital sepenuh karena yang namanya system digital bisa jadi suatu saat error dan tidak bisa diakses.

## **Kesimpulan.**

Dalam kesimpulan, perkembangan teknologi di bidang pelayanan administrasi kependudukan, khususnya melalui aplikasi M-Passport, memberikan dampak positif dalam meningkatkan efisiensi dan keterjangkauan layanan. Meskipun terdapat kemajuan, tantangan utama terletak pada tingkat pemahaman masyarakat, terutama kalangan lansia, terhadap teknologi ini. Respon positif dari pengguna menunjukkan bahwa penerapan layanan berbasis digital memberikan kemudahan dan efisiensi waktu, namun perlu adanya upaya lebih lanjut untuk meningkatkan pemahaman dan keterlibatan masyarakat. Pelayanan offline masih diperlukan sebagai alternatif dan cadangan, terutama untuk menanggapi keluhan langsung dan memastikan kelompok yang belum terbiasa dengan teknologi digital tidak tertinggal. Oleh karena itu, pendekatan inklusif dan upaya penyuluhan akan sangat diperlukan guna memastikan bahwa semua lapisan masyarakat dapat merasakan manfaat dari inovasi teknologi ini tanpa terkecuali.

## **Daptar Pustaka**

- Puji Ayu Lestari. Dkk. (2021). Inovasi Pelayanan Public Berbasis Digital (E-Government) Di Era Pandemic Covid-19. *Jurnal Ilmu Administrasi*, Vol. 18 No.2 Desember 2021
- Ely Sukmana. (2022). Kebijakan Inovasi Pelayanan Publik Dalam Pemenuhan Kebutuhan Dan Kepuasan Masyarakat Berbasis Website Di Era Pandemi Di Kabupaten Sumedang. *Jurnal Jisipol*, Volume 6, Nomor 2, April 2022 (66-98)
- Bambang Agus Diana. (2019). Konsep E-Office Menuju Perubahan Pelayanan Birokrasi Berbasis Digital (Good Governance). *Prosiding Seminar Stiami*, Volume 6, No. 1, Februari 2019
- Mohamad Sukarno. (2021). Analisis Pelayanan Publik Berbasis Media Sosial (Studi Kasus Provinsi Jawa Tengah). *Journal Of Social Politics*, Vol.3 No.1 Juni 2021
- Wiekly Rusmanto. (2022). Pelayanan Publik Berbasis Digital Pasca Pandemi Covid-19 Di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan (Jisip)*, Vol. 6 No. 4 November 2022
- Djakit Prihartono. (2023). Penerapan Pelayanan Publik Berbasis E-Governance Pada Era Revolusi Industri 4.0. *Jurnal Ilmu Administrasi*, Volume 14, Nomor 2, Juni 2023
- Novy Riesa Sellfia. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government Dalam Aplikasi Sampurasun Purwakarta. 2021 590-598

Ahmadi. Dkk. (2019). Rancang Bangun Sistem Informasi Digital Layanan Administrasi Publik Desa Berbasis Web Responsive. *Jurnal Ilmiah Informatika Global*, Volume 10 No. 1 Juli 2019

Subandriyo, Budi. 2020. *Bahan Ajar Pelayanan Publik Digital*. Jakarta : Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Bps Angkatan Ke-3

Novliza Eka Patrisia. (2021). Penerapan Transformasi Digital Pada Pelayanan Publik Di Badan Pengelola Keuangan Provinsi Bengkulu. *Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik*, Volume 10 No. 1

Joko Tri Nugraha. (2018). E-Government Dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman). *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*, Volume 2, Nomor 1, April 2018: 32-42

Laili Choirunnisa. Dkk. (2023). Peran Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (Spbe) Dalam Meningkatkan Aksesibilitas Pelayanan Publik Di Indonesia. *Jurnal Hukum Dan Perubahan Sosial*, Volume 3, Nomor 1, Mei 2023

Fitria Yuliani. Dkk. (2020). Media Baru Dalam Pelayanan Publik (Sosial Media Dalam Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Ri Bengkulu). *Jurnal Komunikasi Dan Media*, Vol. 4 No. 2 Februari 2020

Alfi Haris Wanto. (2017). Strategi Pemerintah Kota Malang Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Konsep Smart City. *Journal Of Public Sector Innovations*, Vol. 2, No. 1, November Tahun 2017, (39 – 43)

<https://kanimpadang.kemenumham.go.id/read/administrasi-kependudukan-dalam-permohonan-paspor.html> Diakses Pada 28 November 2023

<https://kupang.imigrasi.go.id/tertib-administrasi-kantor-imigrasi-kelas-i-tpi-kupang-mengikuti-kegiatan-konsinyasi-tindak-lanjut-temuan-bpk-ri-terhadap-aset-tetap-milik-kementerian-hukum-dan-hak-asasi-manusia-ri/> Diakses Pada 28 November 2023

<https://jom.unri.ac.id/index.php/JOMFSIP/article/viewFile/15595/15137> Diakses Pada 28 November 2023

<https://media.neliti.com/media/publications/125153-ID-prosedur-pengawasan-keimigrasian-terhada.pdf> Diakses Pada 28 November 2023