

**Efektivitas dan Efisiensi Penerapan Aplikasi
Pendaftaran Antrian Paspur Online (APAPO) Di
Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI (Tempat Pemeriksaan
Imigrasi) Samarinda**

**Mita Harmitalia
Dr. Bambang Irawan, M.Si
Thalita Rifda Khaerani, M.Si**

**eJournal Administrasi Publik
Volume 9, Nomor 2, 2021**

HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Efektivitas dan Efisiensi Penerapan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspur Online (APAPO) di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda

Pengarang : Mita Harmitalia

NIM : 1702015055

Program : S1 Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program S1 Administrasi Publik Unmul

Samarinda, 27 September 2021

Pembimbing I,



Dr. Bambang Irawan, M.Si
NIP. 19760216 200501 1 002

Pembimbing II,

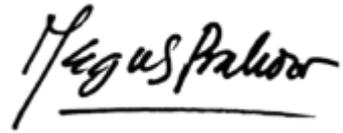


Thalita Rifda Khaerani, M.Si
NIP. 20130119 880306 2 001

Bagian di bawah ini

DIISI OLEH BAGIAN PERPUSTAKAAN S1 FISIP

Identitas terbitan untuk artikel di atas

Nama Terbitan : eJournal Administrasi Publik	Program Studi Administrasi Publik
Volume : 9	
Nomor : 2	<u>Dr. Cathas Teguh Prakoso, M.Si</u>
Tahun : 2021	NIP. 19741120 200501 1 001
Halaman : 5162-5172	

EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI PENERAPAN APLIKASI PENDAFTARAN ANTRIAN PASPOR ONLINE (APAPO) DI KANTOR IMIGRASI KELAS 1 TPI SAMARINDA

Mita Harmitalia¹, Bambang Irawan², Thalita Rifda Khareani³

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas dan efisiensi penerapan APAPO di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda dan mendeskripsikan secara menyeluruh tentang perbedaan penerapan antrian offline dengan antrian online menggunakan APAPO, faktor penghambat penerapan APAPO. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Lokasi penelitian di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda. Pengumpulan data dilakukan dengan penelitian observasi dan wawancara yang mendalam serta dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan cara pengumpulan data, deskripsi data mentah, reduksi data, kategorisasi data, dan mengkonstruksi hubungan kategori.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan APAPO di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda telah berjalan efektif dan efisien, hal ini dapat dibuktikan dengan tidak adanya antrian panjang yang terjadi, kuota pemohon paspor pada APAPO yang disediakan selalu tersedia, tidak terjadi pungutan liar atau tidak ada lagi praktek percaloan dalam pelayanan paspor. Sosialisasi APAPO telah diadakan melalui media sosial seperti Instagram, Facebook, Twitter dan pada media cetak berupa koran, brosur, pamflet, banner dan layar display. Adanya APAPO ini sangat membantu masyarakat untuk lebih efektif dalam membuat paspor juga menjadi lebih efisien karena menghemat waktu dan biaya dibandingkan menggunakan antrian offline. Temuan lainnya yang tidak kalah penting yaitu adanya faktor penghambat dalam penerapan APAPO adapun yang menjadi kendala yaitu kendala kualitas jaringan, aplikasi yang terkadang eror, website yang tidak dapat dijangkau untuk mendaftar secara online, dan APAPO yang hanya dapat diunggah melalui handphone dengan sistem android.

Kata Kunci : Efektivitas, Efisiensi, Aplikasi Pendaftaran Antrian Online (APAPO)

¹ Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: Harmitalia.mita01@gmail.com

² Dosen Pembimbing 1, Dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

³ Dosen Pembimbing 2, Dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

PENDAHULUAN

Pengembangan serta pemanfaatan *e-government*, menjadi pendukung pemerintah untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas juga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi lebih efektif dan efisien. Perkembangan teknologi informasi melalui *e-government* juga dimanfaatkan oleh Direktorat Jendral Imigrasi untuk melakukan perubahan pelayanan yang lebih baik. Menurut Kakiy, dalam Alne (2019:2) antrian dapat terjadi ketika masyarakat yang datang ke suatu pelayanan melebihi batas kapasitas pelayanan yang disediakan, maka dibutuhkan suatu peningkatan percepatan pelayanan publik yang ditunjang dengan adanya teknologi informasi supaya mengurangi antrian panjang yang terjadi dan dapat memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat, sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat yang menginginkan pelayanan yang cepat, mudah dan murah.

Untuk itu, kemenhumkam selalu memiliki inovasi untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal ini ditunjukkan dengan adanya penerapan pelaksanaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online atau yang biasa dikenal dengan sebutan APAPO di seluruh Indonesia, dengan dikeluarkannya Surat Edaran Direktur Jendral Imigrasi Nomor IMI-UM.01.01-4166 tentang Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Secara Online Di Seluruh Indonesia, kebijakan ini mewajibkan seluruh Kantor Imigrasi yang ada di Indonesia untuk menerapkan pelaksanaan APAPO pada pelayanan Permohonan Dokumen Perjalanan Republik Indonesia (Paspor).

Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda telah menggunakan APAPO sejak 26 Januari 2019. Dan mewajibkan kepada seluruh masyarakat yang ingin mengajukan Paspor, baik itu pengajuan paspor baru ataupun penggantian paspor untuk menggunakan APAPO. Namun berdasarkan pengamatan dilapangan, bahwa pada saat penerapan APAPO kuota antrian permohonan paspor per harinya selalu penuh, hal ini karena ketersediaan kuota yang minim, kuota yang disediakan perharinya hanya 100 orang. Dan berdasarkan data pemohon paspor tahun 2018 jumlah pemohon paspor mencapai 150 orang perhari. Ini membuat masyarakat yang ingin mengurus paspor di hari yang sama terpaksa harus menunggu beberapa hari bahkan minggu untuk mendapatkan kuota di hari tersebut.

Adanya latar belakang masalah diatas maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul penelitian “Efektivitas dan Efisiensi Penerapan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online Di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda”.

Maka berdasarkan latar belakang masalah adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana efektivitas dan efisiensi penerapan APAPO di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda?
2. Bagaimana perbedaan penerapan antrian manual dengan menggunakan penerapan APAPO di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda?
3. Apa saja faktor penghambat penerapan APAPO di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda?

KERANGKA DASAR TEORI

Pelayanan Publik

Sinambela dkk, dalam Mulyadi dkk (2018:39) mendefinisikan pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Pelaksanaan pelayanan publik sesuai dengan Kepmen Pan No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan pelayanan publik bahwa setiap pelayanan publik harus berprinsip pada Kesederhanaan, Kejelasan, Kepastian Waktu, Akurasi, Keamanan, Tanggung Jawab, Kelengkapan dan Sarana Prasarana, Kemudahan akses, Kedisiplinan dan kenyamanan.

E-Government

World Bank, dalam Irawan (2015:201) memberikan definisi *e-government* yaitu *e-government* mengacu pada penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah yang memiliki kemampuan untuk mengubah hubungan dengan warga Negara, bisnis, dan unit lain dari pemerintah. Sedangkan menurut Numandi (2020:47) mendefinisikan *e-government* merupakan proses transformasi di mana pemerintah mengoptimalkan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi untuk mengeleminasi sekat-sekat birokrasi organisasi, serta membentuk jaringan sistem manajemen dan proses kerja yang memungkinkan instansi-instansi pemerintah bekerja secara terpadu untuk menyederhanakan akses transparansi ke semua informasi dan layanan publik yang harus disediakan oleh pemerintah. *E-government* merupakan upaya pemerintah dengan menggunakan teknologi informasi untuk melaksanakan sebuah pelayanan publik untuk masyarakat menjadi lebih baik, mudah, cepat dan tidak mengeluarkan biaya yang besar.

Efektivitas

Menurut Winarsih dan Ratminto, dalam Alne (2019:16) mendefinisikan efektivitas adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun visi organisasi. Akan tetapi pencapaian tujuan ini juga harus mengacu pada visi organisasi. Sedangkan Robbins, dalam Tika dkk (2010:129) mendefinisikan efektivitas sebagai tingkat pencapaian organisasi jangka pendek dan jangka panjang. Efektivitas pada dasarnya merupakan akhir baik dari suatu kegiatan, efektivitas akan dinilai dari tujuan sebenarnya. Menurut Duncan dalam Kharisma dkk (2020:5) bahwa untuk mengukur efektivitas melihat pada hasil pencapaian tujuan, integrasi serta adaptasi.

Efisiensi

Menurut The Liang Gie dan Miftah Thoha, dalam Syamsi (2004:2) kegiatan-kegiatan dalam organisasi pada dasarnya pelaksanaannya selalu dikaitkan dengan efisiensi, bahwa agar suatu kegiatan mencapai tujuan dan dapat berhasil tanpa adanya pemborosan. Sedangkan menurut Wirapati, dalam Syamsi (2004:4) mendefinisikan efisiensi adalah usaha mencapai prestasi yang sebesar-besarnya dengan menggunakan kemungkinan-kemungkinan yang tersedia (material, mesin dan manusia) dalam tempo yang sependek-pendeknya, didalam keadaan yang nyata (sepanjang keadaan itu bisa berubah) tanpa mengganggu keseimbangan antara faktor-faktor tujuan, alat, tenaga dan waktu. Efisiensi berkaitan dengan prestasi sebuah kegiatan dengan meminimalisir waktu, biaya dan tenaga. Menurut Dwiyanto dalam Monoarfa (2012:6) untuk mengukur suatu kegiatan berjalan efisien dapat dilihat dari sisi *input* dan *ouput* pelayanan. Jika suatu kegiatan memiliki kepastian pelayanan dan pelayanan tidak mengeluarkan biaya yang extra maka dapat dikatakan suatu kegiatan pelayanan dapat dikatakan efisien.

Paspor

Undang–Undang No.6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian, bahwa Paspor Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Paspor adalah dokumen yang dikeluarkan oleh Pemerintah Republik Indonesia kepada warga Negara Indonesia untuk melakukan perjalanan antar negara yang berlaku selama jangka waktu tertentu. Paspor ini hanya diperuntukkan bagi Warga Negara Indonesia.

Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (APAPO)

Menurut Direktorat Jendral Imigrasi, Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara Online yang selanjutnya disingkat APAPO adalah aplikasi yang dibangun oleh Direktorat Jendral Imigrasi dalam rangka implementasi pendaftaran antrian paspor secara online.

Definisi Konsepsional

Penerapan APAPO merupakan sarana dalam membantu masyarakat mendapatkan pelayanan pembuatan paspor yang dapat mempercepat proses pelayanan, mempermudah proses pelayanan agar pelayanan dapat berjalan efektif, baik dari segi pencapaian tujuan, integritas maupun adaptasi, serta agar pelayanan berjalan secara efisien baik dari segi output dan input yang diberikan kepada masyarakat

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif diharapkan mampu menghasilkan uraian yang mendalam tentang Efektivitas dan Efisiensi Penerapan APAPO di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda. Penelitian deskriptif kualitatif ini dipilih karena peneliti ingin dapat memecahkan persoalan dengan mendeskripsikan keadaan objek penelitian yang berdasarkan pada fakta–fakta

yang ada dilapangan dan dideskripsikan dalam bahasa yang diperoleh dari observasi, wawancara dan dokumen. Data yang dihasilkan dari orang-orang yang berkaitan dengan penggunaan APAPO di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda. Adapun fokus penelitian yaitu : Efektivitas dan Efisiensi Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (APAPO) di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda dengan berfokus pada Pencapaian tujuan, Integrasi, Adaptasi, *Input* Pelayanan dan *Output* Pelayanan. Juga perbedaan penerapan antrian manual dengan menggunakan penerapan APAPO di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda, serta Faktor penghambat penerapan APAPO di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda. Sumber data primer dalam penelitian ini yaitu *key informan* : Kepala Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda, Kepala Seksi Teknologi dan Informasi Keimigrasian dan Kepala Sub Seksi Dokumen Perjalanan serta yang menjadi informan tambahan adalah masyarakat pengguna APAPO. Adapun sumber data sekunder yaitu sumber data ini diperoleh dari instansi, atau dari mana saja sudah diolah. Data ini merupakan data yang berhubungan dengan pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Samarinda. Untuk penelitian ini mengumpulkan data melalui observasi, wawancara serta dokumentasi. Penelitian ini menggunakan analisis data model Mary De Chesnay dalam Sugiyono (2019:348) yaitu : Pengumpulan Data, Penyajian Data Mentah, Reduksi Data, Kategorisasi Data, Membuat Hubungan Antar Kategori.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Samarinda adalah salah satu Unit Pelaksana Teknis dari Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Kalimantan Timur. Awalnya pada tanggal 19 Januari 1972 Kantor Imigrasi Samarinda merupakan Pos Pendaratan dan Resort dari Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Imigrasi Balikpapan, kemudian pada tanggal 3 Februari 1973 ditetapkan menjadi Resort Imigrasi Samarinda.

Efektivitas

a. Pencapaian Tujuan

Secara keseluruhan APAPO di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda saat ini memberikan manfaat yang baik dalam pelayanan, antrian paspor dengan menggunakan APAPO lebih menghemat waktu, layanan antri semakin teratur, juga tersedianya sarana dan prasarana yang lengkap membuat masyarakat yang mengurus paspor menjadi tidak bosan. Para pegawai bersikap ramah dalam memberikan pelayanan sehingga masyarakat merasa senang karena mendapatkan pelayanan yang maksimal. Hal ini menunjukkan bahwa dalam penerapan APAPO memberikan keteraturan bagi pemohon paspor yang ingin membuat paspor baru dan memperpanjang paspor sehingga pemohon paspor dapat datang ke Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda sesuai dengan jadwal yang dipilih dan dilayani sesuai nomor antrian yang tertera. Indikator pencapaian tujuan dalam rangka penerapan APAPO telah berjalan dengan baik di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI

Samarinda, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat membuat masyarakat merasa puas dan nyaman atas pelayanan yang diberikan.

Adanya kesederhanaan alur pelayanan dengan menggunakan teknologi informasi membuat masyarakat semakin mudah untuk mendapatkan pelayanan pembuatan paspor dan pelayanan yang diberikan semakin jelas dan tidak rumit, pelayanan yang diselenggarakan oleh Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda dapat dengan mudah dimengerti oleh masyarakat, pelayanan menjadi tidak rumit ketika menggunakan APAPO ini karena pada saat menggunakan APAPO tidak ada lagi antrian yang panjang ketika ingin mengurus paspor. Antrian menjadi terkendali sehingga akan memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat. Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda berupaya untuk memberikan pelayanan yang berkualitas serta memudahkan masyarakat untuk mendapatkan paspor. Dari segi kepastian waktu, dengan adanya APAPO ini masyarakat merasa waktu pelayanan lebih cepat. Sebelum diterapkannya APAPO masyarakat bisa menunggu lama di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda untuk mendapatkan nomor antrian, dan ketika menggunakan APAPO masyarakat diperkenankan untuk dapat hadir di Kantor sesuai dengan jadwal yang sudah dipilih tanpa harus mengantri lagi.

b. Integrasi

Penyelenggaraan pelayanan wajib menyampaikan setiap informasi kepada masyarakat dalam bentuk cetak maupun elektronik. Dengan menampilkan informasi pelayanan, masyarakat tidak lagi bertanya-tanya seputar pelayanan sehingga penyelenggara bisa lebih maksimal dalam melaksanakan layanan yang baik dan profesional. Sosialisasi ini harus tepat sasaran agar masyarakat mendapatkan informasi yang tepat tentang program yang diterapkan agar penerapan APAPO dapat berjalan efektif.

Sosialisasi telah diadakan, walaupun masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui APAPO ini. Dan dalam hal ini Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda terus berupaya agar masyarakat mengetahui tentang APAPO ini. Kantor Imigrasi menyediakan sebuah alat untuk membantu masyarakat yang tidak memiliki *Handphone* Android agar bisa mendaftar antrian secara online menggunakan APAPO. Untuk indikator integrasi dalam rangka penerapan APAPO telah berjalan dengan baik di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda, sosialisasi telah dilakukan melalui Instagram, Facebook, Twitter dan Website Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda, tidak hanya itu sosialisasi juga diadakan secara tatap muka melalui acara-acara yang diselenggarakan oleh pihak Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda, juga dengan membagikan brosur kepada masyarakat.

c. Adaptasi

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 bahwa pelatihan dilakukan untuk meningkatkan kemampuan ASN agar dapat berkualitas dalam pelaksanaan tugasnya sehingga mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Para pegawai Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda sebelum

diterapkannya APAPO tersebut mengikuti pelatihan untuk mengetahui pedoman penggunaan APAPO yang diselenggarakan Kemenkumham. Hal ini dilakukan agar para pegawai bisa beradaptasi, dan bisa mengetahui tata cara penggunaan APAPO agar nantinya dapat disosialisasikan kepada masyarakat dan agar nantinya bisa memberikan informasi kepada masyarakat yang belum paham dan belum mengetahui tentang APAPO ini. dapat diketahui bahwa oleh itu untuk indikator adaptasi dalam rangka penerapan APAPO telah berjalan dengan baik di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda, terlihat para pegawai telah menjalankan tugasnya sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.

Efisiensi

a. Input Pelayanan

Dalam Kepmen Pan No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik bahwa dalam memberikan pelayanan diwajibkan untuk memberikan kejelasan atas rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran sehingga tidak adanya lagi persoalan yang terjadi dalam proses pembayaran pelayanan. Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda memiliki kepastian biaya untuk pembuatan paspor baru maupun pergantian sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku. Juga Kantor Imigrasi Kelas 1 Samarinda sangat memperhatikan pelayanan kepada masyarakat, saat ini pembayaran hanya dilakukan melalui Bank dan Kantor Pos. Tidak ada yang membayar di Kantor secara langsung. Ini merupakan bentuk adanya transparansi pelayanan kepada masyarakat dapat diketahui bahwa jika suatu kegiatan dikatakan efisien apabila memiliki jaminan atau kepastian tentang biaya pelayanan tersebut, oleh sebab itu sistem antrian dengan menggunakan APAPO ini menjamin biaya yang akan dikeluarkan oleh masyarakat yang ingin membuat paspor. Tidak ada lagi biaya tambahan yang dikeluarkan, semua sesuai dengan peraturan yang berlaku.

b. Output Pelayanan

Suatu kegiatan pelayanan dikatakan efisien apabila memberikan produk pelayanan yang berkualitas tanpa adanya suap, calo maupun sumbangan sukarela yang diberikan oleh masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang mudah dan cepat. Syarat suatu pelayanan publik yang baik yaitu berkaitan dengan kesesuaian biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat untuk mendapatkan produk pelayanan. Dalam hal ini masyarakat akan mendapatkan pelayanan yang transparan dan efisien sehingga masyarakat tidak membutuhkan calo-calo untuk mendapatkan pelayanan. Semakin hari semakin banyaknya inovasi yang dikeluarkan oleh Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda sehingga masyarakat merasa di prioritaskan dan juga tidak ada lagi celah untuk para calo. Dapat diketahui bahwa suatu program tersebut menguntungkan masyarakat yang menggunakannya maka output yang dihasilkan berkualitas, oleh sebab itu sistem antrian dengan menggunakan APAPO ini sudah relevan untuk menghindari kecurangan dalam pelayanan.

Perbedaan penerapan antrian manual dengan menggunakan penerapan APAPO di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda

Penggunaan nomor antrian manual ini dapat dikatakan tidak efektif dan efisien karena masyarakat yang datang membludak. Masyarakat yang ingin membuat paspor harus datang pagi-pagi ke kantor agar dilayani dengan cepat, namun karena banyaknya masyarakat yang ingin membuat paspor membuat menumpuknya masyarakat di kantor dan juga para pegawai tidak bisa mengontrol berapa banyak masyarakat yang bisa dilayani per harinya.

Sedangkan, setelah adanya APAPO ini pelayanan lebih baik, masyarakat bisa menyesuaikan jadwal kedatangannya. Juga masyarakat tidak perlu datang pagi-pagi untuk mengambil antrian, dimana pun dan kapanpun APAPO ini dapat diakses. Dengan adanya APAPO ini antrian menjadi teratur dan memberikan kenyamanan bagi masyarakat atau pemohon paspor.

Adanya kesederhanaan pelayanan yang diterapkan saat ini. Terdapat perbedaan alur pendaftaran, yakni pemohon tidak perlu datang ke kantor lagi untuk mendaftar dan tidak perlu bolak balik ke kantor, adanya perbedaan waktu dimana masyarakat atau pemohon yang ingin mendaftar mendapatkan kepastian waktu karena pemohon diberi kemudahan untuk melakukan pendaftaran melalui APAPO. Penerapan APAPO mampu mengurangi waktu dan biaya masyarakat karena adanya penyederhanaan pelayanan saat ini. Dengan adanya APAPO ini bertujuan untuk memberikan pelayanan tanpa adanya antrian yang panjang, sehingga suatu pelayanan dapat diberikan secara sederhana, murah dan efektif. APAPO diterapkan agar dapat mengakses antrian layanan pada Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda, juga agar memperbaiki pelayanan dan juga meningkatkan pelayanan kepada masyarakat kearah yang lebih baik dari sebelumnya

Faktor penghambat penerapan APAPO di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda

Faktor penghambat dari penerapan APAPO adalah jaringan, dan terkadang APAPO eror serta untuk masyarakat yang menggunakan *Smartphone* dengan sistem IOS tidak dapat mengunduh APAPO. Akan tetapi setiap permasalahan jaringan itu terjadi pihak Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda dengan cepat merespon dengan mengkomunikasikan kepada Direktorat dan juga kepada masyarakat tentang kendala tersebut dan sambil memastikan bahwa kendala tersebut dapat ditangani dengan cepat. Sehingga masyarakat bisa menggunakan aplikasi tersebut.

Adanya faktor penghambat dapat dijadikan sebagai suatu motivasi tersendiri bagi setiap organisasi, terutama untuk perbaikan guna meningkatkan kualitas pelayanan. Penerapan APAPO di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda berjalan efektif dan efisien, namun memang kendala masing sering dihadapi masyarakat atau pemohon. Kendala yang dihadapi pada saat Penggunaan APAPO yaitu :

1. Kesulitan Jaringan dan Aplikasi Eror
2. APAPO yang belum banyak dikenal masyarakat

3. Pendaftaran APAPO yang tidak bisa melalui Website
4. APAPO hanya dapat didownload pada Smartphone Android

PENUTUP

Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan mengenai Efektivitas dan Efisiensi Penerapan Aplikasi Pendaftaran Paspor Online (APAPO) di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda dapat ditarik kesimpulan :

1. Efektivitas penerapan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda dilihat dari 3 indikator yaitu Pencapaian Tujuan, Integrasi dan Adaptasi. Dilihat dari ketiga indikator ini, Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda sudah bisa dikatakan efektif, dari segi pencapaian tujuan, tujuan penerapan APAPO itu sendiri adalah membatasi antrian panjang dan setelah adanya APAPO antrian tidak lagi ditemukan di kantor, walaupun terdapat pembatasan kuota namun dalam 2 tahun ini kuota yang disediakan cukup, juga pelayanan lebih berkualitas. Dari segi adaptasi, Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda selalu memberikan sosialisasi kepada masyarakat melalui media sosial maupun media cetak. Juga dari segi Adaptasi, para pegawai selalu diberikan pelatihan agar mengerti dengan jelas pekerjaan yang ditangani sehingga ketika terjadi kendala bisa menyelesaikannya.
2. Efisiensi penerapan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda dilihat dari 2 indikator yaitu *input* pelayanan dan *ouput* pelayanan. Dari indikator ini penerapan APAPO dapat dikatakan efisiensi, karena proses pelayanan dengan menggunakan APAPO lebih menghemat waktu dan biaya, masyarakat atau pemohon tidak perlu bolak balik datang ke kantor, hanya cukup mendaftar dirumah, di kantor dan ditempat manapun. Juga biaya sudah sesuai dengan peraturan yang ada.
3. Perbedaan antrian manual dengan menggunakan APAPO sangat berbeda, yang dahulu pemohon datang ke kantor untuk mengambil nomor antrian, sekarang hanya melalui android, pemohon dapat langsung mendaftar dan memilih jadwal kedatangan ke Kantor Imigrasi.
4. Hambatan atau kendala pada APAPO yaitu :
 - a. Kualitas jaringan yang tidak mendukung dan aplikasi yang terkadang eror.
 - b. Masyarakat yang masih belum mengenal Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (APAPO)
 - c. Masyarakat yang tidak bisa mendaftar antrian online pada Website Resmi Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda
 - d. APAPO yang hanya dapat didownload melalui Smartphone dengan sistem Android tidak dapat didownload melalui Smartphone dengan sistem IOS

Saran

Dari hasil penelitian dan pembahasan mengenai Efektivitas dan Efisiensi Penerapan Aplikasi Pendaftaran Paspor Online (APAPO) di Kantor Imigrasi

Kelas 1 TPI Samarinda, maka penulis dapat memberikan saran yang mungkin berguna bagi Kantor Imigrasi Kelas 1 Samarinda yaitu :

1. Melakukan antisipasi yang lebih apabila terjadi kesalahan dalam jaringan maupun aplikasi yang eror agar masyarakat tidak menunggu terlalu lama, antisipasi dapat berupa peralihan antrian online menjadi antrian manual dengan tetap menetapkan kuota sesuai yang terdapat pada APAPO, sehingga tidak terjadi penumpukan antrian.
2. Mensosialisasikan lagi kepada masyarakat mengenai Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspur Online melalui media sosial yaitu Instagram, Facebook, Twitter maupun Website resmi Kantor juga melakukan sosialisasi offline dengan masyarakat yang berada jauh dari kota agar masyarakat mengerti dan mengetahui bagaimana cara menggunakan APAPO serta memasang baliho atau spanduk di tempat-tempat tertentu agar masyarakat luas dapat mengetahui dan juga untuk menginformasikan penggunaan APAPO pada saat ingin mengurus paspor.
3. Untuk website Kantor Imigrasi agar diperbaiki sehingga tidak ada kendala untuk mendaftar antrian online lewat website.
4. Menyediakan APAPO pada APP Store, agar masyarakat yang menggunakan sistem IOS dapat mendownload APAPO pada Smartphonanya.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku :

- Mulyadi, Deddy, M. S., Gedeona, Hendrikus & Afandi, Muhammad Nur. (2018). *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik* (M. Jubaedah, Edah & M. S. Yustiono, Eris (eds.); 2nd ed.). CV. Alfabeta
- Syamsi, D. I. (2004). *Efisiensi, Sistem, Dan Prosedur Kerja* (1st ed.). PT Bumi Aksara.
- Tika, Moh.Pabunda, M. . (2010). *Budaya Organisasi Dan Peningkatan Kinerja Perusahaan* (3rd ed.). PT Bumi Aksara.

Sumber Jurnal :

- Alne, M. F. (2019). *Efektivitas Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru Dalam Penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspur Online*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Irawan, B. (2015). E-Government Sebagai Bentuk Baru Dalam Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Teoritik. *Jurnal Paradigma*, 4(3), 200–209. <http://e-journals.unmul.ac.id/index.php/JParadigma/article/download/419/379>
- Kharisma, D., & Yuniningsih, T. (2020). Efektivitas Organisasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Kota Semarang. *Universitas Diponegoro, Departemen Administrasi Publik*.
- Monoarfa, H. (2012). Efektivitas dan Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik: Suatu Tinjauan Kinerja Lembaga Pemerintahan. *Jurnal Pelangi Ilmu*, 5(1), 1–9.

Peraturan Perundang-Undangan :

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, (2003).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 06 Tahun 2011 tentang Keimigrasian, (2011).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (2009).