

**PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI ONLINE
DALAM MENDUKUNG PELAYANAN PASPOR DI
KANTOR IMIGRASI KELAS II TPI KOTA PARE-PARE**
*THE UTILIZATION OF ONLINE INFORMATION TECHNOLOGY
IN SUPPORTING PASSPORT SERVICES IN THE CLASS II
IMMIGRATION OFFICE OF TPI,
PARE-PARE CITY*

Emilsyah Nur¹, Darsa Djaya Haedar²

*Balai Besar Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Penelitian Komunikasi dan
Informatika Makassar^{1,2}*

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. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif menggunakan teknik pengumpulan data wawancara dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan Teknologi digital Kantor Imigrasi Kelas II TPI Kota Pare-Pare dalam memberikan pelayanan permohonan pembuatan paspor telah nyata terlihat dan sudah memenuhi kebutuhan untuk melayani masyarakat. Hal ini terjawab pada bukti fisik atau bukti nyata terlihat yang ada saat ini telah memenuhi standar pelayanan. Kehandalan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi II TPI Kota Pare-Pare dalam bentuk website www.Pare-Pare.imigrasi.go.id sudah cukup baik, bukan hanya sekedar formalitas sebagai salah satu instansi pemerintah yang bergerak di bidang keimigrasian juga diupayakan oleh aparatur agar masyarakat pengguna jasa layanan imigrasi mendapatkan kemudahan dalam berinteraksi dengan aparatur sehingga persepsi positif seperti keyakinan terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur Kantor Imigrasi Kelas II TPI Kota Pare-Pare selaku pelaksana pelayanan dapat tumbuh di mata masyarakat.

Kata Kunci : Teknologi digital online, pelayanan paspor

Abstract

Improving the quality of technology is very important where every country tries to innovate in the field of technology to improve the image of its nation. Indonesia as a country with a very large human traffic always tries to create new innovations in all aspects in related fields, especially in the aspect of information technology in the field of Immigration. This research is a qualitative research using interview and observation data collection techniques. The results showed that the digital technology of the Class II TPI Pare-Pare City Immigration Office in providing passport application services has been evident and has fulfilled the need to serve the community. This is answered by physical evidence or tangible evidence that currently has met service standards. The reliability provided by the TPI Regional Immigration Office II Pare-Pare in the form of the website

www.Pare-Pare.imigration.go.id is good enough, not just a formality as a government agency engaged in immigration, it is also strived for by the apparatus so that people use services Immigration services find it easy to interact with officials so that positive perceptions such as confidence in the services provided by the Class II TPI Class II Immigration Office officers in Pare-Pare City as service providers can grow in the eyes of the community

Keywords: *online digital technology, passport service*

PENDAHULUAN

Perkembangan peradaban manusia diiringi dengan perkembangan cara penyampaian informasi yang selanjutnya dikenal dengan istilah (Teknologi Informasi). Pada awalnya Teknologi Informasi dikembangkan manusia pada masa pra- sejarah dan berfungsi sebagai sistem untuk pengenalan bentuk-bentuk yang mereka kenal, mereka menggambarkan informasi yang mereka dapatkan pada dinding-dinding gua, tentang berburu dan binatang buruannya. Sampai saat ini teknologi informasi terus terus berkembang tetapi penyampaian dan bentuknya sudah lebih modern. Menurut Bambang Warsita (2016) teknologi informasi adalah sarana dan prasarana (hardware, software, useware) sistem dan metode untuk memperoleh, mengirimkan, mengolah, menafsirkan, menyimpan, mengorganisasikan, dan menggunakan data secara bermakna. Hal yang sama juga di ungkapkan oleh Lantip dan Rianto (2015) teknologi informasi diartikan sebagai ilmu pengetahuan dalam bidang informasi yang berbasis komputer dan perkembangannya sangat pesat.

Hamzah B. Uno dan Nina Lamatenggo (2014) juga mengemukakan teknologi informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data. Pengolahan itu termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat, dan tepat waktu. Menurut McKeown dalam Suyanto (2015)

teknologi informasi merujuk pada seluruh bentuk teknologi yang digunakan untuk menciptakan, menyimpan, mengubah, dan menggunakan informasi dalam segala bentuknya. Teori yang lain juga diungkapkan oleh Williams dalam Suyanto (2015) teknologi informasi merupakan sebuah bentuk umum yang menggambarkan setiap teknologi yang membantu menghasilkan, memanipulasi, menyimpan, mengkomunikasikan, dan atau menyampaikan informasi. Teori pendukung yang lain menurut Behan dan Holme dalam Munir (2013) teknologi informasi dan komunikasi adalah segala sesuatu yang mendukung untuk me-record, menyimpan, memproses, mendapat lagi, memancar/mengantarkan dan menerima informasi

Dari pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa teknologi digital adalah suatu teknologi berupa (hardware, software, useware) yang digunakan untuk memperoleh, mengirimkan, mengolah, menafsirkan, menyimpan, mengorganisasikan, dan menggunakan data secara bermakna untuk memperoleh informasi yang berkualitas.

Di Indonesia pengguna teknologi digital terus mengalami peningkatan data setelah tahun 2018 selesai dengan banyak membawa perubahan dalam dunia digital, 2019 dimulai dengan banyak perkembangan baru. Data digital Indonesia 2019 menunjukkan adanya perubahan signifikan di awal tahun 2019 ini jika dibandingkan dengan tahun 2018. Pada awal tahun 2019, jumlah pengguna aktif internet di Indonesia diketahui sebanyak 150 juta jiwa atau sekitar 56% dari total jumlah penduduk Indonesia. Dan sekitar 142,8 juta pengguna internet diketahui merupakan pengguna internet ponsel aktif. Itu dia laporan data digital Indonesia 2019, ternyata semakin hari Indonesia semakin dalam

dimasuki oleh penetrasi penggunaan internet. Wajar jika kini segala macam bisnis telah turut memakai internet dalam mengembangkan bisnisnya. Digital ads menjadi salah satu primadona pemasaran bisnis dengan pertumbuhan internet yang sepesat ini (Zobran, 2019)

Perubahan pesat teknologi ke arah kemajuan globalisasi berdampak ke hampir semua aspek kehidupan masyarakat. Apabila pemanfaatan teknologi tidak diatur dengan baik, maka ada kecenderungan pemanfaatan teknologi tersebut menjadi tidak terkendali yang berakibat pada pelanggaran hukum. Era globalisasi saat ini menjadi sangat tergantung pada kemajuan teknologi yang dapat menciptakan efisiensi dengan jangkauan wilayah yang luas tanpa dihalangi oleh batas-batas negara. Salah satu wujud teknologi yang berhasil menjawab kebutuhan tersebut adalah teknologi digital. (Sadikin, 2016)

Saat ini hampir seluruh negara di dunia sudah memanfaatkan internet dalam pelaksanaan kegiatan masyarakatnya, termasuk di Indonesia. Berdasarkan survei APJII (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia) pada tahun 2018 menyebutkan bahwa rata-rata masyarakat di Indonesia terhubung atau mengakses internet selama 3-4 jam tiap harinya. Dalam survei tersebut disebutkan pula bahwa pengguna Internet di Indonesia mencapai 171,17 juta jiwa dari total populasi penduduk Indonesia sebesar 264,16 juta orang atau sebesar 64,8% masyarakat di Indonesia tercatat sebagai pengguna internet aktif (Utami, 2020).

Kemudahan dalam mengakses internet merupakan sebab perkembangan internet yang begitu cepat. Sekarang, internet sudah dapat diakses melalui telepon seluler pintar atau dikenal dengan nama *smartphone*. Hadirnya *smartphone* sebagai alat komunikasi

memunculkan fitur-fitur seperti SMS, MMS, chatting, email, live video, dan masih banyak lagi. Berbagai penemuan di bidang teknologi informasi dan komunikasi memudahkan masyarakat untuk mencari informasi secara cepat.

Teknologi digital kini hadir sebagai media penyebaran informasi dan komunikasi, Menurut McGraw Hill Dictionary, teknologi digital adalah sarana yang digunakan orang-orang untuk berinteraksi satu sama lain dengan cara menciptakan, berbagi, serta bertukar informasi dan gagasan dalam sebuah jaringan dan komunitas virtual, ada beberapa jenis sosial media yang populer dikalangan masyarakat diantaranya adalah layanan blog, layanan jejaring sosial, serta layanan microblogging (Utami, 2020).

Menurut survei yang dilakukan oleh perusahaan media asal Inggris We Are Social, 19,1 % masyarakat Indonesia menggunakan internet untuk mengakses sosial media. Youtube menjadi platform yang paling sering diakses oleh pengguna teknologi digital di Indonesia, persentase penggunaannya mencapai 88%, selanjutnya Whatsapp sebesar 84%, Facebook sebesar 82%, dan Instagram sebesar 79%. Total pengguna aktif teknologi digital sebanyak 160 juta atau 59% dari total penduduk Indonesia (Lativa, 2019).

Penggunaan teknologi digital yang baik membawa manfaat dalam kehidupan sehari-hari, seperti kemudahan dalam bersosialisasi baik individu maupun kelompok, sebagai sarana untuk menemukan teman baru, sebagai sarana penghibur, sebagai sarana untuk mencari uang, sebagai sarana mencari informasi, dan tidak terkecuali sebagai sarana penunjang pelaksanaan pelayanan publik. Dalam Pasal 4 Huruf (c) Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi

Elektronik menyebutkan, “ Pemanfaatan teknologi informasi dan transaksi elektronik dilaksanakan dengan tujuan meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik”. Berdasarkan peraturan tersebut penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi terkait seharusnya memanfaatkan teknologi informasi sebagai usaha meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penggunaan sosial media dalam kegiatan pelayanan publik merupakan salah satu inovasi yang dilakukan oleh pemerintah dalam pemanfaatan teknologi.

Kantor Imigrasi Kelas II TPI Pare-Pare merupakan salah satu instansi di bawah Direktorat Jenderal Imigrasi, dalam pelaksanaan pelayanan publik Kantor Imigrasi Kelas II TPI Pare-Pare sudah memanfaatkan teknologi digital dalam penyampaian informasi keimigrasian, salah satunya informasi tentang pelayanan paspor. Usaha ini dilakukan sebagai bentuk inovasi dalam memberikan edukasi kepada masyarakat agar lebih memahami informasi tentang pelayanan paspor, selain itu usaha ini sebagai usaha Kantor Imigrasi Kelas II TPI Pare-Pare menuju WBBM (Wilayah Birokrasi Bersih Melayani) yang menjadi target capaian Kantor Imigrasi Kelas II TPI Pare-Pare pada tahun 2020. Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2014 disebutkan ada beberapa indikator yang perlu dilakukan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, salah satunya adalah “Unit kerja telah memiliki informasi tentang pelayanan mudah diakses melalui berbagai media”.

Meskipun dalam penyampaian informasi pelayanan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Pare-Pare sudah menggunakan media, ternyata masih ada beberapa masalah terkait pelayanan keimigrasian,

yaitu masih ada masyarakat yang belum mengetahui tentang informasi pelayanan paspor, sehingga sering dijumpai keadaan dimana pemohon datang ke kantor namun tidak membawa berkas yang lengkap, ataupun masih bingung tentang pendaftaran paspor secara online.

METODE PENELITIAN

Teknologi digital adalah sebuah sistem teknologi yang pengoperasionalnya tidak banyak membutuhkan tenaga manusia lagi. Tetapi lebih cenderung pada sistem pengoperasian yang serba otomatis dan canggih dengan menggunakan sistem komputarisasi atau format yang dapat dibaca oleh komputer. Teknologi digital pada dasarnya hanyalah sebuah sistem menghitung dengan sangat cepat yang dapat memproses semua bentuk-bentuk informasi sebagai nilai-nilai numeris.

Digital berasal dari kata *digitus*, dalam bahasa Yunani berarti jari jemari. Apabila kita hitung jari jemari orang dewasa, maka berjumlah sepuluh (10). Nilai sepuluh tersebut terdiri dari 2 radix, yaitu 1 dan 0, oleh karena itu digital merupakan penggambaran dari suatu keadaan bilangan yang terdiri dari angka 0 dan 1 atau *off* dan *on* (bilangan biner). Semua sistem komputer menggunakan sistem digital sebagai basis datanya. Dapat disebut juga dengan istilah Bit (*Binary Digit*) (Purnomo, 2014).

Bilangan biner ini yang menjadi tumpuan dari segala perintah-perintah dan menjadi kode dalam istilah sebuah sistem digital. BIT merujuk pada sebuah digit dalam sistem angka biner contohnya angka 10010 memiliki panjang 5 bit. Digit biner hampir selalu digunakan sebagai satuan terkecil dalam penyimpanan dan komunikasi informasi. Signal digital ini memiliki berbagai keistimewaan yang unik yang tidak dapat ditemukan pada teknologi analog yaitu:

- a) Mampu mengirimkan informasi dengan kecepatan tinggi tanpa harus mengurangi kualitas dari informasi/data yang dikirimkan.
- b) Penggunaan yang berulang-ulang terhadap informasi tidak mempengaruhi kualitas dan kuantitas informasi itu sendiri.
- c) Informasi dapat dengan mudah diproses dan dimodifikasi ke dalam berbagai bentuk.
- d) Dapat memproses informasi dalam jumlah yang sangat besar. Sebelum terjadi perkembangan dari digital modern, hampir semua sistem menghitung dan komunikasi adalah analog. (Purnomo, 2014)

Teknologi digital pada dasarnya hanyalah sistem menghitung sangat cepat yang memproses semua bentuk informasi sebagai nilai-nilai numeris. Sebelum terjadi perkembangan dari digital modern, hampir semua sistem menghitung dan komunikasi adalah analog. Teknologi analog pada dasarnya hanyalah alat yang sederhana dengan program yang tertentu saja seperti contohnya komputer analog. Komputer-komputer analog pada dasarnya adalah alat ukur. Mereka tanggap didalam mengukur kondisi-kondisi yang terus berubah. Namun meski sangat berguna, semua komputer analog buatan manusia memiliki kelemahan besar yaitu mereka tidak dapat mengukur cukup teliti.. Berbeda dengan komputer analog, komputer digital mampu melakukan pengukuran yang jauh lebih tepat karena komputer tersebut tidak melakukan kesalahan serta cukup teliti dan cepat.

Dengan demikian, sistem digital bersifat kurang rentan terhadap kesalahan apabila dibandingkan dengan sistem analog. Kekebalan semacam inilah yang menjadi alasan utama mengapa banyak aplikasi

yang awalnya berbasiskan kepada teknologi analog (seperti misalnya komunikasi telepon, rekaman audio, dan televisi) kini beralih ke teknologi digital.

Menurut Ghozali (2014) teknologi digital yaitu teknologi yang menggunakan perintah pengkodean biner untuk menghasilkan suatu perintah tertentu yang diinginkan oleh seorang programer digital. teknologi digital adalah teknologi yang tidak lagi menggunakan tenaga manusia, atau manual. Tetapi cenderung pada sistem pengoperasian yang otomatis dengan sistem komputerisasi atau format yang dapat dibaca oleh komputer. Teknologi digital pada dasarnya hanyalah sistem penghitung yang sangat cepat yang memproses semua bentuk-bentuk informasi sebagai nilai-nilai numeris. Penggunaan sistem digital dalam peralatan modern menunjukkan bahwa di dalam alat tersebut menggunakan banyak perhitungan rumit biner yang ada dalam prosesor. Dari banyak pengkodean 1 dan 0 mungkin hanya diperoleh satu hasil. Contohnya : ketika sebuah telepon genggam untuk mengirimkan pesan, satu kali tombol pesan ditekan, akan terjadi pengkodean dengan angka 1 dan 0 yang memerintahkan prosesor dari telepon genggam untuk mengirimkan pesan ke nomor tujuan.

Jadi, Teknologi Digital itu teknologi yang menggunakan perintah pengkodean biner untuk menghasilkan suatu perintah tertentu yang diinginkan oleh seorang programer digital. Teknologi digital, adalah teknologi yang tidak lagi menggunakan tenaga manusia, atau manual. Tetapi cenderung pada sistem pengoperasian yang otomatis dengan sistem komputerisasi atau format yang dapat dibaca oleh komputer. teknologi digital pada dasarnya hanyalah sistem penghitung yang sangat

cepat yang memproses semua bentuk-bentuk informasi sebagai nilai-nilai numeris. Contoh : teknologi digital yaitu pengiraan atau computing (komputer dan kalkulator), komunikasi (litar elektronik dalam mesin faksimile, sistem radar dan antena, serta penggunaan satelit di angkasa lepas), kawalan automasi (mesin dan robot dalam pembuatan sesuatu produk dan lif), aplikasi handphone (kompilasi beberapa unit yang digunakan untuk mengirim dan menerima sms), aplikasi LCD, telepon seluler, hard disk, flashdisk, microsoft, dan cloud storage.

Ada beberapa kelebihan dai penggunaan teknologi digital dibandingkan dengan teknologi analaog, antara lain sebagai berikut:

1. Keutuhan data pada saat proses transmisi.
2. Sinyal digital akan mengalami regenerasi, sinyal-sinyal yang rusak akan digantikan oleh sinyal baru.
3. Sistem komunikasi fleksibel.
4. Efisiensi biaya, dengan dikembangkan IC, biaya produksi dapat dikurangi dan daya tahan pemakaian juga lebih lama. Banyak sekali manfaat penggunaan teknologi digital bagi kehidupan manusia.(Abdul, 2014)

Menurut Sutabri (2016) menyatakan bahwa : “Kualitas teknologi digital merupakan nilai dari hasil yang diharapkan dengan sempurna, apabila pengambil keputusan dapat mengambil keputusan secara optimal dalam setiap hal, dan bukan keputusan yang rata-rata yang dibuat menjadi optimal serta untuk menghindari kejadian-kejadian yang akan mendatangkan kerugian”. Sedangkan Gowinda (2015) mengungkapkan bahwa: “Kualitas teknologi digital adalah hasil dari suatu teknologi informasi yang dapat dinilai dari 2 hal, yaitu manfaat dan biaya untuk mendapatkannya.

Suatu teknologi digital dikatakan bernilai dan berkualitas apabila manfaat yang diperoleh lebih berharga dibandingkan dengan biaya untuk mendapatkannya". Kualitas teknologi digital biasanya berfokus pada karakteristik kinerja sistem.

Menurut Livari (2005) dalam Gowinda (2015) menyatakan bahwa kualitas teknologi digital mengakibatkan karakteristik kualitas yang diinginkan dari sistem informasi itu sendiri, dan kualitas informasi yang diinginkan sebagai informasi karakteristik produk. Dari definisi di atas, kualitas teknologi digital dapat dikatakan sebagai nilai dari hasil yang diharapkan dengan sempurna, apabila pengambil keputusan dapat mengambil keputusan secara optimal dengan menggunakan aplikasi dari teknologi informasi serta dapat membuat perusahaan ataupun individu lebih kompetitif karena akan mendapat manfaat dari kecanggihan teknologi informasi tersebut sehingga menghasilkan manfaat yang optimal. Untuk mendukung suatu teknologi informasi untuk dapat memenuhi kualitas yang diinginkan, biasanya sering dihubungkan dengan penggunaan komputer atau biasa disebut dengan Teknologi Informasi Komputer (TIK). Dalam penggunaan komputer, biasanya mempunyai komponen-komponen pendukung tergantung bagaimana komputer tersebut.

Menurut Susanto (2014) komponen yang dapat mendukung suatu teknologi digital untuk menghasilkan kualitas yang optimal digolongkan menjadi 6 bagian sebagai berikut:

1. Hardware

Hardware merupakan peralatan fisik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan, memasukan, memproses, menyimpan dan mengeluarkan hasil pengolahan data dalam bentuk Informasi.

a) Bagian Input

Peralatan input merupakan alat-alat yang dapat digunakan untuk memasukan data kedalam komputer, seperti keyboard, mouse, scanner, dll.

b) Bagian Pengolahan CPU (Central Prossesing Unit) yang selama ini mungkin kita kenal adalah merupakan rumah atau (box) dari komponen-komponen lainnya, seperti:

- 1) Processor (otak komputer),
- 2) Memory,
- 3) Motherboard,
- 4). Harddisk,
- 5) Floppy disk, 6. CD ROM
- 6) Expansion slot,
- 7) Devices controller (multi I/O, VGA card, Sound card),
- 8) Komponen lainnya (fan, baterai, conector, dll), dan
- 9) Power supply.
- 10) Bagian Output

2) Peralatan Output merupakan peralatan–peralatan yang digunakan untuk mengeluarkan informasi hasil pengolahan data.

Beberapa macam peralatan output yang sering digunakan seperti: printer, layar monitor, speaker LCD, dll.

3) Bagian Komunikasi

Peralatan komunikasi adalah peralatan yang harus digunakan agar komunikasi data bisa berjalan dengan baik. Seperti, Network card untuk LAN (jaringan yang ada pada lokasi tertentu misalnya suatu ruang atau suatu gedung), wireless LAN (jaringan yang tersebar ke beberapa lokasi. Atau bisa juga di bilang kalau WAN adalah kumpulan dari beberapa LAN yang terhubung secara On-line melalui modem atau internet), dan lain-lain.

4) Software

Software adalah kumpulan dari program-program yang digunakan untuk menjalankan aplikasi tertentu pada Komputer, sedangkan program merupakan kumpulan dari perintah-perintah komputer yang tersusun secara sistematis. Pengelompokan software meliputi:

a) Operating system (sistem operasi) berfungsi untuk mengendalikan hubungan antara komponen-komponen yang terpasang dalam Komputer. misalnya antara keyboard dengan CPU, Layar monitor, dan lain-lain. Contohnya: Microsoft windows.

b) Interpreter dan compiler

(1) Interpreter merupakan software yang berfungsi sebagai penerjemah bahasa yang dimengerti manusia kedalam bahasa komputer atau bahasa mesin perintah per-perintah. Contoh: Microsoft access, Oracle, Pascal, dll.

(2) Compiler (komplier) untuk menterjemahkan bahasa manusia kedalam bahasa komputer secara langsung satu file.

c) Perangkat lunak aplikasi

Merupakan software jadi yang siap untuk digunakan. Software ini dibuat oleh perusahaan perangkat lunak (software house) baik dalam maupun luar negeri. Quicken merupakan salah satu contoh software system informasi akuntansi yang sangat baik.

4) Brainware SDM

Sistem Informasi dan Organisasi Sumber Daya Manusia merupakan sumber daya yang terlibat dalam pembuatan sistem informasi. Pengumpulan dan pengolahan data, pendistribusian dan pemanfaatan informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam memenuhi penampilan fasilitas fisik melalui penggunaan layanan paspor online dapat terlihat dengan teknologi yang digunakan dalam memberikan layanan permohonan pembuatan paspor melalui penggunaan layanan paspor online, misalnya komputer dengan jaringan internet dengan kapasitas akses yang besar atau no limite sehingga dapat memudahkan pelayanan yang ditujukan kepada masyarakat. Tujuh buah komputer yang terdapat pada seksi informasi sarana keimigrasian dirancang dengan kemampuan yang mumpuni yaitu keras seperti memory sebesar 2 gigabyte, VGA 128 megapixell, hardisk 250 gigabyte Lcd monitor 14 inch.

Selain perangkat keras atau hardware komputer tersebut juga disertai dengan software Microsoft office untuk menginput data pengaduan keluhan masyarakat dan software lain untuk menambah aplikasi baru pada tampilan website www.pare-pare.imigrasi.go.id, jaringan internet dengan kapasitas no limite yang diprioritaskan untuk

melayani permohonan pembuatan paspor melalui penggunaan layanan paspor online.

Fasilitas fisik tersebut dimaksudkan agar masyarakat tidak perlu khawatir akan kemampuan dari fasilitas fisik yang tersedia dalam melayani permohonan pembuatan paspor melalui penggunaan layanan paspor online. Sub indikator dalam bukti fisik yang kedua adalah alat-alat yang digunakan oleh aparatur untuk melakukan komunikasi kepada masyarakat agar tercapainya pelayanan permohonan pembuatan paspor melalui penggunaan layanan paspor online.

Fasilitas yang ketiga yaitu aparatur dalam melayani permohonan pembuatan paspor melalui penggunaan layanan paspor online. Dalam hal ini Kantor Imigrasi Kelas II TPI Pare-Pare memiliki aparatur yang mempunyai keahlian masing-masing di bidang yang ditangani menurut tugas tanggung jawabnya khususnya bidang teknologi informasi. Selain mempunyai keahlian di masing-masing bidang penanganannya para aparatur juga memiliki integritas dalam menunjang penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Aparatur yang dimiliki Kantor Imigrasi Kelas II TPI Pare-Pare tersebut diperoleh melalui seleksi penerimaan Pegawai Negeri Sipil (PNS), setelah diterima sebagai PNS dilingkungan Dinas tersebut selanjutnya aparatur tersebut diberikan pelatihan tentang teknologi informasi khususnya internet.

Tingkat kesiapan aparatur dalam memberikan pelayanan adalah tingkat kesiapan aparatur dinilai dari jumlah aparatur yang memberikan pelayanan maupun kesiapan aparatur yang selalu ada di tempat pada saat dibutuhkan. Hal ini menunjukkan bahwa berhasil atau tidaknya sebuah pelayanan yang baik akan diberikan kepada masyarakat melalui website mengenai layanan paspor online. Kualitas pelayanan yang baik dan

memuaskan tentu saja dapat tercapai apabila Kantor Imigrasi Kelas II TPI Pare-Pare melalui penggunaan layanan paspor online memperhatikan faktor aparatur ini dimana kesanggupan untuk menjalankan tugas-tugas yang menuntut keterampilan dan kekuatan aparatur sangatlah dibutuhkan.

Target utama yang menjadi tujuan dari Kantor Imigrasi Kelas II TPI Kota Pare-Pare melalui penggunaan layanan paspor online adalah tercapainya pelayanan yang profesional dalam hal pelayanan permohonan pembuatan paspor di Kota Pare-pare. Pada dasarnya setiap instansi dalam menjalankan tugas dan kewajibannya adalah dengan memperbaiki kinerja dan selalu melakukan hal-hal yang baru untuk mengembangkan pelayanan yang telah diberikan, instansi perlu memperbaiki pelayanan kepada agar tercapainya profesionalitas kinerja aparatur itu sendiri.

Dengan itu aparatur memproses hasil yang akan diberikan untuk memperbaiki kinerja aparatur sebagai bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Sub Indikator bukti fisik yang keempat adalah materi komunikasi, materi komunikasi merupakan komponen yang penting dalam penyelenggaraan pelayanan karena dalam setiap pemberian pelayanan dibutuhkan media komunikasi yang jelas agar masyarakat tidak merasa bingung terhadap pelayanan yang diberikan oleh para aparatur Kantor Imigrasi Kelas II TPI Pare-Pare dalam usahanya memberikan penyampaian komunikasi pelayanan bekerja sama dengan Radio Mora FM, Media massa seperti koran Pikiran Rakyat yang digunakan oleh Kantor Imigrasi Kelas II TPI Pare-Pare dalam menyampaikan informasi telah hadirnya website www.Parepareimigrasi.go.id, jaringan internet juga dipergunakan oleh Kantor

Imigrasi Kelas II TPI Pare-Pare dalam menyelesaikan penyampaian informasi seiring dengan perkembangan zaman. Bukti fisik atau bukti nyata terlihat yang terdapat pada pelayanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas II TPI Pare-Pare melalui penggunaan paspor 68 online adalah konteks dan konten atau materi isi dari paspor online.

Berdasarkan hasil wawancara salah seorang masyarakat Ibu Nisa sebagai pengguna layanan paspor online mengatakan bahwa:

“Tampilan webnya berat, info tentang Kantor Imigrasinya sudah lumayan lengkap, tetapi berita-berita tentang imigrasinya tidak update, ada yang perlu dibenahi agar error page dapat diminimalisir kejadiannya dan terkadang webnya pun tidak bias dibuka”.

Bukti fisik yang ada dilapangan tentunya telah dipersiapkan sesuai dengan kebutuhan dalam menjalankan website tersebut sehingga aparatur perlu menyeimbangkan kemampuan dengan teknologi yang telah ada namun dalam prakteknya aparatur diperlukan pelatihan yang cukup agar tidak terjadi kendala dalam mengelolanya. pada prakteknya sebagian aparatur telah memahami teknologi yang ada sehingga cukup memudahkan dalam pengelolaannya, bukti fisik yang cukup dan memadai kurang dibarengi dengan hasil yang di lapangan misalnya terkadang ada page error yang terjadi hal ini terjadi karena kapasitas website yang baik tidak disesuaikan dengan keadaan lapangan yang terkadang jaringan ataupun kapasitas gadget yang digunakan untuk mengakses website kurang memadai. Bukti fisik yang telah memadai di dalam instansi tersebut perlu disesuaikan dengan keadaan lapangan hal ini berhubungan dengan kapasitas web, seminimal mungkin dapat diakses oleh masyarakat dengan mudah dan penggunaan gadget yang minimal sekalipun.

Pelayanan berdasarkan indikator-indikator dari bukti fisik atau bukti nyata yang dilakukan aparaturnya Kantor Imigrasi Kelas II TPI Pare-Pare dapat dilihat dari hasil penelitian yang didapatkan peneliti sebagai berikut: **Pertama**, fasilitas fisik adalah sarana dan prasarana yang ada sebagai salah satu bentuk fisik yang menjadi sebuah pendukung pelayanan, maka dengan ini bukti fisik menjadi hal penunjang dari peningkatan pelayanan yang diberikan instansi dalam menjalankan kinerjanya dengan memperbaiki pelayanan kepada masyarakat itu sendiri. Sarana merupakan penunjang utama dalam peningkatan pelayanan karena dalam suatu sarana dapat terlihat jelas keberhasilan sebuah program ataupun pencapaian itu sendiri. Berdasarkan hasil wawancara dengan aparaturnya seksi informasi sarana keimigrasian mengenai fasilitas fisik yang ada di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Pare-Pare Bapak Sugito mengatakan:

“Fasilitas yang telah kami sediakan untuk masyarakat kepada masyarakat yaitu penyediaan media Teknologi Informasi berbasis website yaitu www.Pare-pare.imigrasi.go.id dimana di dalamnya terdapat banyak layanan-layanan online yang diantaranya layanan paspor online, kami juga menyediakan tempat ruangan tunggu dilengkapi dengan televisi dan kursi yang nyaman dan kami juga memiliki fasilitas seperti mesjid serta lapangan parkir yang cukup luas”

Kantor Imigrasi Kelas II TPI Pare-Pare sejauh ini telah cukup baik dalam memenuhi kewajibannya untuk melengkapi fasilitas-fasilitas yang dapat memperlancar dan mempermudah kegiatan-kegiatannya yang dalam hal ini dalam pemberian layanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I memiliki Gedung dengan luas tanah dan bangunan yang cukup memadai. Kantor Imigrasi Kelas II TPI Pare-Pare juga memiliki

aula khusus untuk mengadakan rapat atau pertemuan dengan para staf atau masyarakat yang ingin berdialog dengan aparatur Kantor Imigrasi Kelas II TPI Pare-Pare.

Aparatur Kantor Imigrasi Kelas II TPI Pare-Pare dalam rangka menciptakan pelayanan yang baik terhadap masyarakat dapat dilihat dari segi fasilitas fisik melalui upaya-upaya yang dilakukan oleh aparatur Kantor Imigrasi Kelas II TPI Pare-Pare yang ditunjukkan kepada masyarakat dengan menyediakan kursi antrian yang nyaman, dilengkapi dengan televisi dan ruangnya pun ber-AC yang mendukung terhadap kenyamanan masyarakat dalam mengantri proses pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II melalui paspor online. Kursi antrian dan alat pendukung lainnya adalah komponen yang digunakan oleh aparatur Kantor Imigrasi Kelas I dalam pelayanan pembuatan paspor sebagai bentuk fasilitas fisik dalam melayani masyarakat dengan landasan faktor material melalui sistem prosedur yang berlaku, dalam rangka usaha memenuhi kepuasan masyarakat sesuai dengan haknya. Adapun yang diterapkan oleh Kantor Imigrasi Kelas II TPI Pare-Pare yang ditujukan kepada para aparatur yaitu pelayanan yang berkualitas adalah suatu sikap atau cara aparatur dalam melayani masyarakat secara memuaskan. Fasilitas fisik adalah salah satu unsur pokok yang harus dipenuhi dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas dan nyaman.

Fasilitas fisik yang dimiliki Kantor Imigrasi Kelas II ini merupakan upaya yang dilakukan dalam menunjang keberhasilan pelayanan kepada masyarakat yang melakukan pra-permohonan pembuatan paspor melalui website www.Pare-pare.imigrasi.go.id. Segala perangkat fasilitas fisik ini ditujukan agar masyarakat merasa nyaman dalam berurusan dengan hal yang berkaitan dengan layanan-layanan yang digunakan jika ingin lebih

cepat dan mudah dalam hal pra permohonan pembuatan paspor melalui layanan paspor online di website www.Pare-pare..imigrasi.go.id.

Fasilitas fisik yang ada tentunya dimaksimalkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Aparatur perlu menyeimbangkan fasilitas yang ada dengan kinerja yang dilakukan, prakteknya kadang aparatur kurang begitu cepat dalam menangani masalah yang diutarakan masyarakat pengguna website, aparatur masih sering menunda-nunda masalah yang diutarakan masyarakat sehingga sering terjadi keterlambatan aparatur dalam menanggapi ataupun menjawab pertanyaan dari masyarakat pengguna itu sendiri. Hal ini tidak sesuai dengan ketersediaan fasilitas fisik yang ada yang bertujuan memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat sedikit terhambat oleh kinerja aparatur itu sendiri, aparatur masih mengangap kebutuhan masyarakat terhadap layanan pembuatan paspor itu sendiri adalah sangat minim.

Masyarakat saat ini sangat membutuhkan pembuatan paspor yang cepat, hal ini terjadi karena tidak maunya masyarakat untuk menunggu dan mengantri, apalagi sampai memakai waktu berhari-hari sehingga dengan adanya ini seharusnya aparatur cepat tanggap dengan segala hal yang perlu dilakukan untuk memuaskan pelayanan kepada masyarakat salah satunya dengan memaksimalkan fasilitas yang ada. Masyarakat membutuhkan layanan yang cepat akurat dan nyaman sehingga aparatur perlu membenahi kinerja dan menyesuaikan dengan fasilitas yang mendukung dalam proses pengembangan pelayanan pembuatan paspor bagi masyarakat Bandung ataupun masyarakat Indonesia sekalipun.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Adi selaku masyarakat mengenai fasilitas fisik Kantor Imigrasi Kelas II TPI Pare-Pare melalui penggunaan paspor online dalam usahanya untuk melayani

pembuatan paspor yang dilakukan masyarakat, informan masyarakat yang di wawancarai mengatakan:

“Teknologi yang sudah diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas II TPI Pare-Pare sudah cukup canggih sebagai media layanan secara online yang dilakukan melalui layanan paspor online pada website www.Pare-pare.imigrasi.go.id sehingga pra permohonan pembuatan paspor yang dilakukan oleh masyarakat menjadi lebih cepat, dalam melakukan pra-permohonan pembuatan paspor yang dilakukan masyarakat melalui layanan paspor online pada website www.pare-pare.imigrasi.go.id masyarakat dapat dengan mudah untuk mengaksesnya”

Pengaplikasian layanan paspor online telah dilakukan dengan sebaikbaiknya, karena dengan adanya layanan paspor online membuat persepsi penilaian masyarakat terhadap aparatur meningkat karena keinovasian dari para aparatur Kantor Imigrasi Kelas II TPI Pare-Pare untuk memberikan fasilitas fisik atau fasilitas nyata terlihat kepada masyarakat sehingga masyarakat merasa nyaman akan pelayanan yang diberikan.

Menurut hasil wawancara peneliti dengan aparatur staf seksi informasi sarana keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas II TPI Pare-Pare dijelaskan bahwa aparatur pada seksi informasi sarana keimigrasian mempunyai tugas memperhatikan kepuasan masyarakat, dan selalu mengupayakan yang terbaik untuk masyarakat sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan baik dan apa yang menjadi keluhan masyarakat selama ini dapat terpenuhi dengan adanya layanan paspor online.

Berdasarkan uraian di atas Kantor Imigrasi Kelas II TPI Pare-Pare telah memberikan pelayanan fasilitas fisik dengan cukup baik, namun

pada pelaksanaannya website yang telah memiliki fitur-fitur penggunaan layanan paspor online harus memikirkan hal-hal yang terjadi dilapangan misalnya, kapasitas website yang besar sedikit meyulitkan para masyarakat yang akan menggunakan ataupun mengakses karena kapasitas yang besar dalam menjalankan website itu sendiri. Kantor Imigrasi perlu memikirkan hal itu, karena setiap komputer yang digunakan untuk mengakses website tersebut tidak memiliki kapasitas yang baik ataupun ketersediaan pada gadget yang digunakan untuk mengakses website www.Pare-pare.imigrasi.go.id. **Kedua**, peralatan-peralatan yang diperlukan dalam proses pelayanan tidak mutlak harus mewah, tetapi cukup sederhana saja. Suatu Kantor atau Dinas penyediaan jasa, peralatan dapat berupa kursi, ruangan, dan alat-alat pendukung dalam pelayanan, beberapa peralatan seperti satu atau dua kursi untuk masyarakat pengunjung harus cukup memadai. Ditambah dengan peralatan lainnya seperti alat pendukung pekerjaan pelayanan seperti alat print, kertas, komputer, dan sebagainya. Bagian-bagian dari peralatan tersebut adalah sebagai dasar dari terbentuknya sebuah program dalam instansi, namun dalam pelaksanaan layanan paspor online dibutuhkan teknologi informasinya sebagai komponen pendukung utama terlaksananya implementasi dari layanan paspor online melalui www.Pare-pare.imigrasi.go.id.

Pemberian bukti kualitas pelayanan melalui peralatan dari para aparatur kepada masyarakat bertujuan untuk memperkuat persepsi masyarakat selama dan sesudah jasa yang diberikan aparatur. Oleh karena itu peralatan merupakan alat bantu penyampaian jasa. Jasa merupakan suatu bentuk kinerja dan tidak dapat dirasakan sebagaimana halnya seperti barang, maka masyarakat lebih cenderung memperhatikan

fakta-fakta bukti nyata atau bukti langsung yang diberikan aparatur berkaitan dengan jasa sebagai bukti kualitas pelayanan yang telah diberikan.

Bukti-bukti pemberian kualitas jasa bisa juga diberikan oleh para aparatur melalui peralatan yang digunakan untuk mendukung pemberian jasa pelayanan. Dalam hal ini adalah kondisi peralatan yang digunakan oleh aparatur untuk melaksanakan tugas-tugasnya yang masih cukup baik sekalipun jika ada kerusakan akan dengan cepat diperbaiki atau diganti dalam melakukan pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat agar terciptanya kualitas pelayanan aparatur terhadap masyarakat dapat terpenuhi secara maksimal dan menghasilkan pencapaian yang memuaskan. Peralatan yang dapat dilihat di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Pare-Pare yang digunakan untuk melayani masyarakat dalam penggunaan layanan paspor online melalui www.bpare-pare.imigrasi.go.id yaitu dengan tersedianya peralatan seperti telephone, Fax, Printer, komputer, meja dan alat-alat tulis sebagai bentuk fasilitas nyata terlihat yang bertujuan untuk dapat memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat sehingga membuat persepsi positif dari masyarakat terhadap Kantor Imigrasi Kelas II TPI Pare-Pare melalui penggunaan layanan paspor online dalam melayani pra-permohonan pembuatan paspor yang dilakukan masyarakat.

Peralatan yang digunakan untuk melayani masyarakat merupakan faktor penting dalam proses pelayanan karena suatu pelayanan dapat diukur melalui peralatan yang digunakan oleh penyedia layanan kepada masyarakat pengguna layanan tersebut. Perwujudan kepuasan pengguna jasa pelayanan dapat diidentifikasi melalui bukti langsung atau bukti nyata, yang salah satu indikator dari bukti langsung atau bukti nyata

adalah peralatan yaitu kebutuhan aparatur dalam melaksanakan tugasnya dan kebutuhan masyarakat dalam menggunakan layanan yang diberikan yang hanya bisa dikerjakan oleh aparatur. Karena masyarakat tidak mengerti persoalan penggunaan peralatan-peralatan yang digunakan oleh aparatur untuk menunjang keberhasilan kualitas pelayanan aparatur dalam memberikan pelayanan yang baik dan benar, maka itu masyarakat mengharapkan ketersediaan peralatan yang lengkap, dalam kondisi baik dan siap pakai atau akses, demi terciptanya kualitas pelayanan.

Hasil wawancara yang dilakukan peneliti di Kantor Imigrasi Kelas II Kota Pare-pare tepatnya pada ruangan server Bapak Aditya yang secara khusus sebagai tempat operasional dari website www.Pare-pare.imigrasi.go.id, peneliti menanyakan mengenai kendala apa saja yang sering terjadi dalam pengoperasian website www.pare-pare.imigrasi.go.id? Aparatur mengatakan:

“Dalam pengoperasian website www.Pare-pare.imigrasi.go.id masih ada kendala-kendala yang dihadapi seperti error page sehingga dapat menghambat proses pelayanan. Kerusakan yang terjadi biasanya terdapat pada hardware dikarenakan komputer dipaksa untuk menampung data website yang banyak sekali fitur-fitur di dalamnya yang berat sehingga memori (ram) tidak dapat menampung semua pekerjaan-pekerjaan tersebut sehingga komputer yang digunakan cepat panas dan riskan mengalami error atau trouble. Bila hal ini terjadi, maka tidak ada pilihan selain mengganti komponen yang rusak didalam CPU tersebut”

Kendala dalam masalah jaringan internet juga sering terjadi yang berpengaruh dalam kecepatan mengakses layanan paspor online pada website www.Pare-pare.imigrasi.go.id tersebut terhadap kendala cuaca yang berpengaruh dalam lambatnya jaringan koneksi Internet yang

terhubung. Hal ini sangat disayangkan mengingat unit komputer merupakan salah satu peralatan yang wajib ada dan sangat dibutuhkan dalam memberikan layanan pra-permohonan pembuatan paspor melalui layanan paspor online. Sangat diperlukan perhatian khusus dalam hal ini mengingat peningkatan dalam aspek peralatan dapat meningkatkan citra pelayanan dimata masyarakat dibutuhkan unit perangkat komputer baru yang spesifikasinya lebih baik dalam menunjang kegiatan pelayanan pra permohonan pembuatan paspor melalui layanan paspor online.

Berdasarkan penjelasan di atas, peralatan yang diberikan Kantor Imigrasi Kelas II Kota Pare-pare sudah layak dan baik, karena yang menjadi penunjang keberhasilan suatu program ataupun sarana dan prasarana yang ada adalah peralatan yang ada dan digunakan untuk menunjang keberhasilan dari program itu sendiri dengan melakukan perawatan peralatan secara berkala agar tidak terjadi hambatan dalam memberikan layanan permohonan pembuatan paspor, karena masyarakat hanya mengharapkan proses pelayanan dengan segera dan cepat tanpa ada hambatan dalam pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, Kantor Imigrasi Kelas II Kota Pare-pare menjadikan peralatan sebagai alat pendukung dalam keberhasilan berjalannya website www.Pare-pare.imigrasi.go.id

KESIMPULAN

Teknologi digital Kantor Imigrasi Kelas II TPI Kota Pare-Pare dalam memberikan pelayanan permohonan pembuatan paspor telah nyata terlihat dan sudah memenuhi kebutuhan untuk melayani masyarakat. Hal ini terjawab pada bukti fisik atau bukti nyata terlihat

yang ada saat ini telah memenuhi standar pelayanan. Kehandalan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi II TPI Kota Pare-Pare dalam bentuk website www.Pare-pare.imigrasi.go.id sudah cukup baik, bukan hanya sekedar formalitas sebagai salah satu instansi pemerintah yang bergerak di bidang keimigrasian juga diupayakan oleh aparatur agar masyarakat pengguna jasa layanan imigrasi mendapatkan kemudahan dalam berinteraksi dengan aparatur sehingga persepsi positif seperti keyakinan terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur Kantor Imigrasi Kelas II TPI Kota Pare-Pare selaku pelaksana pelayanan dapat tumbuh di mata masyarakat..

DAFTAR REFERENSI

- Abdul, 2014. *Pengaruh Kecanggihan Teknologi Informasi, Partisipasi Manajemen, Dan Kemampuan Teknik Pemakai Sistem Informasi Akuntansi Pada Kinerja Individu*". Issn: 2302-8556 E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana
- Arikunto, S. 2014. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Ghozali, Imam. 2014. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gowinda, 2019. *Era Digital dan Tantangannya*. Jurnal Seminar Nasional Pendidikan
- Lativa, 2019. *Penggunaan Facebook Sebagai Media Bisnis Online "Cherioo Shop"*. Jurnal UPN Yogyakarta/Med.Iklan
- Moleong, Lexy J. 2007 *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Penerbit PT Remaja Rosdakarya. Offset, Bandung.
- Munir, 2013. *MULTIMEDIA dan Konsep Aplikasi Dalam Pendidikan*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Lamatenggo, 2014. *Teknologi Komunikasi dan Informasi. Pembelajaran*, Jakarta: PT Bumi Aksara

- Purnomo, 2014, *Pengembangan dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Bidang Teknologi dan Manajemen Transportasi*. Jakarta.
- Susanto, 2014. *Pengelolaan Perpustakaan Berbasis Teknologi Informasi*. Pustaka: Jurnal Studi Perpustakaan Dan Informasi, Vol. 4, No. 2 PP 87
- Sutabri, 2015. *Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, Resiko Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking*. Fakultas Ekonomi. Universitas Diponegoro Semarang
- Utami, 2020. *Teknologi Digitalisasi dalam Peningkatan Pelayanan yang Optimal pada Layanan Tiket di Bandara Mutiara Palu*, Jurnal Stikom Paradipta
- Warsita, Bambang 2016. *Teknologi Pembelajaran Landasan dan Aplikasinya*. Jakarta: Rineka Cipta
- Zobran, 2019. *Pemanfaatan Koleksi Digital Repositori oleh Pemustaka di perpustakaan Institut Teknologi Bandung*. (Tesis). : Perpustakaan FIKOM Universitas Padjajaran: Bandung.