

PERCEPATAN LAYANAN KEIMIGRASIAN DENGAN MEMANFAATKAN TEKNOLOGI INFORMASI

Benny Wijaya¹, Kiswanto², Agus Dendi Rachmatsyah³, Ellya Helmud⁴, Ardy Susilo⁵,
Prima Zady Prasaja⁶

^{1,2,3,4,5,6} Institut Sains dan Bisnis Atma Luhur

e-mail: ¹benny.wijaya@atmaluhur.ac.id, ²Kiswanto@atmaluhur.ac.id, ³dendi@atmaluhur.ac.id,
⁴ellyahelmud@atmaluhur.ac.id

Abstrak

Peningkatan kualitas pelayanan publik yang di selenggarakan instansi pemerintahan kini semakin mengemuka, bahkan menjadi tuntutan masyarakat. Di negara-negara berkembang dapat kita lihat mutu pelayanan publik merupakan masalah yang sering muncul, karena pada negara berkembang umumnya permintaan akan pelayanan jauh melebihi kemampuan pemerintah untuk memenuhinya sehingga persoalan yang sering dikritisi masyarakat atau para penerima layanan adalah persepsi terhadap “kualitas” yang melekat pada seluruh aspek pelayanan. Karena itu pemerintah harus memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Agar pelayanan publik dapat berkualitas maka, salah satu cara yang dilakukan pemerintah ialah dengan memberikan pengembangan baik pengembangan kualitas dalam memberikan pelayanan maupun pada pegetahuan akan perkembangan teknologi yang semakin terbaharukan kepada pegawainya Direktorat Jenderal Imigrasi tidak menutup mata pada tuntutan publik dan perkembangan sosiologis masyarakat. Dengan memanfaatkan teknologi Informasi, peningkatan kualitas pelayanan publik terus dibangun serta fungsi negara untuk melakukan perlindungan kepada warga negaranya dapat dilakukan dengan cara yang lebih mudah, efisien, efektif dengan penyederhanaan birokrasi dan pemanfaatan Teknologi Informasi.

Kata kunci : Imigrasi, Birokrasi, Teknologi Informasi

Abstract

Improving the quality of public services held by government agencies is now increasingly prominent, even becoming the demands of the community. In developing countries, we can see that the quality of public services is a problem that often arises, because in developing countries generally the demand for services far exceeds the government's ability to fulfill them so that the problem that is often criticized by the community or service recipients is the perception of "quality" attached to all aspects of service. Therefore, the government must provide the best service to the community. In order for public services to be of high quality, one of the ways that the government does is to provide development both in quality development in providing services and in knowledge of increasingly updated technological developments to its employees. The Directorate General of Immigration does not turn a blind eye to public demands and sociological developments of society. By utilizing information technology, improving the quality of public services continues to be built and the function of the state to protect its citizens can be carried out in an easier, more efficient, effective way by simplifying the bureaucracy and utilizing information technology.

Keywords: Immigration, Bureaucracy, Information Technology

PENDAHULUAN

Pengabdian kepada masyarakat merupakan usaha yang dilakukan oleh seseorang baik secara individu, bersama-sama atau kelompok atau lembaga untuk membantu peningkatan taraf kehidupan masyarakat yang dibantu sesuai dengan misi yang diembannya (Fakultas, Uin, & Kalijaga, n.d.). Kegiatan pengabdian masyarakat merupakan salah satu kewajiban untuk setiap perguruan tinggi (Fajarita, 2016). Kemajuan teknologi yang saat ini kita rasakan, memaksa kita untuk meningkatkan kemampuan diri dalam menggunakannya. Sebagai masyarakat yang hidup di era digital, akan merasa tertinggal jika kita tidak mengikuti arus perkembangan teknologi

(Rahardja, Harahap, & Pratiwi, 2018). Tidak semua teknologi bisa kita nilai negatif, karena jika kita menggunakan teknologi dengan bijak maka teknologi tersebut akan membawa manfaat positif dalam kehidupan kita sehari-hari. Teknologi informasi yaitu suatu teknologi yang mempunyai fungsi dalam mengolah data, memproses data, memperoleh, menyusun, menyimpan, mengubah data dengan berbagai cara untuk mendapatkan informasi yang bermanfaat atau berkualitas (R. Lubis, Al, 2020).

Keimigrasian adalah hal ihwal lalu lintas orang yang masuk atau keluar Wilayah Indonesia serta pengawasannya dalam rangka menjaga tegaknya kedaulatan negara. Fungsi Keimigrasian adalah bagian dari urusan pemerintahan negara dalam memberikan pelayanan Keimigrasian, penegakan hukum, keamanan negara, dan fasilitator pembangunan kesejahteraan masyarakat (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian, n.d.) Pelayanan publik di bidang keimigrasian yang paling banyak menjadi perhatian publik dan menjadi primadona adalah Paspur. Dari tahun ke tahun, volume permohonan paspor meningkat secara signifikan. Permohonan paspor yang luar biasa secara jumlah menjadi tantangan bagi Direktorat Jenderal Imigrasi untuk terus melakukan inovasi dan terobosan, baik untuk memberikan kemudahan terkait layanan paspor.

Salah satu faktor yang menuntut penerapan Teknologi Informasi adalah adanya kebutuhan akan informasi yang cepat, akurat, terkini dan terintegrasi Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya Pelayanan pada hakekatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai sebuah proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat (Sinambela, 2006).

Internet diciptakan bukan untuk menciptakan jaringan komunikasi yang mampu bertahan dari serangan nuklir, tetapi untuk memungkinkan para fisikawan untuk saling berbagi komputer untuk memecahkan masalah-masalah komputasi yang rumit. Komputer pada saat itu merupakan sebuah peralatan yang besar dan mahal dan tersebar di lokasi-lokasi yang saling berjauhan. (Lorrant, n.d.)

Yang perlu diperhatikan dalam Tata Kelola Internet adalah bahwa rekomendasi tidak mengganggu berjalannya Internet. Jadi, WGIG (Working Group on Internet Governance) mengadopsi beberapa prinsip untuk mendukung pekerjaannya, seperti misalnya, bahwa Internet harus tetap aman dan stabil, bahwa arsitektur dan pengembangan standar tetap terbuka dan terdesentralisasi, dan bahwa nama dan angka-angka harus terus dikelola secara kompeten. Definisi dari Tata Kelola Internet dimulai dengan beberapa kontroversi. Dalam kaitannya dengan WGIG, Sekretaris Jenderal ITU, Yosio Utsumi, dalam perannya sebagai Sekjen WSIS, menginginkan definisi sempit dari Tata Kelola Internet. Beliau mengatakan: Banyak isu yang muncul dari konsep politik yang lebih luas dari —Tata Kelola Internet telah diperdebatkan secara sengit sepanjang fase pertama dari WSIS dan prinsip-prinsip dan aksi-aksi yang disepakati telah ditetapkan dalam dokumen final dari fase pertama. Ada kesepakatan luas diantara pemerintah-pemerintah, seperti dinyatakan dalam Hammamet, bahwa isu-isu ini seharusnya tidak dibuka kembali. Karena itu, tidak perlu, misalnya, untuk mendiskusikan isu-isu seperti arus bebas informasi, pemberantasan spam, keamanan jaringan, root server regional, perlindungan privasi, atau penyalahgunaan TIK. Sebagai gantinya, kita harus fokus terhadap aktivitas utama dari manajemen sumber daya Internet oleh ICANN (Internet Corporation for Assigned Names and Numbers), khususnya top-level domain, dimana isu-isu penting masih belum terpecahkan (Ec, 2018) Kelompok Kerja (Pokja) tidak menyetujui pandangan sempit tersebut, tetapi mengadopsi definisi yang lebih luas dari Tata Kelola Internet: Tata Kelola Internet ialah pengembangan dan penerapan oleh pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat sipil, dalam peranan mereka masing-masing, terkait prinsip, norma, aturan, prosedur pengambilan keputusan, dan program bersama yang membentuk evolusi dan penggunaan Internet. (June, 2005)

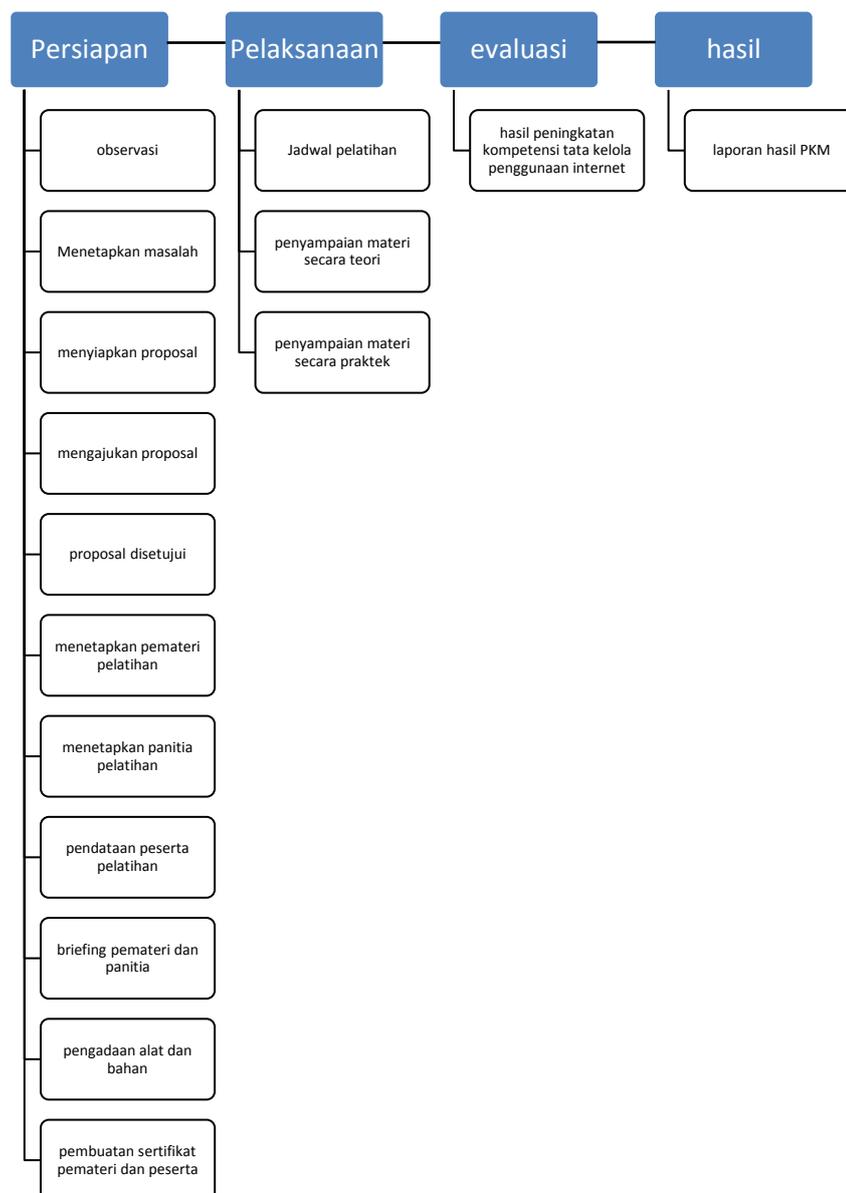
Karena cakupan definisi Tata Kelola Internet cukup luas, berikut diberikan sebuah road map untuk membangun kerangka kerja kebijakan. Road map ini mencakup sejumlah isu dan mengindikasikan milestone sehingga kita mempunyai patokan untuk Akademi Esensi Teknologi

Informasi dan Komunikasi untuk Pimpinan Pemerintahan 32 menentukan keefektifan peraturan dan kebijakan yang dikembangkan. Road map ini juga kuat dalam artian telah ‘diuji coba’ terhadap pembangunan di dunia nyata.(Ang, 2005)

Sebagai institusi yang berfungsi sebagai pelayanan publik, penegakan hukum, keamanan negara, dan fasilitator pembangunan kesejahteraan masyarakat, Direktorat Jenderal Imigrasi memiliki kewajiban untuk meningkatkan kepuasan publik dengan memberikan pelayanan yang transparan, akuntabel, dan responsif terhadap keluhan masyarakat.(Dwiyanto, 2005)

METODE

Adapun metode pelaksanaan yang digunakan dalam kegiatan Percepatan layanan keimigrasian dengan memanfaatkan Teknologi Informasi bagi PNS/ASN di kantor keimigrasian kelas 1 Kota Pangkalpinang berupa pelatihan tata kelola penggunaan internet dapat dilihat pada gambar 1 sebagai berikut :



Gambar 1. Metode pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat

Berikut ini adalah penjelasan untuk gambar 1 :

- a) Persiapan dilakukan dengan melakukan observasi tempat sasaran yaitu kantor keimigrasian kelas 1 Kota Pangkalpinang, menetapkan masalah yang sedang dihadapi

ASN/PNS di kantor Imigrasi dalam hal percepatan layanan keimigrasian, menyiapkan proposal kegiatan, mengajukan proposal kegiatan, proposal disetujui pihak Imigrasi, menetapkan pemateri pelatihan menetapkan panitia pelatihan yang melibatkan dosen dan mahasiswa, pendataan peserta pelatihan, , briefing pemateri dan panitia, pengadaan alat dan bahan yang akan digunakan saat pelatihan, pembuatan sertifikat pemateri, peserta dan panitia.

- b) Pelaksanaan pelatihan dilaksanakan sesuai dengan jadwal acara pelatihan yang telah disepakati oleh kedua belah pihak, penyampaian materi secara teori, penyampaian materi secara praktek.
- c) Evaluasi pelatihan dilakukan untuk mengetahui seberapa banyak ASN/PNS yang sudah menguasai tata kelola penggunaan internet.
- d) Hasil pelatihan berupa laporan akhir pelatihan yang bisa dimanfaatkan baik untuk dosen, mahasiswa, ASN/PNS Kantor Keimigrasian Kelas 1 Kota Pangkalpinang maupun kampus Institut Sains dan Bisnis Atma Luhur.



Gambar 2. Pemateri Pelatihan tata kelola penggunaan internet



Gambar 3. Peserta Pelatihan tata kelola penggunaan internet



Gambar 4. Peserta Pelatihan tata kelola penggunaan internet

Melakukan evaluasi kegiatan pelatihan tata kelola penggunaan internet. Kegiatan evaluasi ini dilakukan mulai dari tahapan persiapan, pelaksanaan kegiatan pelatihan, kegiatan dokumentasi hingga hasil pelatihan tata kelola penggunaan internet.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil kegiatan yang telah dilaksanakan dalam Percepatan layanan keimigrasian dengan memanfaatkan Teknologi Informasi:

- a) Peserta dapat melakukan tata kelola penggunaan internet
- b) Tata kelola penggunaan internet yang baik dapat mendukung percepatan layanan keimigrasian

SIMPULAN

Adapun kesimpulan dan saran dalam kegiatan Pelatihan Tata kelola penggunaan internet untuk percepatan layanan keimigrasian bagi ASN/PNS kantor keimigrasian adalah sebagai berikut :

- 1) Kegiatan pelatihan ini membawa dampak sangat baik untuk ASN/PNS guna upaya mengupgrade ilmu dibidang teknologi informasi diantaranya para peserta dapat menghasilkan dan mememanajemenkan dalam pengelolaan pemanfaatan dibidang internet.
- 2) Peserta sangat antusias mengikuti pelatihan tata kelola penggunaan internet karena dengan adanya pelatihan tersebut mereka dapat mempermudah di melayani proses keimigrasian yang setiap hari mereka lakukan.

SARAN

- 1) Perlu di laksanakan kegiatan pelatihan seperti ini di waktu-waktu yang akan datang dengan instansi-instansi yang lainnya juga, sehingga terjadi transfer pengetahuan dan terjalin kerjasama yang baik antara perguruan tinggi dengan instansi yang ada.
- 2) Dengan adanya pengabdian ini para tutor yang terdiri dari beberapa Dosen ISB Atma Luhur berharap terhadap peserta pelatihan supaya bisa menerapkan ilmu yang sudah disampaikan ini ke penerapan dalam pekerjaan sehari-hari.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah mendukung terlaksananya kegiatan pengabdian ini, kepada pihak kantor Keimigrasian tingkat I kota Pangkalpinang, kepada panitia yang sudah bekerja keras sehingga kegiatan ini dapat terlaksana.

DAFTAR PUSTAKA

- Ang, P. H. (2005). *Ordering Chaos: Regulating the Internet*. Retrieved from <https://books.google.co.id/books?id=8EcNM51PabIC>
- Dwiyanto, A. (2005). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Retrieved from

- <https://books.google.co.id/books?id=CeyNAAAAMAAJ>
- Ec, M. (2018). *First Meeting of the Working Group on RIS3 Governance*. 1–2.
- Fajarita, L. (2016). *Nawindah 1 , Lusi Fajarita 2 1* . 87–90.
- Fakultas, S., Uin, U., & Kalijaga, S. (n.d.). *Pengabdian kepada masyarakat bagiperguruan tinggiagama islam*. 161–172.
- June, B. (2005). *Report of the Working Group on Internet Governance Château de Bossey*. (June), 1–24.
- Lorant, D. (n.d.). *Hafner Katie Lyon Matthew Where Wizards Stay Up Late The Origins Of The Internet*.
- R. Lubis, Al, E. (2020). *Pengenalan Teknologi Informasi*. Yayasan Kita Menulis.
- Rahardja, U., Harahap, E. P., & Pratiwi, S. (2018). *Pemanfaatan Mailchimp Sebagai Trend Penyebaran Informasi Pembayaran Bagi Mahasiswa Di Perguruan Tinggi*. 2(2), 41–54.
- Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi dalam Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian*.