

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada saat sekarang ini, sebuah pandemi yang memiliki dampak begitu besar yang disebut dengan Covid-19 sedang melanda seluruh dunia. Covid-19 membuat dunia mengalami perubahan yang sangat besar, terutama bagi kesehatan masyarakat, kondisi ekonomi, pendidikan, dan kehidupan sosial masyarakat. Pandemi Covid-19 juga mengubah berbagai macam nilai dan tentunya menambah kebiasaan baru bagi masyarakat, seperti harus menetapkan beberapa protokol kesehatan.

Banyak kebiasaan baru yang diterapkan ketika adanya Covid-19 yaitu seperti menggunakan masker, mencuci tangan baik sebelum maupun sesudah melakukan aktivitas, menjaga jarak, serta harus menghindari kerumunan. Dampak dari adanya pandemi ini membuat segala rutinitas harus dialihkan bahkan diberhentikan guna menghindari penularan Covid-19 dengan cepat. Salah satu langkah pengalihan yang sangat kita rasakan yaitu terjadinya pengalihan kegiatan melalui teknologi informasi.

Teknologi informasi merupakan sebuah teknologi yang bertujuan untuk mengelola data, baik memanipulasi, menyimpan, menyusun, mendapatkan, maupun memproses data dengan berbagai macam metode yang bertujuan untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang akurat, relevan dan tepat waktu yang mana dapat digunakan untuk keperluan bisnis, pribadi, maupun pemerintahan dan juga merupakan sebuah informasi yang strategis

untuk digunakan dalam mengambil keputusan (Sutabri, 2014). Saat ini teknologi sangat berperan penting dan berdampak besar bagi aktivitas masyarakat. Banyak manfaat dari teknologi informasi yang bisa kita rasakan seperti bermanfaat untuk bidang Pendidikan, industri dan manufaktur, bisnis dan perbankan, militer, teknik dan pengetahuan, kedokteran, pemerintahan, dan lainnya yang menghadirkan kemudahan dalam melakukan berbagai kegiatan pada masa pandemi ini.

Perkembangan teknologi informasi di Indonesia ikut serta merealisasikan berbagai hal yang sangat positif untuk kemajuan Indonesia. Salah satunya terdapat pada perkembangan teknologi informasi yang diterapkan pada bidang pemerintahan, yang memiliki dampak begitu besar bagi kemajuan Indonesia. Teknologi informasi yang diterapkan pada bidang pemerintahan seperti adanya pendistribusian surat secara online, pengelolaan bagian administrasi, website dan aplikasi pembuatan dokumen pribadi, sistem pelaporan pemerintah, media komunikasi atas aspirasi masyarakat, sistem perizinan online dan media informasi daerah setempat yang membuat pelaksanaan sistem pemerintahan yang lebih baik dan efisien.

Manfaat lain dari penerapan teknologi informasi pada pemerintahan yaitu, membuat pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat menjadi lebih baik serta menampilkan kepeduliannya terhadap masyarakat. Hal itu terjadi salah satunya dikarenakan masyarakat memperoleh kemudahan, keterbukaan serta kejelasan dalam mendapatkan informasi serta pelayanan yang diinginkan. Pelayanan merupakan pemberian hak dasar kepada warga negara

atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh peraturan perundang-undangan. Pelayanan memiliki makna melayani orang yang dilayani. Jika melayani, maka sejatinya adalah memberikan pelayanan atau pengabdian secara profesional dan proporsional (Hayat, 2017).

Salah satu bentuk teknologi informasi yang ada pada bidang pemerintahan yaitu terdapat inovasi dalam pembuatan paspor. Pada tahun-tahun sebelumnya, proses pembuatan paspor dinilai kurang efektif salah satunya karena banyaknya pemohon pembuatan paspor, namun kuota tidak mencukupi, sementara masyarakat tidak mengetahui dengan jelas informasi mengenai kuota untuk pemohon yang akan mengajukan pembuatan paspor serta informasi lainnya. Bukan hanya itu, proses pembuatan paspor dilakukan dengan cara berkerumunan yang tentunya sangat tidak baik pada masa pandemi yang dirasakan pada saat ini, hingga membuat pelayanan pembuatan paspor dinilai kurang efektif.

Dalam rangka meminimalisir ketidak efektifan dalam pelayanan serta menghindari terjadinya penyebaran Covid-19 dengan cepat, maka pemerintah menghadirkan aplikasi yang memudahkan masyarakat dalam pembuatan paspor. Keputusan Direktorat Jenderal Imigrasi menghadirkan inovasi baru yaitu Aplikasi Mobile Paspor atau Aplikasi M-Paspor. Aplikasi M-Paspor merupakan sebuah aplikasi yang dibuat untuk memudahkan masyarakat dalam pembuatan paspor. Pada aplikasi tersebut masyarakat bisa melakukan pendaftaran pembuatan paspor dan pendaftaran terkait penggantian paspor.

Aplikasi M-Paspor dinilai sangat transparan, efektif, sederhana dan sangat membantu masyarakat dalam pengurusan paspor.

Hadirnya M-Paspor juga mendatangkan manfaat lainnya seperti informatif, mengurangi penggunaan kertas, hemat waktu, bisa menentukan lokasi serta waktu pembuatan paspor, sehingga pelayanan dalam pembuatan paspor diduga sesuai dengan kriteria prinsip pelayanan publik yang baik. Dengan pemenuhan kriteria prinsip pelayanan publik yang baik, pelayanan diharapkan dapat memenuhi harapan dari pemohon dan ikut serta dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan semua karakteristik terhadap suatu produk barang atau jasa yang mempengaruhi atas kemampuannya dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan customer yang disampaikan atau tidak disampaikan (Kotler & Keller, 2012).

Aplikasi M-Paspor terbilang baru dan diduga banyak masyarakat yang belum mengetahui keberadaan serta cara pemakaiannya, sehingga dibutuhkan berbagai macam cara agar masyarakat mengetahui aplikasi tersebut. Salah satu cara memperkenalkannya yaitu dengan sosialisasi. Sosialisasi dapat diartikan sebagai sebuah proses yang dilakukan oleh pihak tertentu kepada pihak lain dalam mempelajari suatu hal yang berguna untuk menghadirkan keefektifitasan dalam kehidupan sehingga memudahkan dalam melakukan suatu hal. Dengan demikian, sosialisasi sangat diperlukan terhadap masyarakat yang akan menggunakan Aplikasi M-Paspor ini. Jika masyarakat memahami penggunaan Aplikasi M-Paspor maka dapat meminimalisir kesalahan dan kendala pada penggunaan aplikasi.

Dari paparan di atas dan demi terwujudnya sosialisasi yang baik serta pelayanan yang memuaskan dalam pengurusan paspor pada kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang, maka dari itu penulis ingin menganalisa serta membahas lebih lanjut mengenai bagaimana “**Sosialisasi Serta Pelayanan Aplikasi M-Paspor dalam Pengurusan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang**”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan judul dan latar belakang yang sudah diuraikan, maka penulis memutuskan untuk meneliti hal-hal berikut:

1. Bagaimana tata cara penggunaan dari Aplikasi M-Paspor?
2. Bagaimana sosialisasi Aplikasi M-Paspor yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang kepada masyarakat?
3. Bagaimana pelayanan yang dilakukan setelah adanya Aplikasi M-Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang?
4. Apa saja kendala yang dialami dalam penggunaan Aplikasi M-Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang?

1.3 Tujuan Penulisan

Adapun tujuan dari penelitian dan pelaksanaan magang sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana tata cara penggunaan Aplikasi M-Paspor.
2. Untuk mengetahui bagaimana sosialisasi Aplikasi M-Paspor yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang kepada masyarakat.

3. Untuk mengetahui bagaimana bentuk pelayanan yang dilakukan setelah adanya pemberlakuan Aplikasi M-Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.
4. Untuk mengetahui apa saja kendala yang dialami dalam penggunaan Aplikasi M-Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.

1.4 Manfaat Penulisan

1. Hasil penelitian setelah magang ini diharapkan dapat menambah wawasan dengan mengaplikasikan dan mempraktekan ilmu yang diperoleh.
2. Hasil penelitian selama magang diharapkan dapat menjadi referensi atau acuan dalam rangka pengembangan ilmu.
3. Pelaksanaan magang diharapkan dapat memberikan pengetahuan serta memperkenalkan secara langsung dunia kerja yang sesungguhnya kepada penulis.
4. Hasil penelitian selama magang diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.
5. Pelaksanaan magang diharapkan dapat membina dan meningkatkan hubungan antara perguruan tinggi dan dunia kerja.

1.5 Metode Penulisan

1. Wawancara, yaitu teknik pengumpulan data berupa kegiatan tanya-jawab secara lisan untuk memperoleh informasi. Bentuk informasi yang diperoleh

dinyatakan dalam tulisan, atau direkam secara audio, visual, atau audio visual.

2. Observasi, yaitu pengumpulan data dengan cara mengamati atau meninjau secara cermat langsung di lokasi penelitian untuk mengetahui kondisi yang terjadi dengan cara melihat, menghitung, merekam, mencatat, dan mengukur kejadian-kejadian di lapangan.

1.6 Tempat dan Waktu Magang

Dalam pemilihan tempat magang ini penulis memilih Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang sebagai tempat untuk melaksanakan magang. Adapun lokasi tempat pelaksanaan magang yaitu pada Jl. Khatib Sulaiman No. 50, RT. 03 / RW. 07, Kel. Lolong Belanti, Ulak Karang Selatan, Padang Utara, Kota Padang, Sumatera Barat. Adapun jangka waktu kegiatan magang yaitu berjalan selama 40 hari kerja yang telah menjadi ketentuan dari pihak akademik yaitu pada tanggal 24 Januari 2022 hingga 1 April 2022.

1.7 Sistematika Penulisan

Untuk memperoleh gambaran dalam penulisan laporan ini, maka penulis menyusun sistematika dalam penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bagian ini penulis mengemukakan hal-hal yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan magang, manfaat magang, metode magang, tempat dan waktu magang serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bagian ini penulis mengemukakan hal-hal yang berhubungan mengenai konsep dan teori yang dijelaskan dalam pandangan yang ilmiah dan konseptual. Pada bagian ini ditulis untuk menegaskan batas-batas logis penelitian juga sebagai pedoman atau acuan peneliti untuk melihat kembali apa yang relevan dan tidak relevan bagi penelitian.

BAB III GAMBARAN UMUM INSTANSI

Pada bagian ini penulis menjelaskan bagaimana gambaran tempat magang seperti profil instansi, sejarah singkat instansi, visi dan misi instansi, struktur instansi, sasaran, tugas pokok dan fungsi dari instansi itu sendiri serta penunjang lainnya.

BAB IV PEMBAHASAN

Pada bagian ini penulis menjelaskan dan menguraikan dengan jelas bagaimana hasil penelitian dan hasil studi dengan menuliskan bagaimana Sosialisasi Serta Pelayanan Aplikasi M-Paspor dalam Pengurusan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.

BAB V PENUTUP

Pada bagian ini penulis menyimpulkan hasil dari penelitian dan hasil studi yang telah dilakukan serta menjelaskan saran baik untuk penulis, untuk penelitian serta untuk instansi tempat magang tersebut.