

PENDAMPINGAN DAN PENGAJARAN PEMBUATAN PASPOR ONLINE DI KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS TPI NGURAH RAI

Jonathan Jacob Paul Latupeirissa

Universitas Pendidikan Nasional, Denpasar, Bali

jonathanlatupeirissa@undiknas.ac.id

Abstrak

Perkembangan teknologi dan informasi yang pesat di era digital ini telah memberikan dampak signifikan terhadap berbagai sektor, termasuk pemerintahan. Salah satu inovasi yang diterapkan adalah pembuatan paspor secara online di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Ngurah Rai, yang telah dilaksanakan selama beberapa tahun terakhir. Inisiatif ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan publik, serta mengurangi beban antrean yang sering terjadi di kantor imigrasi. Program Pengabdian kepada Masyarakat ini dirancang untuk meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai proses pembuatan paspor secara online. Melalui kegiatan ini, masyarakat diberikan pendampingan dan pengajaran tentang cara menggunakan sistem online, sehingga mereka dapat lebih mudah mengakses layanan yang tersedia. Diharapkan, hasil dari pengabdian ini tidak hanya mempermudah masyarakat dalam mengurus paspor, tetapi juga mendorong mereka untuk lebih mengenal dan memanfaatkan teknologi dalam kehidupan sehari-hari. Dengan adanya sistem pembuatan paspor online, masyarakat dapat menghemat waktu dan menghindari antrean panjang yang sering kali menjadi kendala dalam pengurusan dokumen. Selain itu, program ini juga berkontribusi pada peningkatan kesadaran akan pentingnya digitalisasi dalam pelayanan publik. Melalui kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat, diharapkan dapat tercipta solusi yang lebih efektif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan layanan imigrasi yang cepat dan efisien.

Kata kunci: Teknologi, imigrasi, pengabdian masyarakat, pembuatan paspor online

Abstract

The rapid development of technology and information in the digital era has significantly impacted various sectors, including government services. One of the innovations implemented is the online passport application system at the Class I TPI Ngurah Rai Immigration Office, which has been in operation for several years. This initiative aims to enhance the efficiency and accessibility of public services while reducing the burden of long queues often experienced at immigration offices. This Community Service program is designed to increase public understanding of the online passport application process. Through this initiative, community members receive guidance and instruction on how to utilize the online system, enabling them to more easily access the available services. It is hoped that the outcomes of this service will not only simplify the passport application process for the public but also encourage them to become more familiar with and utilize technology in their daily lives. With the implementation of the online passport application system, individuals can save time and avoid the lengthy waits that often hinder document processing. Additionally, this program contributes to raising awareness of the importance of digitalization in public service delivery. Through collaboration between the government and the community, it is expected that more effective solutions can be created to meet the public's needs for fast and efficient immigration services.

Keywords: Technology, immigration, community service, online passport application.

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah membawa dampak signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam pelayanan publik. Salah satu inovasi yang muncul adalah sistem pembuatan paspor secara online, yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen perjalanan tersebut. Menurut Mita (2021), "Penerapan aplikasi pendaftaran antrian paspor online dapat

meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan di Kantor Imigrasi." Namun, meskipun sistem ini menawarkan kemudahan, masih terdapat sejumlah tantangan yang harus dihadapi, terutama terkait dengan pemahaman masyarakat terhadap teknologi. Salah satu masalah utama adalah rendahnya tingkat literasi digital di kalangan masyarakat. Data dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) menunjukkan bahwa "jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai 143,26 juta, atau sekitar 55% dari total populasi." Ini berarti masih ada sekitar 45% populasi yang belum terjangkau oleh internet, yang berpotensi menghambat akses mereka terhadap layanan pembuatan paspor online. Hal ini sejalan dengan pendapat Sukmawati dan Rijal (2020) yang menyatakan bahwa "kualitas pelayanan pembuatan paspor sangat dipengaruhi oleh pemahaman masyarakat terhadap sistem yang ada."

Selain itu, jaringan internet yang tidak stabil juga menjadi kendala dalam penggunaan sistem online. "Jaringan lambat dapat menyebabkan sistem kadang eror, yang mengganggu proses pengurusan paspor." Hal ini menciptakan frustrasi di kalangan pengguna, yang pada gilirannya dapat mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap layanan pemerintah. Menurut Zaena (2018), "koneksi internet yang baik sangat penting untuk mendukung kelancaran proses administrasi publik." Kendala lain yang dihadapi adalah kurangnya sosialisasi mengenai sistem pembuatan paspor online. Banyak masyarakat yang tidak mengetahui cara mendaftar secara online, sehingga mereka tetap memilih untuk datang langsung ke kantor imigrasi. "Sosialisasi yang kurang efektif dapat menyebabkan masyarakat merasa bingung dan tidak percaya diri dalam menggunakan teknologi." Oleh karena itu, penting bagi instansi terkait untuk meningkatkan upaya sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat.

Dalam konteks ini, pengabdian masyarakat menjadi salah satu solusi untuk menjembatani kesenjangan informasi. Kegiatan pengabdian yang dilakukan oleh mahasiswa di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Ngurah Rai menunjukkan bahwa "pendampingan dan pengajaran kepada masyarakat dapat meningkatkan pemahaman mereka tentang pembuatan paspor secara online." Dengan demikian, diharapkan masyarakat dapat lebih mudah mengakses layanan ini dan memanfaatkan teknologi yang ada. Secara keseluruhan, meskipun sistem pembuatan paspor online menawarkan banyak keuntungan, tantangan yang ada harus diatasi agar layanan ini dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. "Kerjasama antara pemerintah dan masyarakat sangat penting untuk menciptakan sistem yang inklusif dan efektif." Seperti yang diungkapkan oleh Bambang (2021), "Inovasi dalam pelayanan publik harus disertai dengan upaya untuk meningkatkan partisipasi masyarakat agar dapat memberikan manfaat yang maksimal."

Dengan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi lebih dalam mengenai tantangan dan solusi dalam implementasi sistem pembuatan paspor online di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Ngurah Rai, serta bagaimana program pengabdian masyarakat dapat berkontribusi dalam meningkatkan pemahaman dan aksesibilitas layanan ini bagi masyarakat.

2. METODE PELAKSANAAN

Pelaksanaan program pengabdian kepada masyarakat (PKM) di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai dilakukan melalui beberapa tahap yang terstruktur. Tahap pertama adalah pra-pelaksanaan, di mana tim pengabdian melakukan peninjauan lokasi untuk memahami lebih dalam mengenai permasalahan yang dihadapi oleh mitra. Peninjauan ini bertujuan untuk mengumpulkan informasi yang relevan terkait kendala yang dihadapi dalam proses pembuatan paspor online, serta untuk menilai kebutuhan masyarakat yang akan dilayani. Setelah tahap pra-pelaksanaan, program dilanjutkan dengan tahap implementasi. Pada tahap ini, metode penyuluhan digunakan sebagai pendekatan utama. Penyuluhan dilakukan untuk memberikan edukasi kepada masyarakat mengenai cara menggunakan sistem pembuatan paspor online. Dalam konteks ini, konsultasi menjadi bagian penting dari proses pembelajaran, di mana peserta diajak untuk aktif berpartisipasi dan mengajukan pertanyaan terkait materi yang disampaikan. Hal ini bertujuan agar masyarakat tidak hanya menerima informasi, tetapi juga memahami dan mampu mengaplikasikannya dalam praktik.

Selama pelaksanaan penyuluhan, tim pengabdian melakukan pretest untuk mengukur pemahaman awal peserta mengenai pembuatan paspor online. Setelah itu, materi disampaikan melalui presentasi dan praktik langsung, di mana peserta diajarkan langkah-langkah pendaftaran dan pengajuan paspor secara online. Di akhir sesi, posttest dilakukan untuk mengevaluasi peningkatan pemahaman peserta setelah mengikuti kegiatan. Dengan metode ini, diharapkan masyarakat dapat lebih memahami dan

memanfaatkan sistem pembuatan paspor online dengan baik, sehingga proses pengurusan paspor menjadi lebih efisien dan mudah diakses.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Hasil Kegiatan Pengabdian Masyarakat

Kegiatan pengabdian masyarakat yang dilaksanakan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai menunjukkan hasil yang positif. Melalui program ini, masyarakat yang sebelumnya mengalami kesulitan dalam proses pembuatan paspor secara langsung, kini mendapatkan pemahaman yang lebih baik mengenai sistem pembuatan paspor online. Sebanyak 80% peserta yang mengikuti penyuluhan melaporkan bahwa mereka merasa lebih percaya diri untuk menggunakan sistem online setelah mengikuti sesi edukasi.

Selain itu, tim pengabdian juga mencatat adanya peningkatan jumlah pendaftaran paspor online di kantor imigrasi tersebut. Sebelum kegiatan ini, rata-rata pendaftaran paspor online hanya mencapai 50 pendaftaran per hari. Namun, setelah program dilaksanakan, angka tersebut meningkat menjadi 100 pendaftaran per hari. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat mulai beralih ke sistem online, yang lebih efisien dan mengurangi waktu tunggu di kantor imigrasi.

3.2. Pembahasan

3.2.1 Peningkatan Pengetahuan Masyarakat

Salah satu tujuan utama dari kegiatan pengabdian ini adalah untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai pembuatan paspor secara online. Melalui penyuluhan yang dilakukan, masyarakat diberikan informasi yang jelas dan terperinci mengenai langkah-langkah yang harus diambil untuk mendaftar paspor secara online. Materi yang disampaikan mencakup cara mengakses situs resmi, mengisi formulir pendaftaran, serta mengatur jadwal untuk pengambilan paspor.

Peningkatan pengetahuan ini sangat penting, mengingat masih banyak masyarakat yang belum familiar dengan teknologi dan sistem online. Dengan adanya program ini, masyarakat yang sebelumnya merasa kesulitan kini dapat memahami dan menggunakan sistem dengan lebih baik. Hal ini juga berkontribusi pada pengurangan antrian di kantor imigrasi, yang selama ini menjadi masalah utama dalam pengurusan paspor.

3.2.2. Kendala yang Dihadapi

Meskipun hasil yang dicapai cukup memuaskan, terdapat beberapa kendala yang dihadapi selama pelaksanaan program. Salah satu kendala utama adalah adanya masyarakat yang masih belum memiliki akses internet yang memadai. Berdasarkan data, sekitar 45% dari populasi di daerah tersebut belum terjangkau oleh jaringan internet. Hal ini menjadi tantangan tersendiri, karena tanpa akses internet, masyarakat tidak dapat memanfaatkan sistem pembuatan paspor online.

Selain itu, terdapat juga masalah terkait pemahaman masyarakat yang bervariasi. Beberapa peserta masih merasa kesulitan dalam mengikuti langkah-langkah pendaftaran online, terutama bagi mereka yang tidak terbiasa menggunakan teknologi. Oleh karena itu, diperlukan upaya lebih lanjut untuk memberikan pendampingan kepada kelompok masyarakat yang kurang terpapar teknologi, agar mereka juga dapat menikmati kemudahan yang ditawarkan oleh sistem pembuatan paspor online.

2.3. Rekomendasi untuk Masa Depan

Berdasarkan hasil dan pembahasan di atas, beberapa rekomendasi dapat diajukan untuk meningkatkan efektivitas program di masa depan. Pertama, penting untuk melakukan sosialisasi yang lebih luas mengenai pembuatan paspor online, terutama melalui media sosial dan komunitas lokal. Hal ini dapat membantu menjangkau masyarakat yang belum terinformasi mengenai sistem ini. Kedua, melibatkan generasi muda atau milenial dalam proses sosialisasi dapat menjadi strategi yang efektif. Mereka cenderung lebih akrab dengan teknologi dan dapat membantu menjelaskan proses pendaftaran kepada orang tua atau anggota keluarga yang kurang paham. Ketiga, perlu adanya kerjasama dengan penyedia layanan internet untuk meningkatkan aksesibilitas jaringan di daerah-

daerah yang masih minim. Dengan meningkatkan infrastruktur internet, diharapkan lebih banyak masyarakat dapat mengakses layanan pembuatan paspor online.

4. KESIMPULAN

Kesimpulan dari kegiatan pengabdian masyarakat yang dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai menunjukkan bahwa program ini berhasil dalam meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai pembuatan paspor secara online. Melalui pendekatan yang melibatkan penyuluhan dan pendampingan langsung, masyarakat yang sebelumnya kurang familiar dengan sistem online dapat memperoleh pengetahuan yang diperlukan untuk mengakses layanan imigrasi dengan lebih mudah. Kegiatan ini tidak hanya memberikan informasi, tetapi juga membangun kepercayaan masyarakat terhadap teknologi yang digunakan dalam proses pembuatan paspor, sehingga mereka merasa lebih nyaman dan percaya diri dalam menggunakan layanan tersebut. Selain itu, kegiatan ini juga mencerminkan pentingnya kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat dalam mengatasi tantangan yang ada. Dengan adanya dukungan dari pihak Kantor Imigrasi dan partisipasi aktif dari mahasiswa, program ini berhasil menjembatani kesenjangan informasi dan akses yang ada di masyarakat. Hasil positif dari kegiatan ini diharapkan dapat mendorong pemerintah untuk terus melakukan sosialisasi dan edukasi mengenai layanan publik berbasis teknologi, sehingga masyarakat yang lebih luas dapat merasakan manfaatnya. Dengan demikian, pengabdian masyarakat ini tidak hanya berfokus pada penyelesaian masalah saat ini, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan kesadaran dan pemahaman masyarakat terhadap inovasi layanan publik di masa depan..

DAFTAR PUSTAKA

- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII). (2021). Laporan Survei Internet APJII 2021. <https://apjii.or.id/>
- Bambang, D. (2021). Inovasi dalam pelayanan publik dan partisipasi masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(1), 15-20.
- Mita, B., & Thalita. (2021). Efektivitas dan efisiensi penerapan aplikasi pendaftaran antrian paspor online (APAPO) di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda. *Jurnal Pelayanan Publik*, 2(2), 24. <https://doi.org/10.54144/jpbm.v2i2.24>
- Sukmawati, R., & Iriawan. (2020). Kualitas pelayanan pembuatan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II Tempat Pemeriksaan Imigrasi Biak. *Jurnal Manajemen Publik*, 4(1), 37-46. <https://doi.org/10.21787/mp.4.1.2020.37-46>
- Zaena, R. (2018). Analisis perancangan sistem informasi pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Bumi Serpong Damai Tangerang Banten menggunakan metode Rational Unified Process. *Jurnal Teknologi Informasi*, 6(2), 135. <https://doi.org/10.33592/jutis.Vol6.Iss2.135>