

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Dasar Pemikiran Magang

Pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas pemerintah. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangan-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat 1. Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 3 B “Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik”. Berdasarkan pernyataan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa pemerintah harus menyediakan dan memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yang layak dan baik.

Di Era Globalisasi ini, teknologi digital berkembang sangat pesat. Masyarakat modern banyak yang memanfaatkan teknologi digital untuk kehidupan sehari-hari karena dirasa dengan majunya teknologi sangat membantu untuk menjalankan dan mempermudah aktivitas mereka. BUMN, perusahaan swasta atau instansi pemerintah juga sudah banyak yang memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan keefisienan dan pelayanan yang layak dan baik, sehingga mempercepat kegiatan operasional dan administrasi perusahaan.

Menurut Yamit (2011). Efisiensi merupakan ukuran dalam membandingkan penggunaan input yang direncanakan dengan realisasi penggunaan masukan. Jika masukan yang sebenarnya digunakan makin besar penghematannya, maka tingkat efisiensi semakin tinggi, tetapi semakin kecil masukan yang dapat dihemat, maka semakin rendah tingkat efisiensi. Maksud dari pengertian tersebut, efisiensi lebih berorientasi pada input, bukan output. Pelayanan publik dapat dikatakan efisien apabila dapat memenuhi dari segi kecepatan, ketepatan, dan memuaskan. Efisiensi merupakan salah satu pencapaian yang ingin diraih pemerintah agar dapat memuaskan masyarakat.

Kantor Imigrasi adalah salah satu dari sekian banyak institusi pemerintah yang sudah memanfaatkan teknologi digital untuk melayani masyarakat dalam proses pengambilan antrian untuk pembuatan SPRI (Surat Perjalanan Republik Indonesia). Karena, sehingga proses SPRI (Surat Perjalanan Republik Indonesia) lebih mudah dan cepat. Pemanfaatan teknologi digital juga memiliki manfaat untuk menghindari KKN (Korupsi, Kolusi, Nepotisme).

Berdasarkan uraian di atas, penulis ingin mengetahui tingkat efisiensi sebelum dan sesudah adanya APAPO yang diterapkan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta. Penulis juga ingin mengetahui Kendala yang dihadapi dan solusi yang diberikan kepada pemohon Paspor. Penulis telah melakukan kegiatan magang di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta dan tertarik untuk menyusun laporan tugas akhir yang berjudul **“Implementasi APAPO (Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online) Guna**

Meningkatkan Keefisienan Pelayanan Publik dalam Pengambilan Nomor Antrian Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta”.

1.2 Tujuan Magang

1. Untuk mengetahui perbedaan layanan antrian paspor sebelum dan sesudah menggunakan aplikasi Antrian Paspor Online di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi dan solusi untuk pemohon Antrian Paspor Online di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta.

1.3 Target Magang

1. Mampu memahami dan menjelaskan perbedaan layanan antrian paspor sebelum dan sesudah menggunakan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta.
2. Mampu memahami dan menjelaskan kendala dan memberikan solusi untuk pemohon Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online.

1.4 Bidang Magang

Kegiatan magang dilaksanakan pada Seksi INFOKIM (Informasi dan Komunikasi Keimigrasian) pada bagian *Customer Care (Front Office)*, yang memiliki tugas-tugas sebagai berikut:

1. Membantu pemohon dalam membuat email dan akun aplikasi APAPO (Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online).
2. Membantu mengarahkan pemohon dalam mengambil antrian dalam aplikasi APAPO (Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online).
3. Membantu mendaftarkan pemohon yang kesulitan dalam membuat antrian APAPO (Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online).

4. Melayani pendaftaran untuk lansia (Berusia di atas 70 tahun).
5. Mengangkat telepon yang masuk.
6. Menangani komplain.
7. Menyecan dokumen.

1.5 Lokasi Magang

Nama Lokasi : Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta

Alamat : Jl. Solo Km. 10 Depok, Sleman, Yogyakarta 55281

No. Telepon : (0274) 484370

Website : <https://jogja.imigrasi.go.id/>



Sumber: Google Maps

Gambar 1.1 Denah Lokasi Magang

1.6 Jadwal Magang

Magang dilaksanakan pada 10 April sampai dengan 10 Mei 2019 dengan waktu magang hari Senin-Kamis dari pukul 7:30 hingga 16.00 dan hari Jumat dari pukul 7:30 hingga 16:30, sedangkan pada saat bulan Ramadan waktu magang hari Senin-Kamis dari pukul 8:00 hingga 15:00 dan hari Jumat dari pukul 8:00 hingga 15:30.

Tabel 1.1 Jadwal Kegiatan

No.	Kegiatan	April				Mei				Juni				Juli				Agustus			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Pengajuan Proposal																				
2.	Pelaksanaan Magang																				
3.	Bimbingan dengan Dosen Pembimbing																				
4.	Pembuatan Laporan Magang																				