



Inovasi Pelayanan melalui Aplikasi Pelaporan Orang Asing Next Generation (APOA-NG) di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai

Ni Putu Kartika Dewi

Ni Putu Anik Prabawati

I Dewa Ayu Putri Wirantari

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Udayana.

Correspondence: kartikadewi064@student.unud.ac.id

Abstract

The purpose of this study is to determine the success of service innovation through the APOA-NG application at the Immigration Office Class I Special TPI Ngurah Rai. The research method used is descriptive qualitative with data collection techniques including observation, interviews and documentation. The research analysis uses the theory of innovation success factors proposed by Cook, Matthews and Irwin (in Grisna & Wawan, 2013) which consists of five indicators: leadership, management/Organizations, Risk Management, Human Capital, Technology. The results of this study indicate that the implementation of innovation has achieved good results in leadership that is able to facilitate innovation, the APOA-NG application is in accordance with the organization's vision and mission, and the availability of SOPs as employee management guidelines, the ability of employees by involving external parties, namely cooperation with Dispar Badung and the Head of the Environment, as well as the ability of lodging employees in using the APOA-NG application are very skilled and adequate technology produces excellent features that receive a positive response from application users and change immigration reporting services to be faster. However, it is still not optimal in risk management because the efforts made still cause other problems, namely the APOA-NG application still experiences errors, uneven distribution of APOA-NG application users in small accommodations, awareness regarding legal understanding of lodging is still low, and other obstacles.

Keywords: Foreign, APOA-NG Application, Innovation Success Factor

Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui keberhasilan inovasi pelayanan melalui aplikasi APOA-NG di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai. Metode penelitian yaitu kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis penelitian menggunakan teori faktor keberhasilan inovasi yang dikemukakan oleh Cook, Matthews dan Irwin (dalam Grisna & Wawan, 2013) yang terdiri dari lima indikator: *leadership* (kepemimpinan), *management/organizations* (manajemen/organisasi), *risk management* (manajemen resiko), *human capital* (kemampuan sumber daya manusia), *technology* (teknologi). Hasil penelitian ini ialah pelaksanaan inovasi telah mencapai hasil yang baik pada kepemimpinan yang mampu memfasilitasi inovasi, aplikasi APOA-NG sesuai dengan visi misi organisasi dan tersedianya SOP sebagai pedoman manajemen pegawai, kemampuan para pegawai dengan melibatkan pihak luar yaitu kerjasama dengan Dispar Badung dan Kepala Lingkungan serta kemampuan pegawai penginapan dalam menggunakan aplikasi APOA-NG sangat terampil dan teknologi yang memadai menghasilkan fitur-fitur unggulan yang mendapat respon yang positif dari pengguna aplikasi dan merubah layanan pelaporan keimigrasian menjadi lebih cepat. Namun, masih belum maksimal pada manajemen resiko karena upaya yang dilakukan masih menimbulkan masalah lainnya yaitu aplikasi APOA-NG tetap mengalami *error*, belum meratanya pengguna aplikasi APOA-NG pada penginapan kecil, kesadaran terkait pemahaman hukum tempat penginapan masih rendah serta hambatan lainnya.

Kata kunci: Warga Asing, Aplikasi APOA-NG, Faktor Keberhasilan Inovasi.

I. Pendahuluan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik (bpk.go.id), mengartikan pelayanan publik sebagai serangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang mencakup pelayanan administratif melalui pemberian jasa atau barang berlandaskan pada hukum yang berlaku. Pelayanan publik menurut Hayat (2017) menjelaskan pelayanan publik sebagai manifestasi

kepercayaan masyarakat terhadap kemampuan pemerintah dalam melaksanakan tanggung jawabnya sebagai pemberi layanan sesuai dengan tujuan utama dari pelayanan publik yaitu untuk meningkatkan taraf hidup dan kesejahteraan warga negara dengan tetap berpegang pada peraturan dan regulasi yang telah ditetapkan.

Peran dari pelayanan publik sebagai tatanan dalam menjalankan fungsi pemerintahan yang efektif dan efisien. Masyarakat sebagai penerima pelayanan memiliki peran krusial dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah, yang mencerminkan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintahan yang baik akan menciptakan pelayanan yang berkualitas, layak, dan unggul untuk masyarakat. Kunci dari menghasilkan pemerintahan yang baik adalah melakukan inovasi. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik (*bpk.go.id*), menegaskan terkait inovasi dalam pelayanan publik dihasilkan dari ide-ide kreatif, adaptasi dan modifikasi yang nantinya akan mendatangkan manfaat kepada masyarakat. Oleh sebab itu, instansi yang menyediakan layanan publik diharapkan untuk mengembangkan inovasi, salah satunya melalui pemanfaatan teknologi dan informasi ke dalam aspek pemerintahan atau dalam istilah lain dikenal dengan *electronic government*.

Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai merupakan salah satu lembaga pemerintah yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan publik di bidang keimigrasian. Kantor ini merupakan bagian dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia di setiap provinsi di Indonesia yang menangani berbagai aspek keimigrasian di daerah kabupaten, kecamatan dan kota seperti yang dijelaskan dalam Undang-Undang Keimigrasian Nomor 6 Tahun 2011 (*bpk.go.id*) imigrasi mengelola aktivitas terkait lalu lintas orang yang masuk dan keluar dari Indonesia serta memiliki kewenangan untuk melakukan pengawasan guna menjaga keamanan nasional dan kedaulatan negara. Fokus utama dari keimigrasian adalah memberikan pelayanan keimigrasian, menegakkan hukum, keamanan nasional, dan mendukung pembangunan kesejahteraan masyarakat.

Kebijakan keimigrasian yang bersifat selektif dan menanamkan nilai-nilai Hak Asasi Manusia (HAM) mengatur kedatangan orang asing ke Indonesia sekaligus izin tinggal mereka. Pada dasarnya kebijakan ini digunakan untuk memastikan bahwa kehadiran orang asing memberikan manfaat dan tidak mengganggu kepentingan nasional terutama pada Provinsi Bali. Sektor pariwisata Provinsi Bali mencerminkan peranan penting dalam perekonomian. Melalui peran pariwisata yang sangat kuat sehingga mampu memberikan dampak positif terhadap pertumbuhan ekonomi lokal.

Dalam aplikasi APOA-NG terdapat fitur-fitur yang adalah tersedinya fitur *check in* dan *check out* otomatis dengan menggunakan sistem *auto capture machine readable zone* (MRZ). Sistem ini mempermudah proses pelaporan karena hanya memerlukan *scan* pada halaman biodata orang asing dalam paspor dengan menggunakan *smartphone* yang telah diverifikasi emailnya oleh Kantor Imigrasi Ngurah Rai sehingga hasil scan tersebut langsung terkirim ke data base milik Kantor Imigrasi Ngurah Rai. Selanjutnya, apabila mengalami gangguan jaringan, pihak penginapan bisa melakukan proses *check in* manual untuk melakukan pelaporan. Adapun fitur *report* apabila pihak penginapan ingin melihat seberapa banyak warga asing yang menginap di penginapannya. Dalam proses penggunaan aplikasi APOA-NG petugas penginapan yang bertugas akan melaporkan orang asing yang bermalam di tempat penginapannya dimulai dari pertama kali orang asing itu menginap sampai keluar dari penginapan tersebut, sehingga petugas imigrasi akan mendapatkan data yang akurat terkait keberadaan orang asing sehingga memudahkan pelacakan apabila diperlukan.

Fitur-fitur ini dianggap lebih praktis, ekonomis dan ramah pengguna sehingga menimbulkan respon positif dari pihak penginapan selaku pengguna aplikasi dimana mereka sebagai pelapor tidak usah melaporkan warga asing yang menginap secara manual lagi. Melalui aplikasi APOA-NG kualitas data yang diinput oleh pihak penginapan atau pelapor akan sangat menentukan ketepatan data mengenai eksistensi orang asing di suatu wilayah. Dapat ditarik kesimpulan, bahwa peluncuran aplikasi APOA-NG adalah memfasilitasi hukum yang berlaku, memudahkan pihak penginapan dalam melaporkan warga negara asing serta mencegah banyaknya pihak penginapan yang terseret kasus pidana akibat tidak melaporkan warga asing yang menginap di penginapannya dan memberikan harapan baru untuk memperkuat pengawasan terhadap keberadaan wisatawan asing di Bali. Adapun data pengguna aplikasi APOA-NG atau penginapan di wilayah kerja Kantor Imigrasi Ngurah Rai sebagai berikut:

Tabel 1. Jumlah Pengguna Aplikasi APOA-NG dan Jumlah WNA Terlapor di Wilayah Kerja Kantor Imigrasi Ngurah Rai

Wilayah Kerja Kantor Imigrasi	2021	2022	2023	2024
Kuta Selatan	127 Pengguna 19 Pelaporan	149 Pengguna 40.251 Pelaporan	308 Pengguna 509.651 Pelaporan	358 Pengguna 734.632 Pelaporan
Kuta	202 Pengguna 12 Pelaporan	225 Pengguna 19.258 Pelaporan	298 Pengguna 471.273 Pelaporan	344 Pengguna 567.189 Pelaporan
Kuta Utara	85 Pengguna 7 Pelaporan	100 Pengguna 28.002 Pelaporan	113 Pengguna 148.436 Pelaporan	129 Pengguna 170.238 Pelaporan

Sumber: Data diolah oleh penulis dari Kantor Imigrasi Ngurah Rai

Berdasarkan data diatas setiap tahunnya pengguna aplikasi APOA-NG selalu mengalami peningkatan setiap tahunnya. Berdasarkan hal tersebut berpengaruh pula terhadap pelaporan mengenai keberadaan warga asing turut mengalami peningkatan sehingga memudahkan pelacakan warga asing yang melanggar hukum yang berlaku dan mengganggu kepentingan nasional sehingga hal ini menandakan adanya dampak yang baik dari lahirnya inovasi aplikasi APOA-NG. Dapat dilihat, pada tahun 2024 rata-rata perhari dilakukan pelaporan terhadap 3.800 sampai 4.000 orang asing dari pihak penginapan yang berada di wilayah kerja Kantor Imigrasi Ngurah Rai. Meskipun aplikasi APOA-NG banyak memberikan manfaat, namun berdasarkan hasil observasi, penulis menjumpai kendala atau hambatan dalam pengembangan aplikasi APOA-NG.

Pertama, kurang optimalnya penyelesaian masalah dalam penggunaan aplikasi APOA-NG dimana berdasarkan observasi di lapangan ditemukannya beberapa penginapan besar yang tidak melaporkan pendataan warga asing melalui aplikasi APOA-NG selama lebih dari setahun sehingga pelaporan warga asing yang terdata pada aplikasi APOA-NG jauh berbeda dengan data wisatawan yang datang. Apabila merujuk pada Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian pasal 117 disebutkan bahwa petugas imigrasi berwenang untuk meminta keterangan terkait pendataan warga asing sebagaimana diartikan pada pasal 72 ayat 2 dan pihak penginapan tidak mampu memberikan data warga asing yang menginap di penginapannya berhak dijatuhi hukuman dengan pidana kurungan paling lama tiga bulan dan akan dikenai denda paling banyak Rp.25.000.000 (dua puluh lima juta).

Kedua, kurang optimalnya sosialisasi informasi penggunaan aplikasi APOA-NG ke hotel/*villa* kecil yang belum terdaftar dalam Perhimpunan Hotel dan *Restaurant* Indonesia (PHRI) sehingga pengguna aplikasi ini terpantau masih digunakan oleh penginapan-penginapan besar saja. Banyaknya orang asing yang menginap di *villa* pribadi atau *guest house* milik warga lokal hingga kos-kosan yang ada di Bali dimana tentunya belum terdaftar dalam Perhimpunan Hotel dan *Restaurant* Indonesia (PHRI) sehingga keberadaan orang asing tersebut tidak dapat terdektesi oleh APOA-NG.

Ketiga, terdapat *error system* saat penggunaan aplikasi APOA-NG seperti halnya saat petugas penginapan melakukan *scan* paspor untuk proses *check-in* namun terkendala karena mengalami gangguan. Perlu diketahui bahwa penerapan aplikasi APOA-NG ini sangat bergantung dengan jaringan yang berada di tempat penginapan, karena untuk merubah gambar menjadi sebuah data membutuhkan jaringan yang kuat.

II. Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif-kualitatif. Metode ini bertujuan untuk menggambarkan fenomena secara mendalam dengan mengeksplorasi perspektif sosial terhadap objek penelitian. Sebagaimana dijelaskan oleh Sugiyono (2018), penelitian kualitatif berpijak pada filsafat post-positivisme yang mengharuskan peneliti terjun langsung ke lapangan untuk memahami fenomena secara alamiah. Dengan demikian, dalam penelitian ini, peneliti berperan sebagai instrumen utama yang mengamati dan menganalisis data secara langsung.

Penelitian ini mengandalkan dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari wawancara dan observasi terhadap informan yang terlibat dalam penerapan aplikasi APOA-NG, sebagaimana dijelaskan oleh Sugiyono (2009). Sementara itu, data sekunder dikumpulkan dari berbagai sumber yang telah tersedia, seperti jurnal ilmiah, dokumen resmi, artikel, dan literatur yang relevan dengan penelitian. Dengan mengombinasikan kedua jenis data ini, penelitian diharapkan dapat menghasilkan analisis yang lebih komprehensif.

Unit analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai beserta pihak-pihak yang terkait dalam implementasi aplikasi APOA-NG. Para pengguna aplikasi, seperti hotel, villa, guest house, dan resort yang berada di wilayah kerja kantor imigrasi tersebut, juga menjadi bagian dari unit analisis. Pemilihan lokasi penelitian di Kantor Imigrasi Ngurah Rai didasarkan pada relevansinya dengan tujuan penelitian, yaitu untuk memahami bagaimana inovasi dalam aplikasi APOA-NG diterapkan dalam pengawasan terhadap orang asing. Hal ini sejalan dengan konsep lokasi penelitian menurut Sugiyono (2017), di mana lokasi dipilih berdasarkan karakteristik yang relevan dengan penelitian dan mampu menyediakan data yang diperlukan.

Dalam menentukan informan, penelitian ini menerapkan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai dengan kebutuhan penelitian (Sugiyono, 2016). Informan yang dipilih meliputi Kepala Seksi Intelijen Imigrasi sebagai informan kunci yang memiliki wawasan mendalam mengenai pengembangan fitur aplikasi APOA-NG, pegawai di bidang intelijen dan penindakan keimigrasian yang bertanggung jawab terhadap penggunaan aplikasi, serta pihak penginapan yang menggunakan aplikasi ini dalam operasional mereka.

Untuk mengumpulkan data, penelitian ini menggunakan beberapa teknik utama, yaitu wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Wawancara dilakukan secara terstruktur dengan daftar pertanyaan terbuka yang memungkinkan informan memberikan jawaban yang lebih mendalam. Observasi dilakukan dengan mencatat berbagai aspek terkait implementasi aplikasi APOA-NG secara langsung di Kantor Imigrasi Ngurah Rai dan penginapan di wilayah kerja kantor tersebut. Selain itu, penelitian ini juga mengandalkan dokumentasi dari berbagai sumber, termasuk buku, arsip, dan dokumen instansi terkait. Studi kepustakaan turut dilakukan untuk mengumpulkan informasi dari buku, jurnal, dan laporan penelitian sebelumnya guna memperkaya landasan teoritis penelitian.

Dalam penelitian kualitatif, instrumen penelitian berperan penting dalam memastikan validitas data. Pada penelitian ini, peneliti sendiri berfungsi sebagai instrumen utama yang bertanggung jawab dalam menentukan lokasi penelitian, mengumpulkan data, serta melakukan analisis dan interpretasi hasil penelitian. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan pedoman wawancara yang dirancang secara khusus untuk menggali informasi mengenai permasalahan yang diteliti. Untuk mendukung proses pengumpulan data, digunakan pula alat perekam untuk merekam wawancara serta kamera untuk mendokumentasikan kondisi di lapangan.

Teknik analisis data dalam penelitian ini mengacu pada konsep analisis data interaktif yang dikembangkan oleh Miles, Huberman, dan Saldana (2014). Analisis ini mencakup empat tahapan utama. Pertama, pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi pustaka. Data yang diperoleh dicatat secara deskriptif tanpa interpretasi, tetapi juga disertai catatan reflektif yang mencerminkan pandangan dan interpretasi peneliti terhadap temuan yang ditemukan. Kedua, reduksi data dilakukan dengan memilah informasi yang relevan dan menghilangkan data yang tidak diperlukan agar analisis lebih fokus dan sistematis. Ketiga, penyajian data dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, diagram, atau matriks untuk membantu pemahaman terhadap hasil penelitian. Terakhir, penarikan kesimpulan dilakukan dengan menganalisis secara mendalam makna dari setiap temuan yang diperoleh di lapangan. Proses ini juga melibatkan verifikasi untuk memastikan bahwa kesimpulan yang diambil memiliki validitas akademis dan dapat dipertanggungjawabkan.

Setelah melalui tahap analisis, data yang telah diproses kemudian disajikan dalam bentuk narasi, tabel, atau grafik, sebagaimana dijelaskan oleh Yuni (2011). Sebelum dipublikasikan, data terlebih dahulu mengalami proses reduksi agar hanya informasi yang relevan yang ditampilkan. Dengan pendekatan metodologi ini, penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang mendalam mengenai implementasi aplikasi APOA-NG dan dampaknya dalam meningkatkan pengawasan terhadap orang asing di wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai.

IV. Pembahasan

Hasil temuan

Hasil temuan di lapangan menunjukkan bahwa kepemimpinan di Kantor Imigrasi Ngurah Rai berperan penting dalam mendorong budaya inovasi di lingkungan kerja. Kepala Kantor Imigrasi Ngurah Rai berhasil membangun lingkungan yang memungkinkan pegawai untuk menuangkan ide-ide kreatif mereka, termasuk dalam pengembangan aplikasi APOA-NG. Keberhasilan inovasi ini juga didukung oleh adanya Surat Keputusan Kepala Kantor Imigrasi yang mewajibkan seluruh penginapan di wilayah kerja Kantor Imigrasi Ngurah Rai untuk menggunakan aplikasi tersebut. Keputusan ini memberikan dasar hukum yang kuat dalam penerapan aplikasi APOA-NG, sejalan dengan ketentuan dalam Undang-Undang Keimigrasian.

Dari segi manajemen dan organisasi, inovasi aplikasi APOA-NG sejalan dengan visi dan misi Kantor Imigrasi Ngurah Rai. Keberadaan aplikasi ini menjadi bagian dari strategi kantor dalam meningkatkan efektivitas pengawasan orang asing di wilayahnya. Untuk memastikan kelancaran operasional, telah disusun standar operasional prosedur (SOP) khusus yang mengatur pelaksanaan aplikasi APOA-NG. Implementasi aplikasi ini juga telah sesuai dengan SOP yang berlaku, sehingga proses pelaporan warga asing dapat dilakukan secara sistematis dan efisien.

Namun, dalam penerapannya, aplikasi APOA-NG masih menghadapi beberapa tantangan dalam manajemen risiko. Salah satu kendala utama adalah error system yang masih sering terjadi. Untuk mengatasi hal ini, dilakukan koordinasi antara pihak penginapan dan pegawai bidang Intelijen dan Penindakan Keimigrasian (Inteldakim) melalui grup WhatsApp, sehingga kendala dapat segera dilaporkan kepada tim pengembang IT yang bertugas. Selain itu, ditemukan permasalahan dalam pelaporan jumlah warga asing yang tidak selalu sesuai dengan jumlah kedatangan mereka. Ada indikasi bahwa beberapa pihak penginapan tidak melaporkan jumlah sebenarnya guna menghindari pajak yang lebih tinggi akibat jumlah tamu asing yang lebih besar. Untuk menanggulangi masalah ini, dilakukan pemanggilan terhadap penginapan yang tidak rutin melakukan pelaporan, tetapi pendekatan yang digunakan masih bersifat edukatif tanpa sanksi tegas. Hal ini dikarenakan aplikasi masih dalam tahap penyempurnaan dan sektor pariwisata baru mulai pulih pasca-pandemi COVID-19. Akibatnya, masih terdapat penginapan yang tidak disiplin dalam menggunakan aplikasi ini. Selain itu, sosialisasi mengenai aplikasi APOA-NG belum merata, terutama di wilayah Kuta Utara, sehingga banyak penginapan kecil yang belum mengetahui kewajiban penggunaan aplikasi ini.

Dalam hal sumber daya manusia, aplikasi APOA-NG didukung oleh kemampuan pegawai bidang Inteldakim sebagai penyedia aplikasi serta pegawai penginapan sebagai pengguna aplikasi. Keberhasilan inovasi ini berawal dari kesadaran pegawai mengenai pentingnya digitalisasi dalam sistem pelaporan keimigrasian. Mereka memiliki pemahaman yang baik mengenai regulasi keimigrasian serta teknologi yang mendukung pengembangan aplikasi. Selain itu, komunikasi yang efektif menjadi faktor penting dalam keberhasilan sosialisasi dan pelatihan aplikasi kepada pihak penginapan. Kerja sama dengan Kepala Lingkungan dan Dinas Pariwisata Kabupaten Badung juga dilakukan untuk memperoleh informasi tentang pembangunan tempat penginapan baru. Pegawai bidang Inteldakim menjalankan perannya tidak hanya sebagai pengawas keimigrasian, tetapi juga sebagai fasilitator dalam sosialisasi aplikasi APOA-NG. Sementara itu, dari sisi pengguna, pegawai penginapan tidak mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi ini karena sistem yang telah didukung oleh teknologi yang memadai. Ketersediaan perangkat seperti komputer dan smartphone turut mendukung kelancaran penggunaan aplikasi ini.

Dari aspek teknologi, implementasi aplikasi APOA-NG sangat bergantung pada jaringan internet yang stabil agar fitur-fitur otomatis dalam aplikasi dapat berfungsi dengan baik. Awalnya, aplikasi ini harus diinstal di perangkat tertentu, tetapi kemudian dikembangkan menjadi berbasis web untuk mempercepat akses dan memungkinkan lebih banyak pengguna, termasuk Kepala Lingkungan, untuk terlibat dalam sistem pelaporan. Salah satu fitur unggulan dari aplikasi ini adalah kemampuannya dalam membantu pelacakan keberadaan warga asing yang terlibat dalam tindak kriminal. Inovasi ini telah membawa perubahan besar dalam layanan pelaporan keimigrasian, menjadikannya lebih efektif dan efisien dibandingkan metode sebelumnya. Sebelum adanya aplikasi ini, pihak penginapan harus membuat rekapan harian secara manual menggunakan Word atau Excel, kemudian mengirimkannya melalui email setiap hari. Dengan adanya aplikasi APOA-NG, proses ini menjadi lebih praktis, cepat, dan sistematis.

Analisis Temuan

Dalam menganalisis hasil penelitian mengenai implementasi aplikasi APOA-NG di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai, penelitian ini menggunakan kerangka teori faktor keberhasilan inovasi yang dikembangkan oleh Cook, Matthews, dan Irwin (2013). Lima indikator yang menjadi dasar analisis adalah: kepemimpinan (leadership), manajemen/organisasi (management/organizations), manajemen risiko (risk management), sumber daya manusia (human capital), dan teknologi (technology). Berikut adalah analisis dari masing-masing indikator:

1. Leadership (Kepemimpinan)

Keberhasilan suatu inovasi sangat bergantung pada kepemimpinan yang efektif dan visioner. Dalam konteks ini, Kepala Kantor Imigrasi Ngurah Rai memainkan peran sentral dalam menciptakan budaya inovatif dengan mendorong penggunaan teknologi dalam pelayanan keimigrasian. Dukungan kepemimpinan terlihat dari penyusunan kebijakan internal yang mewajibkan penggunaan aplikasi APOA-NG di seluruh penginapan di wilayah kerja kantor imigrasi.

Selain itu, inovasi aplikasi ini lahir dari kebutuhan untuk meningkatkan efektivitas pelaporan keberadaan warga asing, menggantikan sistem manual yang sebelumnya digunakan. Proses pengambilan keputusan dalam pengembangan aplikasi ini bersifat kolaboratif, melibatkan berbagai pihak, termasuk pegawai bidang intelijen dan penindakan keimigrasian. Dengan adanya Surat Keputusan Kepala Kantor Imigrasi sebagai dasar hukum, inovasi ini mendapatkan legitimasi yang kuat untuk diterapkan secara berkelanjutan.

2. Management/Organizations (Manajemen/Organisasi)

Gambar 1. SOP APOA-NG



Sumber: Kantor Imigrasi Ngurah Rai

Keberhasilan inovasi tidak hanya bergantung pada kepemimpinan, tetapi juga pada efektivitas manajemen dan organisasi dalam mengelola perubahan. Dalam penelitian ini, aplikasi APOA-NG terbukti selaras dengan visi dan misi Kantor Imigrasi Ngurah Rai dalam meningkatkan kepastian hukum dan pengawasan keimigrasian.

Untuk memastikan keberlanjutan dan efektivitas implementasi, telah disusun Standar Operasional Prosedur (SOP) yang menjadi pedoman bagi pegawai dalam mengelola aplikasi ini. SOP ini mencakup tahapan sosialisasi kepada pihak penginapan, registrasi pengguna baru, penanganan kendala teknis, serta mekanisme pengawasan dan evaluasi. Dengan adanya prosedur yang jelas, implementasi aplikasi dapat berjalan lebih sistematis dan terukur.

3. Risk Management (Manajemen Risiko)

Meskipun aplikasi APOA-NG telah menunjukkan dampak positif dalam meningkatkan efisiensi pelaporan warga asing, masih terdapat kendala yang perlu diselesaikan, terutama dalam aspek manajemen risiko. Beberapa permasalahan yang ditemukan antara lain:

- **Error Sistem:** Aplikasi masih sering mengalami gangguan teknis, terutama dalam fitur check-in otomatis. Hal ini berdampak pada keterlambatan pelaporan dan menambah beban kerja bagi pihak penginapan.
- **Kurangnya Kesadaran Hukum di Kalangan Pengelola Penginapan:** Beberapa penginapan tidak rutin melaporkan keberadaan warga asing karena kurangnya pemahaman tentang kewajiban hukum mereka. Hal ini dapat menghambat efektivitas pengawasan keimigrasian.
- **Kurangnya Sosialisasi ke Penginapan Kecil:** Sebagian besar pengguna aplikasi berasal dari penginapan besar yang terdaftar dalam Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI), sementara penginapan kecil dan vila pribadi masih banyak yang belum menggunakan aplikasi ini.

Untuk mengatasi tantangan ini, Kantor Imigrasi Ngurah Rai telah melakukan beberapa upaya, seperti membentuk grup komunikasi melalui WhatsApp untuk penanganan kendala secara real-time dan memberikan edukasi hukum kepada pihak penginapan. Namun, perlu ada strategi yang lebih sistematis dalam menangani risiko, seperti penguatan infrastruktur teknologi dan peningkatan efektivitas sosialisasi.

4. Human Capital (Sumber Daya Manusia)

Keberhasilan inovasi sangat bergantung pada kompetensi sumber daya manusia yang mengelolanya. Dalam implementasi aplikasi APOA-NG, pegawai bidang intelijen dan penindakan keimigrasian telah menunjukkan

tingkat kesiapan yang tinggi dalam mengoperasikan aplikasi dan memberikan pelatihan kepada pihak penginapan.

Selain memiliki pemahaman yang baik tentang regulasi keimigrasian, pegawai juga memiliki keterampilan teknologi yang cukup untuk mendukung kelancaran penggunaan aplikasi. Mereka aktif dalam memberikan bimbingan teknis dan melakukan monitoring penggunaan aplikasi secara berkala.

Dari sisi pengguna, pegawai penginapan juga menunjukkan tingkat adaptasi yang baik terhadap teknologi ini. Sistem yang dirancang user-friendly memungkinkan mereka untuk dengan cepat memahami dan menggunakan fitur-fitur aplikasi. Namun, diperlukan pelatihan lebih lanjut bagi pengelola penginapan kecil yang baru mulai menggunakan aplikasi ini.

5. Technology (Teknologi)

Teknologi merupakan elemen utama dalam inovasi aplikasi APOA-NG. Keunggulan utama dari aplikasi ini adalah fitur auto-capture dengan Machine Readable Zone (MRZ) yang memungkinkan pelaporan dilakukan secara otomatis dengan hanya memindai paspor warga asing. Hal ini sangat membantu dalam meningkatkan efisiensi dan akurasi data.

Namun, keterbatasan teknologi juga menjadi tantangan utama. Aplikasi masih sangat bergantung pada jaringan internet yang stabil, sehingga di daerah dengan koneksi yang lemah, pengguna sering mengalami kendala. Selain itu, masih ada kebutuhan untuk meningkatkan kapasitas server agar dapat mengakomodasi lonjakan pengguna tanpa mengalami gangguan teknis.

Rekomendasi

Inovasi pelayanan melalui aplikasi APOA-NG di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai dalam memperkuat pengawasan terhadap orang asing telah berjalan dengan baik. Namun, berdasarkan hasil temuan melalui observasi, wawancara, dan studi dokumentasi masih terdapat beberapa masalah dalam penerapannya. Berangkat dari masalah tersebut, penulis memberikan beberapa rekomendasi sebagai bahan pertimbangan kepada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai. Adapun rekomendasi yang dapat penulis berikan yaitu sebagai berikut:

1. Menambahkan masyarakat sebagai pengguna aplikasi

Dalam hal ini, aplikasi APOA-NG tidak memberikan akses kepada masyarakat dalam melakukan pelaporan warga asing. Apabila masyarakat ingin melaporkan warga asing yang membuat tindak kriminal hanya dapat disampaikan melalui media sosial Kantor Imigrasi Ngurah Rai. Dengan penambahan masyarakat sebagai pengguna aplikasi atau pelapor keberadaan warga asing seharusnya dapat memberikan manfaat untuk Kantor Imigrasi Ngurah Rai untuk menjaga keamanan masyarakat dan menegakkan pengawasan keimigrasian.

2. Meningkatkan kualitas aplikasi pada fitur *check in* otomatis

Sebuah aplikasi pada umumnya terjadi *error system* apabila diakses atau digunakan oleh banyak orang dengan waktu secara bersamaan, mengingat setiap penginapan wajib mengirimkan laporan mengenai warga asing yang menginap di penginapannya, apabila aplikasi *error* lebih dari sehari otomatis pelaporan terhadap warga asing akan semakin menumpuk dan mengakibatkan penambahan beban kerja terhadap pegawai penginapan sehingga intensitas dalam memakai aplikasi akan menurun. Kantor Imigrasi Ngurah Rai dapat berkoordinasi dengan pihak pengembang untuk meningkatkan kualitas aplikasi khususnya pada fitur *check in* otomatis. Terlebih lagi, sanksi hukum akan bisa diberikan apabila aplikasi APOA-NG tidak lagi mengalami *error system*.

3. Melakukan sosialisasi terkhusus mengenai pengenalan aplikasi

Sosialisasi mengenai pengenalan aplikasi dilakukan saat penginapan mengundang Kantor Imigrasi Ngurah Rai atau pun sebaliknya. Kantor Imigrasi Ngurah Rai dapat melakukan Kembali sosialisasi terkhusus kepada masyarakat-masyarakat yang baru memiliki usaha penginapan kecil, karena pada saat ini warga asing banyak

yang menginap di penginapan kecil yang belum terdaftar di PHRI serta masyarakat yang memiliki usaha penginapan masih awam mengenai informasi penggunaan aplikasi APOA-NG.

4. Memaksimalkan sosialisasi secara daring

Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai dapat membuat video pengenalan aplikasi sekaligus cara penggunaannya di *youtube*, diketahui terakhir kali melakukan sosialisasi terkait aplikasi APOA-NG di *youtube* sekitar tahun 2018. Hal ini dinilai lebih efektif karena dapat memperkenalkan secara luas kepada masyarakat yang memiliki usaha penginapan atau pun tempat penginapan yang belum memakai aplikasi APOA-NG. Hal tersebut juga dapat menekan anggaran kantor karena tidak mengadakan sosialisasi di tempat atau berupa forum.

5. Memanfaatkan media cetak dalam melakukan sosialisasi

Kantor Imigrasi Ngurah Rai bekerjasama dengan Kepala Lingkungan untuk mendapatkan informasi mengenai penginapan-penginapan yang baru berdiri, maka dari itu Kantor Imigrasi Ngurah Rai melakukan sosialisasi mengenai pengenalan sekaligus cara penggunaan aplikasi dengan memanfaatkan media cetak berupa *banner* atau poster yang diletakkan di banjar-banjar. Hal ini dilakukan agar dapat memberitahu masyarakat yang memiliki usaha penginapan terkait keberadaan aplikasi APOA-NG

IV. PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan analisis hasil temuan di lapangan mengenai inovasi aplikasi APOA-NG di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai yang dikaitkan dengan teori faktor keberhasilan inovasi oleh Cook, Matthews dan Irwin (dalam Grisna&Wawan, 2013) yang memuat lima indikator sebagai berikut:

1. Indikator *leadership* (kepemimpinan) telah berjalan dengan baik. Diterapkannya gaya kepemimpinan yang senantiasa mendukung dan mendorong para pegawainya untuk terus berinovasi menghasilkan produk-produk layanan yang memudahkan kepentingan bersama contohnya aplikasi APOA-NG yang lahir dari buah kesadaran serta komitmen bersama Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai dengan berlandaskan aturan yang berlaku maka payung hukumnya diperkuat lagi melalui pembentukan Surat Keputusan Kepala Kantor sebagai aturan yang jelas terkait kewajiban memakai aplikasi APOA-NG.
2. Indikator *management/organizations* (manajemen/organisasi) telah berjalan dengan baik. Adanya pembuatan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang menjadi pegangan dasar pegawai Bidang Inteldakim dalam melakukan kegiatan yang berkaitan dengan APOA-NG terbukti dari respon penginapan yang baik terhadap kinerja pegawai Bidang Inteldakim dalam membantu penggunaan aplikasi APOA-NG. Selain itu, adanya aplikasi APOA-NG sesuai dengan visi dan misi yang ada pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai.
3. Indikator *risk management* (manajemen resiko) belum berjalan secara maksimal meskipun telah dilakukannya beberapa upaya yang diharapkan mampu mencegah faktor-faktor yang nantinya berpotensi menghambat inovasi pada aplikasi, namun hasilnya masih terdapat faktor-faktor penghambat yang belum diatasi dengan baik yang sampai sekarang menjadi alasan aplikasi APOA-NG belum berjalan secara maksimal.
4. Indikator *human capital* (kemampuan sumber daya manusia) telah berjalan dengan baik dengan tidak ditemukannya masalah terkait kemampuan untuk memakai aplikasi APOA-NG baik itu dari penyedia aplikasi dan pengguna aplikasi.
5. Indikator *technology* (teknologi) telah berjalan dengan baik fitur-fitur yang didalamnya terbukti mempermudah pelayanan berupa pelaporan warga asing yang dulunya konvensional secara manual sekarang melalui pemanfaatan teknologi yaitu melalui aplikasi APOA-NG, output yang dihasilkan aplikasi APOA-NG pun mendapat respon yang bagus dari berbagai pihak.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti memberikan saran terkait inovasi pelayanan melalui aplikasi APOA-NG di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai sebagai berikut:

1. Saran untuk Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai adalah lebih mengoptimalkan dan meningkatkan pelaksanaan pelayanan pengawasan keimigrasian melalui aplikasi APOA-NG karena *error*nya aplikasi ini dapat menghambat pengiriman pelaporan warga asing.
2. Saran bagi pegawai bidang Inteldakim yaitu untuk turun meningkatkan kinerja sebagai pengawas keimigrasian dalam rangka menjaga keamanan nasional dimana pegawai juga harus tetap sesuai prosedur, berintegritas, profesional dan meningkatkan responsivitas ketika pihak penginapan menyampaikan keluhannya dan tetap mendahulukan kepentingan mereka dalam memaksimalkan jumlah pelaporan warga asing.
3. Saran bagi pengguna aplikasi yaitu tempat penginapan untuk lebih meningkatkan kesadaran mengenai aturan yang hukum berlaku dimana mereka memang dimintai perannya untuk bekerja sama dengan pihak imigrasi dalam melakukan pelaporan warga asing, dalam hal ini sudah dibuatkan akses yang lebih gampang melalui aplikasi APOA-NG.

Daftar Pustaka

- Grisna, A., & Wawan, W. (2013). Faktor Keberhasilan Inovasi Pelayanan Publik. *Jurnal Kebijakan Publik dan Administrasi Negara*, 5(3), 210-218.
- Hayat, S. A. (2017). Msi, "Manajemen Pelyanan Publik." Jakarta: PT. Raja Grasindo
- Keputusan Kepala Kantor Imigrasi Kelas I TPI Ngurah Rai Nomor W20.IMI1.PW.03.03-4785 Tahun 2020 tentang Penunjukan Penginapan untuk Pelaporan Orang Asing.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Los Angeles: SAGE Publications.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia tentang Innovative Governance Award Tahun 2017.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2017 tentang Cara Pengawasan Keimigrasian.
- Persada.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of Innovations* (5th ed.). New York: Free Press.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Surat Keputusan Kepala Kantor Imigrasi Kelas I TPI Ngurah Rai Nomor W20.IMI1.PW.03.03-4785 Tahun 2020 tentang Pelaporan WNA di Penginapan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian.
- Yuni, R. (2011). Metodologi Penelitian dalam Administrasi Publik. Malang: UMM Press.