

ANALYSIS OF THE IMPLEMENTATION OF PAPERLESS AND E-BILLING SYSTEMS IN THE FIELD OF SERVICE AND VERIFICATION OF TRAVEL DOCUMENTS

ANALISIS IMPLEMENTASI SISTEM *PAPERLESS* DAN *E-BILLING* PADA BIDANG PELAYANAN DAN VERIFIKASI DOKUMEN PERJALANAN

DOI:10.52617/tematics.v3i2.344

Mila Rosmaya¹, Wilonotomo², Rully Novan Ripsandi Ohe³

Politeknik Imigrasi

Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia RI

Email: milarosmaya@gmail.com¹, wilonotomo@gmail.com², rullynro@gmail.com³

Abstrak

Sistem *paperless* yang dibahas dalam penelitian ini merupakan sistem yang diterapkan pada bidang pelayanan dan verifikasi dokumen perjalanan yang merubah lembar perdim yang sebelumnya berbentuk kertas dan merupakan hal yang harus diisi oleh pemohon dokumen perjalanan menjadi berbentuk digital yang tidak perlu dilakukan pengisian oleh pemohon dokumen perjalanan. Sistem *e-billing* yang dibahas dalam penelitian ini adalah salah satu bentuk *paperless* yang diterapkan pada bidang pelayanan dan verifikasi dokumen perjalanan yaitu merubah bentuk billing pembayaran berbentuk kertas menjadi berbentuk digital dan dikirimkan melalui pesan SMS ke nomor *handphone* pemohon dokumen perjalanan. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis implementasi sistem *paperless* dan *e-billing* pada pelayanan permohonan dokumen perjalanan serta untuk mengetahui lebih lanjut mengenai dengan citra baik Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Barat yang dibentuk melalui diimplementasikannya sistem *paperless* dan *e-billing*. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif. Penelitian ini menggunakan teori *paperless* dan teori citra organisasi dalam menjawab dan menganalisis permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini. Metode pengumpulan data yang dilakukan adalah teknik wawancara secara semi terstruktur, observasi lapangan dan dokumentasi. Adapun teknik pengolahan dan analisis data adalah teknik *Miles and Huberman* yang digunakan untuk dapat menjawab pertanyaan dalam permasalahan penelitian yang akan dilakukan analisis dan pembahasan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem *paperless* dan *e-billing* telah terimplementasikan dengan baik dalam proses pelayanan dokumen perjalanan serta dengan diimplementasikannya sistem *paperless* dan *e-billing* berhasil membentuk citra baik dari Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Barat.

Kata kunci : *Paperless, E-Billing, Implementasi, Citra Baik*

Abstract

The *paperless* system discussed in this research is a system applied to the sector of travel document service and verification that replaces the paper-based form containing applicant's data into a digital form. *E-billing* system discussed in this research is the actualization of *paperless* system mentioned earlier. This system replaces the paper-based payment billing to the digital payment billing. The *e-billing* is sent to the applicant by short messages service. This research analyzes the implementation of *paperless* and *e-billing* systems in travel documents service and discovers the corporate image of the West Jakarta Special Class I of Non Checkpoint Immigration Office formed through the implementation of *paperless* and *e-billing* systems. The research method used is a descriptive qualitative method. The analysis involves *paperless* theory and corporate image theory to answer and analyze the problems in this research. The technique of data collection comprises a semi-structured interview, observation and documentation. Data processing and analysis techniques refer to Miles and Huberman's concept. The results of this research show usefulness of the *paperless* and *e-billing* system that has been implemented in the process of travel documents service as well as portrays the positive corporate image of the West Jakarta Special Class I of Non Checkpoint Immigration Office established by implementing the *paperless* and *e-billing* system.

Keywords: *Paperless, E-Billing, Implementation, Corporate Image.*



PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan Publik ialah satu diantara wujud dari fungsi aparatur negara selaku abdi masyarakat dan juga selaku abdi negara. Pelayanan publik dapat dimaknai sebagai bentuk untuk mensejahterakan masyarakat di suatu negara atau wilayah (*welfare state*). Maka, pelayanan publik bisa didefinisikan sebagai memberikan layanan kebutuhan seseorang atau masyarakat yang memiliki kepentingan dalam organisasinya sebagaimana peraturan pokok dan tata cara yang sudah ditentukan.

Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintahan kini masih dapat ditemukannya beberapa kelemahan. Kelemahan tersebut ditandai dengan masih adanya keluhan maupun komplain terhadap pelayanan publik yang diungkapkan masyarakat melalui sosial media ataupun media massa. Berdasarkan laporan tahunan Ombudsman RI pada tahun 2020, tercatat Ombudsman RI telah menerima laporan pengaduan masyarakat sebanyak 7.204 laporan. Dengan jumlah presentase laporan terbanyak diajukan oleh perorangan yaitu 70,20% sedangkan sisanya terdiri atas laporan dari organisasi atau badan hukum, kuasa hukum, anggota keluarga dan kelompok masyarakat Dalam laporan tersebut Instansi Pemerintahan/Kementerian

termasuk ke dalam 5 (lima) institusi yang dilaporkan ke Ombudsman RI dengan jumlah presentase 9,44%. Tentunya, hal tersebut dapat memberikan dampak negatif terhadap citra atau kepercayaan yang diberikan masyarakat terhadap Instansi Pemerintahan.

Usaha untuk meningkatkan dan menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik merupakan hal yang wajib dilaksanakan oleh setiap penyelenggara pelayanan publik sejalan dengan berkembangnya tuntutan dan harapan yang diberikan seluruh masyarakat akan peningkatan kualitas pelayanan publik untuk dapat mengikuti laju perkembangan sistem teknologi dan informasi di zaman modern saat ini. Berkembangnya tuntutan dan keinginan yang diberikan masyarakat akan meningkatnya kualitas pelayanan publik selalu disertai dengan berkembangnya teknologi informasi, telekomunikasi dan transportasi pada saat ini. Dengan perkembangan tersebut, maka diperlukan pengembangan inovasi dalam mendukung meningkatnya kualitas pada sektor pelayanan publik dalam lingkup instansi pemerintahan.

Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia adalah salah satu kementerian yang telah mengembangkan dan memanfaatkan teknologi informasi dalam meningkatkan pelayanan publik,

salah satunya adalah dengan diterapkannya *e-government* dalam sektor pelayanan publik dipemerintahan. *E-government* sendiri merupakan sebuah cara pemerintahan dalam memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi secara inovatif untuk memberikan akses yang lebih nyaman dan efisien terhadap penggunaannya yaitu masyarakat dan pelaku bisnis untuk dapat mengakses segala bentuk informasi dan layanan pemerintah secara lebih mudah dan memiliki tujuan dalam peningkatan mutu layanan publik dan memberi kesempatan secara meluas bagi lembaga atau instansi pemerintah lainnya untuk berpartisipasi dalam meningkatkan pelayanan publik.

Presiden Joko Widodo mengungkapkan pidato Visi Indonesia di *Sentul International Convention Center*, Bogor, Jawa Barat pada hari Minggu, 14 Juli 2019. Beliau menjelaskan visi pembangunan Indonesia pada periode kedua pemerintahan antara lain dengan membangun infrastruktur, SDM, berinvestasi, reformasi birokrasi dan efisiensi serta efektifitas pengalokasian dan pemakaian Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN).

Penyederhanaan birokrasi merupakan salah satu langkah yang harus diimplementasikan kedalam pelayanan publik seiring berkembangnya zaman dan teknologi. Dalam era modern yang serba cepat dan instan pada era modern

saat ini, masyarakat menginginkan kemudahan dan kecepatan khususnya dalam pelayanan publik. Penyederhanaan birokrasi ini akan berdampak baik terhadap kecepatan, kesederhanaan, efektifitas, dalam pelayanan publik serta dapat berguna sebagai strategi pemerintah dalam mempercepat pembangunan dan dapat menyeimbangkan inovasi perkembangan teknologi dimasa modern.

Maka hal tersebut turut mendorong perlu pengembangan inovasi yang mendukung berjalannya *e-government* pada Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia untuk turut selalu mengembangkan dan meningkatkan pelayanannya agar dapat memberikan kesempatan kepada masyarakat dan bidang swasta untuk dapat mengakses pelayanan publik secara terintegrasi, efektif dan efisien dimana pun, kapanpun dan dengan bentuk yang nyaman melalui pemakaian internet, *handphone* dan lain-lain.

Imigrasi yang merupakan naungan dari Kementerian Hukum dan HAM memiliki tugas untuk dapat melaksanakan fungsi pemerintahan tentang Keimigrasian. Sebagaimana disebutkan didalam Undang-Undang No. 6 Tahun 2011 mengenai Keimigrasian dalam Pasal 1 angka 3 dinyatakan bahwa imigrasi ialah salah satu pelaku penyelenggara jalannya pemerintahan,

Imigrasi mempunyai fungsi-fungsi Keimigrasian misalnya sebagai fungsi pelayanan publik, penegakan hukum, keamanan negara dan fasilitator membangun kesejahteraan rakyat.

Seperti yang diketahui bahwa pelayanan publik pada sektor keimigrasian, imigrasi mempunyai tugas salah satunya yaitu sebagai pelaku dalam penerbitan Dokumen Perjalanan Republik Indonesia. Dokumen Perjalanan ialah dokumen resmi dibuat pejabat yang memiliki kewenangan atas sebuah negara, PBB, atau organisasi internasional lain untuk melaksanakan perjalanan antar negara yang berisikan identitas pemilikinya. Dokumen perjalanan terbagi atas 2 (dua) jenis yaitu Paspor RI dan Surat Perjalanan Laksana Paspor (SPLP) yang berfungsi sebagai dokumen atau alat bagi masyarakat yang akan melakukan perjalanan atau perlintasan dari suatu wilayah negara ke negara lainnya.

Dengan demikian maka diperlukan pengembangan pelayanan publik dalam sektor keimigrasian yang mampu menghubungkan antara sistem teknologi informasi dengan sumber daya manusia yang mampu meningkatkan e-government pada sektor pelayanan publik dan mampu menyederhanakan proses birokrasi dalam pelayanan keimigrasian yang

dapat lebih mengefektifkan serta dapat lebih mengefisienkan pelayanan keimigrasian dalam proses pelayanan permohonan paspor di kantor imigrasi serta juga diharapkan mampu untuk lebih memudahkan masyarakat dalam mengakses setiap pelayanan keimigrasian dimanapun dan kapanpun. Dalam hal itu dengan berkembangnya sistem teknologi informasi dalam pelayanan publik pada sektor keimigrasian ini juga diharapkan mampu memberikan dampak positif terhadap perbaikan pada sektor lingkungan (*health ecology*).

Baru-baru ini pada bulan November 2020, terlahir sebuah inovasi dari salah satu Kantor Imigrasi di Indonesia yang berhasil mengembangkan antara sebuah sistem teknologi informasi dengan pelayanan publik dalam sektor keimigrasian. Inovasi tersebut bernama Sistem *Paperless* dan *E-Billing* yang diterapkan pada bidang Pelayanan dan Verifikasi Dokumen Perjalanan Republik Indonesia pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Barat. Inovasi tersebut berhasil dilahirkan dan pada akhirnya diresmikan untuk dapat diimplementasikan pada pelayanan Dokumen Perjalanan RI di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Barat tanggal 17 November 2020 oleh Sekretaris Direktur Jenderal Imigrasi yang dalam hal ini mewakili Direktur

Jenderal Imigrasi, Plt. Deputi Bidang Reformasi Birokrasi Akuntabilitas Aparatur dan Pengawasan Kemenpan RB, Pimpinan Tinggi Pratama Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM DKI Jakarta, serta Kepala Ombudsman RI Perwakilan Jakarta Raya.

Inovasi tersebut diciptakan dengan harapan dan tujuan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan mengurangi penggunaan kertas dalam pelayanan dokumen perjalanan, membuat pelayanan dokumen perjalanan bagi para pemohon dapat berjalan efisien, efektif dan dapat menyederhanakan proses birokrasi yang terdapat dalam alur permohonan dokumen perjalanan pada kantor imigrasi sehingga proses pelayanan permohonan dokumen perjalanan diharapkan dapat lebih cepat dari sebelumnya.

Dengan lahirnya inovasi tersebut memberikan keingintahuan penulis untuk menganalisis tentang implementasi dari inovasi *paperless* dan *e-billing* serta menganalisis terkait dengan citra baik Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Barat yang dibentuk melalui diimplementasikannya sistem *paperless* dan *e-billing* pada proses pelayanan dokumen perjalanan. Maka dengan berbagai latar belakang diatas, penulis akan mengangkat sebuah

karya tulis akhir ini berjudul **Analisis Implementasi Sistem**

Paperless dan E-Billing Pada Bidang Pelayanan dan Verifikasi Dokumen Perjalanan. Dalam hasil penelitian ini nantinya penulis berharap dengan lahirnya inovasi tersebut mampu memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan paspor secara lebih transparan, cepat dan inovatif, dan juga dapat meningkatkan pelayanan paspor terhadap para pemohon pada bidang Pelayanan dan Verifikasi Dokumen Perjalanan, serta dengan inovasi tersebut dapat memberikan manfaat terhadap Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Barat dan mampu mempertahankan dan meningkatkan citra baik dari Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Barat.

1.2. Rumusan Masalah

Menurut penjelasan latar belakang di atas, penulis menemukan masalah-masalah yang akan penulis tinjau sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi sistem *paperless* dan *e-billing* pada bidang Pelayanan dan Verifikasi dokumen perjalanan RI di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Barat?
2. Bagaimana citra baik Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Barat

yang dibentuk dengan diimplementasikannya sistem *paperless* dan *e-billing*?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasar pada rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini dapat dirinci yaitu:

1. Untuk menganalisis implementasi dan kegunaan yang diberikan dari diterapkannya sistem *paperless* dan *e-billing* pada pelayanan permohonan dokumen perjalanan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Barat; Untuk mengetahui lebih lanjut mengenai dengan citra baik Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Barat yang dibentuk melalui diimplementasikannya sistem *paperless* dan *e-billing*.

1.4. Manfaat

Penulis harap dengan penelitian ini bisa memberi manfaat diantaranya yakni:

1. Secara teoritis, berguna:
 - a. Menyumbangkan pengetahuan dan pemikiran untuk pengembangan ilmu sistem dan teknologi di bidang Keimigrasian;
 - b. Hasil dari penelitian bisa dibuat dasar informasi untuk Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Barat dalam mengetahui manfaat dan dampak dari diimplementasikannya inovasi

tersebut terhadap lingkungan internal maupun eksternal;

- c. Memberikan informasi kepustakaan tambahan bagi para akademisi di bidang manajemen teknologi dan informasi;
 - d. Hasil dari penelitian ini diharap bisa memberi bantuan dan masukan serta pengetahuan untuk para pihak terkait dengan permasalahan yang diteliti.
2. Secara praktis, yakni:
 - a. Hasil dari penelitian ini diharap bisa membantu memaksimalkan dan mengembangkan kemampuan di bidang sistem teknologi dan informasi untuk bekal memasuki instansi yang berkaitan dengan sistem teknologi dan informasi;
 - b. Dalam lingkup masyarakat, hasil dari penelitian ini bisa digunakan untuk sosialisasi informasi bagi masyarakat tentang alur proses pada saat melakukan permohonan dan penggantian dokumen perjalanan RI secara *paperless* dan menggunakan sistem *e-billing* pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Barat.

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1. *Paperless*

Menurut McIndoo Todd, *paperless office* ialah sebuah sistem yang

meminimalkan pemakaian kertas pada administrasi kantor. Kegunaannya ialah dapat mengoptimalkan produktivitas, hemat biaya, efisiensi tempat dan waktu, manajemen yang lebih baik, dan menciptakan kenyamanan kerja. *Paperless* diartikan sebagai sebuah bentuk ideal pada era reformasi saat ini yang lebih mengefisiensi waktu, lebih ramah lingkungan, mempunyai manajemen dokumen yang lebih baik dan sebagai langkah yang penting untuk pengoptimalan citra lembaga di bidang lingkungan. Sistem *Paperless* ini adalah upaya dalam meminimalisir penggunaan kertas bukan berarti meniadakan penggunaan kertas. Sistem *Paperless* itu sendiri merupakan bentuk ekstraksi dari suatu sistem pengelolaan organisasi dan penggunaan teknologi informasi. Firdausi (2012), mengatakan konsep *paperless* yakni pemakaian kertas dengan bertanggung jawab, meminimalisir banyaknya kertas yang dipakai dengan efektif mendukung memperbaiki kinerja bisnis dari bagian komunikasi, anggaran dan lingkungan.

Konsep *paperless* telah diimplementasikan dalam pemerintahan, salah satu bentuknya adalah telah diterapkannya *e-government* dalam sektor pemerintahan saat ini. *E-Government* adalah cara pemerintah untuk menyelenggarakan pemerintah dengan memanfaatkan teknologi

informasi dalam peningkatan kinerja pemerintahan yang berhubungan dengan masyarakat, komunitas bisnis dan golongan terkait lain untuk menuju *good governance*. *E-Government* bertujuan untuk dapat mengoptimalkan mutu layanan publik dan dapat memaksimalkan proses layanan publik secara transparansi dan akuntabilitas terhadap masyarakat.

Paperless adalah suatu upaya untuk dapat mendukung berkembangnya *e-government* pada sektor pelayanan publik pemerintahan pada saat ini. Suatu bentuk inovasi yang menerapkan bentuk *paperless* dalam lingkup pelayanan publik dalam mendukung *e-government* saat ini adalah inovasi sistem *e-billing* dalam proses pembayaran biaya administratif. Sistem *e-billing* ini merupakan metode pembayaran yang dilakukan secara elektronik (tidak berbentuk fisik) dengan mengirimkan kode billing pembayaran terhadap pengguna pelayanan publik melalui *Short Message Service (SMS) gateway* dengan memanfaatkan jaringan provider tertentu.

Dengan diterapkannya *paperless system* ini dapat mengubah pekerjaan pengelolaan dan mencatat data serta dokumen menjadi berbentuk *digital file* dan *digital storage*, maka dengan sistem *paperless* ini pekerjaan akan dilaksanakan secara lebih efisien dan

terpusat, pemakaian kertas bisa diminimalisir dan dalam mencari data serta dokumen bisa dikerjakan lebih mudah. Keunggulan Sistem *Paperless* dibanding dengan Sistem *Paperbased* (berbasis kertas) adalah :

1. Mudah direvisi, artinya apabila ada salah pada data, maka dengan teknologi digital tersebut kesalahan pada data akan dapat diperbaiki;
2. Kejelasan, artinya dokumen yang berbentuk *paperless* yang bersifat digital akan dapat dibaca dengan lebih jelas dibandingkan dengan dokumen yang ditulis dengan menggunakan tulisan tangan;
3. Mudah dibagi, artinya dokumen berbasis *paperless system* akan lebih mudah dibagikan dibandingkan dengan dokumen *paperbased system*; Portabilitas, artinya penerapan sistem *paperbased* akan lebih memerlukan ruangan dan membutuhkan tempat penyimpanan yang luas untuk dapat menyimpan dokumen *paperbased* tersebut, sedangkan dengan *paperless system* tidak perlu menggunakan ruang dan tempat menyimpan file yang terlalu luas;
4. Waktu yang lebih efisien, artinya dengan diterapkannya *paperless system* proses pekerjaan akan lebih cepat dan efisien karena tidak memerlukan pengisian data dengan metode tulis tangan.

Berdasarkan beberapa tinjauan para pakar dan peneliti diatas, dengan demikian penulis akan mengambil beberapa indikator untuk dapat menjawab permasalahan dan fokus dalam penelitian ini, diantaranya :

1. Hemat biaya;
2. Meningkatnya produktivitas;
3. Ramah lingkungan;
4. Waktu yang lebih efisien.

2.1.2. Citra Organisasi

Citra ialah perasaan, penggambaran diri publik kepada perusahaan, badan atau organisasi serta kesan yang secara disengaja diciptakan melalui sebuah objek, orang atau lembaga. Pakar *Public Relations* dari Inggris, Frank Jefkins menjelaskan bahwa citra ialah kesan personal atau individu mengenai suatu hal yang timbul sebagai hasil dari pengetahuan dan pengalaman. Citra ialah kesan yang didapatkan berdasar pada pengetahuan dan pemahaman individu mengenai fakta atau kenyataan.

Citra ialah hasil mengevaluasi diri pribadi berdasarkan pada definisi dan pengertian tentang impuls yang sudah diolah, diorganisasi dan disimpan pada diri individu. Citra bisa diketahui dengan pendapat, kesan atau respon individu yang bertujuan untuk dapat melihat secara *real* terkait dengan hal yang terdapat

pada benak dan pemikiran tiap orang tentang sebuah objek dan mengetahui bagaimana mengerti setiap hal yang disukai maupun yang tidak oleh setiap individu terhadap suatu objek tersebut. Webster, berpendapat bahwa citra merupakan gambaran mental atau konsep tentang suatu hal, citra baik dari suatu organisasi dalam bentuk korporasi maupun lokal yang merupakan aset karena citra memiliki dampak yang diberikan melalui persepsi konsumen yang dibentuk melalui proses komunikasi dan operasi organisasi dalam berbagai hal. Menurut Kotler, *An image is the sum of beliefs, ideas, and impressions that a person has of an object* (Image adalah kepercayaan, ide, dan impresi yang diberikan seseorang terhadap suatu hal).

Nguyen dan Leblanc, *Corporate Image* adalah keseluruhan kesan yang terdapat di benak masyarakat terkait dengan pelayanan yang diberikan suatu perusahaan, korporasi, organisasi, dan instansi pemerintahan. Menurut Davidson, menjelaskan bahwa *corporate image* adalah respon yang diberikan konsumen terhadap seluruh penawaran atau pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan atau organisasi dan didefinisikan sebagai sejumlah kepercayaan, ide-ide, dan kesan yang

terdapat dibenak masyarakat terhadap suatu organisasi.

Citra tidak bisa direkayasa karena citra tersebut dibentuk oleh masyarakat melalui usaha berkomunikasi serta keterbukaan dari suatu perusahaan atau organisasi dalam menciptakan citra positif yang diharapkannya. Apabila persepsi yang timbul bersifat positif maka berdampak positif pada aktivitas perusahaan, namun sebaliknya apabila mendapatkan persepsi negatif maka memberi dampak negatif terhadap perusahaan atau organisasi. Terdapat hal-hal yang dapat merusak citra perusahaan, antara lain :

1. Produk yang dijual tidak sesuai dengan apa yang dipromosikan oleh penyedia jasa layanan. Hal tersebut berarti bahwa kualitas produk yang dijual atau jasa yang ditawarkan tidak diterima oleh penerima jasa layanan tidak sesuai dengan apa yang dipromosikan oleh penyedia jasa layanan;
2. Jasa pelayanan yang diberikan tidak dapat memuaskan pengguna jasa layanan. Maksud dari pernyataan tersebut adalah pelayanan yang didapatkan oleh pengguna atau *customer* kurang memuaskan;
3. Produk dan inovasi yang ditawarkan tidak sesuai dengan kebutuhan yang

diinginkan pengguna jasa layanan atau dapat dikatakan tidak tepat sasaran. Maksud pernyataan tersebut adalah produk atau inovasi yang dijual atau ditawarkan atau diterima oleh pengguna jasa layanan tidak sesuai dengan apa yang dibutuhkan;

4. Biaya yang ditawarkan tidak terjangkau oleh para pengguna jasa layanan. Diartikan dalam hal ini bahwa biaya terlalu mahal dan tidak bersifat *universal*, hanya untuk kalangan tertentu saja.

Menurut Shirley Harrison dalam Sella Kurnia Sari mengemukakan bahwa terdapat empat indikator yang dapat menemukan informasi lengkap mengenai citra organisasi yang merupakan hasil atau kesan yang diberikan oleh para pengguna jasa layanannya, antara lain adalah:

1. Kepribadian

Kepribadian merupakan keseluruhan karakteristik perusahaan atau organisasi yang dapat dipahami publik sasaran seperti perusahaan atau organisasi penyedia jasa atau produk dapat dipercaya oleh pengguna atau *customer* dan perusahaan atau organisasi mempunyai tanggung jawab sosial dalam menyediakan jasa atau produk yang diberikan atau diterima oleh pelanggan atau *customer*.

2. Reputasi

Reputasi merupakan hal yang telah dilakukan oleh penyedia jasa layanan dan diyakini oleh publik sasaran melalui pengalaman sendiri yang dialami oleh pengguna jasa layanan dalam menerima jasa atau produk yang diberikan oleh suatu perusahaan atau organisasi. Contoh dalam hal ini adalah kinerja keamanan dari jasa atau produk yang diberikan terhadap pelanggan atau *customer*.

3. Nilai

Nilai-nilai yang dimiliki oleh suatu perusahaan seperti sikap manajemen yang peduli terhadap pelanggan maupun karyawan atau petugas pelayanan yang cepat tanggap apabila terdapat permintaan, keluhan atau pertanyaan yang disampaikan oleh pelanggan atau *customer*.

4. Identitas perusahaan

Hal ini merupakan komponen-komponen yang mempermudah pengenalan publik sasaran terhadap perusahaan seperti logo, warna, slogan, tempat, dan sebagainya.

METODE PENELITIAN

Pada penulisan skripsi ini, penulis memakai metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode

deskriptif yang peneliti gunakan ialah bersifat menggambarkan suatu hal yang terjadi terhadap objek yang ditelitinya. Penelitian kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini merupakan metode yang berlandaskan postpositivisme yang artinya dalam penelitian ini adalah peneliti melakukan kegiatan penelitian terhadap suatu keadaan objek secara alamiah, dimana dalam hal ini peneliti merupakan instrument kunci dalam penelitian, analisis data sifatnya kualitatif ataupun induktif serta lebih ditekankan pada maknanya daripada generalisasinya.

3.1. Objek Penelitian

Objek penelitian yang diambil peneliti ialah sistem *paperless* dan *e-billing* yang telah diimplementasikan pada proses permohonan paspor RI pada bidang Pelayanan dan Verifikasi Dokumen Perjalanan serta citra baik dari Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Barat yang dibentuk dengan menerapkan sistem *paperless* dan *e-billing* tersebut.

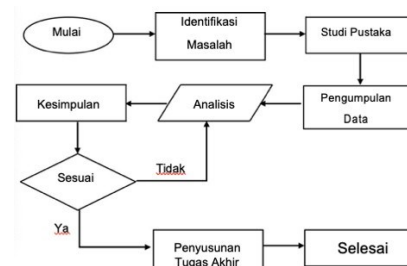
Pada penelitian ini, penulis melakukan penentuan lokasi guna mengamati dan mengambil data yakni di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Barat. Fokus penelitian yang diambil ialah analisis sistem *paperless* dan *e-billing* ini berkaitan dengan pemanfaatannya terhadap pelayanan paspor terhadap pemohon dan citra baik

Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Barat yang dibentuk dengan memanfaatkan sistem *paperless* dan *e-billing*.

Waktu dalam melaksanakan penelitian ini diawali dari tahap persiapan hingga tahap sidang skripsi dengan kurun waktu kurang lebih selama 6 bulan.

3.2. Prosedur Penelitian

Metode penelitian adalah langkah penelitian secara terstruktur dan sistematis dengan menerapkan proses pengumpulan dan analisis data yang telah didapatkan dengan tujuan untuk mencapai tujuan penelitian. Berikut adalah tahapan metode penelitian yang penulis akan lakukan:



Gambar 3.1 Prosedur Tahapan Penelitian

3.2.1. Teknik Pengumpulan Data Penelitian

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini berasal dari data lapangan dan data kepustakaan. Jenis data yang diperlukan dalam melakukan penelitian ini terbagi atas dua bagian yaitu data primer dan data sekunder.

Menurut Marshall, Gretchen B. Rossman pada buku Sugiyono, “*the fundamental methods relied on by qualitative research for gathering information are, participation in the setting, direct observation, in-depth interviewing, document view*”. Berarti metode dasar yang sering digunakan ialah kualitatif guna melaksanakan pengumpulan informasi dengan wawancara, observasi langsung, partisipasi, dan studi dokumen secara mendalam.

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya. [] Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui sumber informan yaitu individu atau perseorangan yang dimintai informasi yang terkait dengan fokus penelitian. Data primer dalam penelitian ini berupa catatan hasil wawancara dan hasil observasi lapangan yang dilakukan oleh peneliti.

a. Wawancara

Wawancara dalam penelitian ini digunakan sebagai alat bukti untuk memperkuat atas keterangan ataupun informasi yang telah diperoleh oleh peneliti sebelumnya. Pada penelitian kualitatif ini menerapkan teknik wawancara yang bersifat *in depth*

interview (wawancara mendalam) yang merupakan suatu proses yang dilakukan dalam penelitian untuk dapat mendapatkan keterangan agar terjawabnya tujuan suatu penelitian melalui bertanya jawab secara langsung antara pewawancara bersama informan atau narasumber atau responden yang berkaitan dengan kehidupan sosial yang relative lama.

b. Observasi

Observasi merupakan sebuah proses yang dilakukan secara kompleks dan merupakan susunan proses psikologis dan biologis dengan menggunakan dua hal penting yaitu pengamatan dan ingatan. Dalam proses observasi ini, proses pengamatan dan ingatan tidak terbatas hanya terhadap manusianya, namun juga terhadap obyek-obyek alamiah yang lainnya yang memiliki keterkaitan dengan fokus penelitian.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari kegiatan menelaah buku-buku, dokumen-dokumen, maupun informasi-informasi lainnya yang memiliki korelasi dengan masalah yang diteliti, dan diperoleh dari lembaga atau instansi terkait.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian dan pembahasan dalam penelitian ini bersifat kualitatif,

artinya ke dua bagian tersebut memiliki keterkaitan satu sama lain. Hal itu dikarenakan sifat dari informasi atau data yang diperoleh peneliti dengan menggunakan metode kualitatif ini bertujuan untuk menyelidiki, menemukan, menggambarkan dan menjelaskan secara nyata bagaimana fenomena yang terjadi di lapangan.

Dengan menggunakan metode kualitatif, maka dalam penelitian ini berfokus kepada bagaimana implementasi dari sistem *paperless* dan *e-billing* pada proses permohonan dokumen perjalanan pada bidang Pelayanan dan Verifikasi Dokumen Perjalanan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Barat dan bagaimana citra baik yang dibentuk dengan diterapkannya sistem *paperless* dan *e-billing* terhadap Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Barat. Sehingga dapat menghasilkan hasil penelitian berupa penjelasan sederhana mengenai implementasi dari sistem *paperless* dan *e-billing* yang akan disajikan dalam bentuk deskriptif.

Untuk mendapatkan hasil data dan informasi yang akurat, dalam penelitian ini menggunakan dua teknik pengumpulan data, yaitu dengan teknik wawancara semi-terstruktur dengan teknik wawancara secara terarah dan menggunakan teknik dokumentasi dengan teknik *document analysis*.

Wawancara semi-terstruktur dengan teknik wawancara-terarah dilakukan terhadap beberapa responden yang memahami secara teknis dan kesisteman terkait dengan sistem *paperless* dan *e-billing* pada bidang pelayanan dan verifikasi dokumen perjalanan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Jakarta Barat dan dilakukan terhadap beberapa responden yakni adalah pemohon penggantian dokumen perjalanan pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Barat untuk mengetahui respon dan kesan yang diberikan pemohon dokumen perjalanan dengan diterapkannya sistem *paperless* dan *e-billing* dalam membentuk citra baik dari Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Barat. Dalam hal ini wawancara semi-terstruktur dengan teknik wawancara-terarah merupakan metode wawancara yang memiliki ciri-ciri pertanyaan terbuka dengan batasan alur pembicaraan, kecepatan wawancara yang dapat diprediksi, fleksibel serta memiliki tujuan untuk memahami suatu fenomena.

Studi dokumentasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang melengkapi penggunaan metode observasi maupun wawancara dalam penelitian kualitatif. Sedangkan teknik *document analysis* merupakan suatu teknik penelitian yang bertujuan untuk

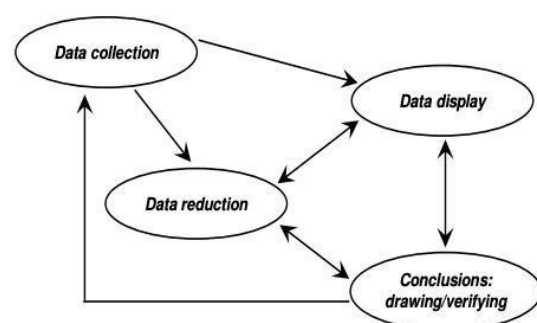
menganalisis dokumen tertulis secara ketat dan sistematis.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengolahan atau analisis data dengan teknik *Miles and Huberman*. Analisis data kualitatif tersebut terdiri atas 3 bagian, diantaranya adalah proses pereduksian data, penyajian data, dan proses memverifikasi data ataupun penarikan kesimpulan. Selanjutnya, dengan menggunakan teknik pengolahan atau analisis data secara *Miles and Huberman* maka analisis datanya akan dilaksanakan dengan cara interaktif serta berkesinambungan, hingga datanya jenuh dan penulis dapat menjawab rumusan masalah dan hasilnya sesuai dengan tujuan penelitian. Dalam penulisan ini proses wawancara, observasi dan studi dokumen akan dilakukan sampai penulis mendapatkan jawaban yang sesuai dan diinginkan oleh penulis.

- a. Reduksi Data sebagai aktivitas meringkas, memilih berbagai hal utama, memfokuskan terhadap suatu hal penting serta mencari tema dan pola dalam analisis data;
- b. Penyajian Data merupakan kegiatan meningkatkan pemahaman terkait kasus tertentu serta menjadi acuan dalam pengambilan tindakan yang didasarkan pada pemahaman dan analisis penyajian data. Penyajian

data penelitian tersebut bisa berbentuk uraian berupa grafik, matriks, chart, ataupun network;

- c. Pengambilan kesimpulan ataupun verifikasi data ialah hasil dari penelitian yang menjawab fokus penelitian dengan berdasar pada hasil analisis datanya. Penyajian kesimpulannya berupa deskriptif terkait objek penelitian yang mengacu terhadap kajian penelitian dan dilakukan verifikasi data dengan mengumpulkan data baru dan dianalisis secara berlanjut, berulang dan terus menerus hingga kesimpulan semakin jelas sebab datanya yang didapat semakin mendukung dan banyak.



Gambar 4. 1 Teknik Analisis Data Miles and Huberman

4.1. Implementasi Sistem *Paperless* dan *E-Billing* pada Bidang Pelayanan dan Verifikasi Dokumen Perjalanan

Dalam penelitian ini, data-data yang diperoleh merupakan analisis dari sudut pandang teori tertentu yang dijadikan sebagai pisau analisis. Dalam hal ini, teori yang dimaksud adalah teori *paperless*. Teori *paperless* dijadikan pisau analisis dalam penelitian ini karena dianggap memiliki relevan dengan topik dan fokus penelitian yang diangkat dalam penelitian ini.

Dalam teori *paperless*, terdapat 4 (empat) indikator yang mempengaruhi tingkat keberhasilan dari diimplementasikannya sistem *paperless* dan *e-billing* pada bidang pelayanan dan verifikasi dokumen perjalanan. Indikator-indikator tersebut antara lain adalah **hemat biaya, meningkatnya produktivitas, ramah lingkungan, dan waktu yang lebih efisien.**

a. Hemat Biaya

Paperless diciptakan untuk dapat menghemat biaya dalam proses manajemen perkantoran. Hal ini dapat dikatakan bahwa dengan diterapkannya *paperless* dalam suatu perkantoran atau organisasi atau pemerintahan dapat menghemat biaya yang dikeluarkan dalam proses pekerjaannya. Maka, berdasarkan pernyataan tersebut dilakukan analisis yang menggabungkan

antara data hasil wawancara, hasil observasi dan data sekunder berupa laporan kegiatan tindak lanjut monitoring dan evaluasi pelaksanaan inovasi *paperless* dan *e-billing* pada pelayanan dokumen perjalanan Republik Indonesia. Hal ini guna untuk dapat mengetahui bagaimana sistem *paperless* dan *e-billing* ini memberikan kegunaan berupa hematnya biaya dalam melakukan pekerjaan dan pelayanan pada bidang Pelayanan dan Verifikasi Dokumen Perjalanan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Barat.

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil wawancara melalui narasumber atau informan dan juga melalui observasi lapangan. Diperoleh data bahwa ke 2 (dua) narasumber memberikan pernyataan yang sama bahwa dengan diterapkannya sistem *paperless* dan *e-billing* pada bidang Pelayanan dan Verifikasi Dokumen Perjalanan ini memberikan kegunaan terhadap hematnya biaya yang dikeluarkan dalam proses pekerjaan dan pelayanan. Ke 2 (dua) narasumber tersebut memberikan tanggapan bahwa dengan adanya pengurangan kertas yang terdapat pada proses pelayanan dokumen perjalanan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Barat memberikan dampak terhadap berkurangnya biaya produksi

kertas yang terdapat pada proses pelayanan dokumen perjalanan.

Berdasarkan data yang diperoleh melalui observasi lapangan, ditemukan bahwa terdapat pengurangan kertas yang terdapat pada proses pelayanan permohonan dokumen perjalanan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Barat. Pengurangan kertas tersebut berupa dihilangkannya kertas perdim 11 dan kode billing pembayaran berbentuk kertas pada proses pelayanan dokumen perjalanan. Namun dalam proses dihilangkannya kertas perdim 11 ini digantikan dengan mencetak halaman 4 dan 5 yang terdapat pada Simkim Versi 2 pada proses pelayanan dokumen perjalanan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi lapangan diketahui bahwa halaman 4 dan 5 tersebut memiliki kesamaan data dengan apa yang ada pada perdim 11.

Kemudian berdasarkan hasil observasi lapangan terhadap *e-billing* yang diterapkan pada proses pelayanan permohonan dokumen perjalanan ditemukan bahwa kode billing pembayaran berbentuk kertas telah dihapus dan digantikan dengan kode billing pembayaran digital yang dikirimkan ke nomor *handphone* pemohon dokumen perjalanan melalui pesan *SMS*. Berdasarkan hasil observasi lapangan juga

ditemukan bahwa *SMS* yang dikirimkan kepada pemohon menggunakan modem dan kartu nomor pasca bayar dengan provider Telkomsel. Pada data hasil wawancara dan hasil observasi lapangan tersebut juga ditemukan bahwa dalam mengirimkan kode billing pembayaran melalui pesan *SMS* tersebut mengeluarkan biaya dalam pengiriman setiap pesannya, namun untuk meminimalisir biaya dalam pengiriman pesan *SMS* tersebut, pihak Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Barat memanfaatkan paket pengiriman pesan *SMS* yang disediakan oleh provider yang digunakan.

Berbagai data hasil wawancara dan hasil observasi lapangan tersebut juga sesuai dengan data sekunder yang diperoleh peneliti yaitu laporan kegiatan tindak lanjut monitoring dan evaluasi pelaksanaan inovasi *paperless* dan *e-billing* pada pelayanan dokumen perjalanan Republik Indonesia. Diperoleh data dalam laporan kegiatan tindak lanjut monitoring dan evaluasi pelaksanaan inovasi *paperless* dan *e-billing* pada pelayanan dokumen perjalanan Republik Indonesia tersebut bahwa terdapat faktor / kemudahan yang diperoleh dari sisi pelaku penyelenggara pelayanan yaitu dengan diterapkannya sistem *paperless* dan *e-billing* memberikan kegunaan berupa

penghematan anggaran belanja negara berupa kertas, tinta dan printer pada proses pelayanan dokumen perjalanan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Barat.

Berdasarkan data-data tersebut, apabila disesuaikan dengan maksud dari hemat biaya maka dapat diketahui bahwa dengan digantikannya bentuk perdim 11 dengan cetak halaman 4 (empat) dan 5 (lima) pada Simkim versi 2 pada pelayanan dokumen perjalanan yang dibentuk menjadi 1 (satu) lembar dan dengan digantikannya bentuk kode billing pembayaran yang semula berbentuk kertas menjadi berbentuk digital dan dikirimkan melalui pesan *SMS* kepada pemohon dengan memanfaatkan sistem paket *SMS* yang disediakan oleh provider yang digunakan. Diperoleh bahwa terdapat pengalihan biaya yang digunakan dalam proses pelayanan permohonan dokumen perjalanan namun pengalihan tersebut lebih hemat dibandingkan dengan sebelum diterapkannya sistem *paperless* dan *e-billing* pada proses pelayanan dokumen perjalanan. Hal tersebut dibuktikan dengan terdapatnya penghematan biaya berupa tinta, printer, alat tulis, dan kertas.

Dengan demikian, implementasi dari sistem *paperless* dan *e-billing* pada

bidang pelayanan dan verifikasi dokumen perjalanan telah diketahui bahwa memiliki kegunaan dalam aspek 'hemat biaya'. Hal tersebut sesuai dengan indikator 'hemat biaya' yang terdapat pada teori *paperless*.

b. Meningkatnya produktivitas

Selanjutnya faktor kegunaan dalam diterapkannya *paperless* adalah meningkatnya produktivitas. Berdasarkan pernyataan tersebut, maka dalam hal ini implementasi dari sistem *paperless* dan *e-billing* dapat dikatakan *paperless* apabila dapat meningkatkan produktivitas karyawan atau pegawai dalam melakukan tugas dan kinerjanya. Maksud dari meningkatnya produktivitas dalam penelitian ini adalah meningkatnya kinerja petugas pelayanan pada bidang pelayanan dokumen perjalanan. Berdasarkan data yang diperoleh melalui hasil wawancara, hasil observasi lapangan dan data sekunder berupa laporan kegiatan tindak lanjut monitoring dan evaluasi pelaksanaan inovasi *paperless* dan *e-billing* pada pelayanan dokumen perjalanan Republik Indonesia yang telah diambil datanya yang memiliki keterkaitan dengan fokus penelitian ini.

Maka, dapat dianalisis berdasarkan catatan hasil wawancara yang diperoleh dari kedua narasumber pada bidang pelayanan dan verifikasi dokumen perjalanan

menyatakan bahwa dengan adanya penyederhanaan alur yang berdampak positif terhadap adanya efisiensi waktu yang terjadi pada proses pelayanan permohonan dokumen perjalanan secara *paperless* dan *e-billing*. Dengan efisiensi waktu tersebut memberikan kegunaan berupa meningkatnya produktivitas pegawai atau petugas pelayanan dokumen perjalanan dalam melaksanakan tugasnya. Hal ini disampaikan oleh ke dua narasumber tersebut bahwa dengan adanya penyederhanaan alur yang terdapat pada proses pelayanan dokumen perjalanan membuat petugaspelayanan paspor dapat lebih fokus dan efektif dalam melakukan tugasnya. Hal tersebut dibuktikan dengan pernyataan narasumber bahwa dengan diterapkannya *paperless* pada proses pelayanan dokumen perjalanan membuat petugas tidak lagi menyampaikan informasi mengenai tata cara pengisian perdim 11 kepada pemohon yang terkadang ditanyakan pemohon ketika kebingungan dalam melakukan pengisian perdim 11. Sehingga dengan hal tersebut, membuat petugas pelayanan dokumen perjalanan lebih fokus dan lebih efektif dalam melakukan tugasnya.

Kemudian, ke dua narasumber tersebut juga menyatakan bahwa dengan diterapkannya *e-billing* membuat

pengetahuan dan kompetensi petugas pada bidang pelayanan dan verifikasi dokumen perjalanan meningkat dan berkembang. Hal tersebut diungkapkan oleh ke dua narasumber tersebut bahwa dengan diterapkannya *e-billing* membuat petugas pada bidang pelayanan dan verifikasi dokumen perjalanan harus mengetahui dan mengikuti perkembangan inovasi yang terdapat pada bidang pelayanan dan verifikasi dokumen perjalanan serta juga dituntut aktif dalam turut serta mengoperasikan berjalannya inovasi *e-billing* pada proses pelayanan dokumen perjalanan.

Selanjutnya, berdasarkan observasi lapangan yang dilaksanakan dalam mendukung data dalam penelitian ini diperoleh pengamatan bahwa dengan diterapkannya sistem *paperless* dan *e-billing* telah menyederhanakan alur pada proses pelayanan permohonan dokumen perjalanan yaitu dengan tidak adanya alur pemeriksaan berkas bagi pemohon pada saat check in pada proses permohonan dokumen perjalanan dan juga tidak adanya alur pengisian perdim 11 bagi pemohon yang akan melakukan permohonan dokumen perjalanan. Kemudian diperoleh pengamatan juga bahwa dengan adanya inovasi tersebut, petugas wawancara pada proses pelayanan dokumen perjalanan menjadi lebih aktif dalam melakukan pelayanan karena adanya penyederhanaan alur

tersebut membuat petugas wawancara dapat langsung melaksanakan tugasnya tanpa menunggu jeda waktu yang terjadi karena pemohon melakukan pengisian perdim 11 atau pengecekan berkas pada saat *check in*.

Berdasarkan data sekunder dalam penelitian ini yaitu laporan kegiatan tindak lanjut monitoring dan evaluasi pelaksanaan inovasi *paperless* dan *e-billing* pada pelayanan dokumen perjalanan Republik Indonesia. Diperoleh data yang diambil berdasarkan data faktor / nilai kemudahan yang didapat oleh masyarakat dan pemerintah adalah adanya pemanfaatan Sumber Daya Manusia (SDM) dengan diterapkannya sistem *paperless* dan *e-billing* pada bidang pelayanan dan verifikasi dokumen perjalanan.

Berdasarkan data primer dan data sekunder yang diperoleh diatas, dapat disesuaikan bahwa produktivitas petugas atau pegawai pada bidang pelayanan dan verifikasi dokumen perjalanan meningkat dengan diterapkannya sistem *paperless* dan *e-billing* pada bidang pelayanan dan verifikasi dokumen perjalanan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Barat. Maka, hal tersebut sesuai dengan indikator 'meningkatnya produktivitas' yang terdapat pada teori *paperless*.

c. Ramah Lingkungan

Konsep *paperless* bersifat *health ecology* artinya *paperless* dilahirkan guna untuk dapat mengurangi penggunaan kertas dalam kehidupan sehari-hari dan memberikan manfaat baik terhadap lingkungan. Berdasarkan pernyataan tersebut, maka dalam hal ini diperoleh data yang merupakan data catatan hasil wawancara, data hasil observasi lapangan dan data sekunder yang diperoleh dari laporan kegiatan tindak lanjut monitoring dan evaluasi pelaksanaan inovasi *paperless* dan *e-billing* pada pelayanan dokumen perjalanan Republik Indonesia. Maka, dari data yang telah diperoleh tersebut akan dilakukan analisis yang berkaitan dengan indikator tersebut.

Berdasarkan data primer berupa catatan hasil wawancara, diperoleh pernyataan yang sama dari ke dua narasumber bahwa dengan diterapkannya sistem *paperless* dan *e-billing* pada proses pelayanan permohonan dokumen perjalanan memberikan manfaat terhadap lingkungan. Salah satu narasumber menyatakan bahwa salah satu tujuan utama dari di inovasikannya sistem *paperless* dan *e-billing* pada bidang pelayanan dan verifikasi dokumen perjalanan ini adalah sebagai upaya dalam mengurangi penggunaan kertas

pada proses pelayanan permohonan dokumen perjalanan yang diketahui bahwa penggunaan kertas yang berlebihan akan berdampak kurang baik terhadap lingkungan. Berdasarkan pernyataan yang disampaikan dari salah satu narasumber yang merupakan petugas pelayanan dokumen perjalanan juga menyatakan bahwa diterapkannya sistem *paperless* dan *e-billing* pada proses pelayanan permohonan dokumen perjalanan membuat jumlah kertas yang terdapat dalam kertas menjadi berkurang walaupun tidak terlalu signifikan. Namun, berdasarkan pernyataan ke dua narasumber diperoleh data bahwa dihapuskannya kertas perdim 11 dan kertas billing pembayaran pada proses pelayanan permohonan dokumen perjalanan memberikan peran terhadap berkurangnya produksi kertas yang harus dikeluarkan.

Kemudian, dalam penelitian ini juga diperoleh pengamatan dari hasil observasi lapangan yaitu terdapatnya pengurangan kertas pada proses pelayanan permohonan dokumen perjalanan yang apabila dihitung dengan jumlah produksi kertas harian pada proses pelayanan permohonan dokumen perjalanan sangat berpengaruh signifikan. Hal ini dikarenakan sebelum diterapkannya sistem *paperless* dan *e-billing* jumlah produksi kertas dalam pelayanan permohonan dokumen

perjalanan dapat dikatakan banyak. Karena jumlah produksi kertas disesuaikan antara jumlah pemohon kuota harian dengan jumlah kertas perdim 11 yang akan diberikan dan dilakukan pengisian oleh pemohon dokumen perjalanan dan jumlah kertas perdim 11 tersebut juga harus disertakan cadangannya untuk mencegah apabila pemohon melakukan kesalahan dalam pengisian lembar kertas perdim 11 dan meminta kembali lembar kertas perdim 11 kepada petugas.

Kemudian, hal serupa juga terdapat pada billing pembayaran dalam bentuk kertas, karena sebelum diterapkannya kode billing pembayaran secara digital (*e-billing*), jumlah cetak kertas billing pembayaran akan disesuaikan dengan jumlah pemohon yang melakukan permohonan dokumen perjalanan dan tentunya apabila digabungkan antara jumlah produksi lembar kertas perdim 11 dan billing pembayaran dalam bentuk kertas akan berjumlah sangat banyak. Maka berdasarkan data primer yang diperoleh tersebut, dengan diterapkannya sistem *paperless* dan *e-billing* pada bidang pelayanan dan verifikasi dokumen perjalanan memberikandampak positif terhadap lingkungan yaitu dengan berkurangnya jumlah produksi kertas pada proses pelayanan permohonan dokumen perjalanan.

Berdasarkan data primer yang diperoleh tersebut, apabila disesuaikan dengan data sekunder yang diperoleh dari laporan kegiatan tindak lanjut monitoring dan evaluasi pelaksanaan inovasi *paperless* dan *e-billing* pada pelayanan dokumen perjalanan Republik Indonesia. Diperoleh data bahwa sebanyak 3% (tiga persen) responden tersebut yaitu pemohon dokumen perjalanan menyatakan bahwa inovasi *paperless* dan *e-billing* bersifat ramah lingkungan.

Hal ini dikarenakan masih kurangnya sosialisasi mengenai sistem *paperless* dan *e-billing*. Hal ini dibuktikan berdasarkan laporan kegiatan tindak lanjut monitoring dan evaluasi pelaksanaan inovasi *paperless* dan *e-billing* pada pelayanan dokumen perjalanan Republik Indonesia bahwa jumlah pemohon yang mengetahui adanya konsep *paperless* pada proses pelayanan dokumen perjalanan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Barat hanya berjumlah 76 (tujuh puluh enam) pemohon sedangkan 85 (delapan puluh lima) menjawab belum mengetahui adanya konsep *paperless* pada proses pelayanan dokumen perjalanan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Barat. Kemudian, diperoleh data bahwa 23 responden dalam survei tersebut memberikan saran agar sosialisasi

mengenai *paperless* dan *e-billing* ini ditingkatkan.

Berdasarkan hasil analisis diatas dapat diketahui bahwa terimplementasikannya sistem *paperless* dan *e-billing* pada bidang Pelayanan dan Verifikasi Dokumen Perjalanan telah memenuhi indikator yang terdapat pada **teori *paperless*** yaitu '**ramah lingkungan**'. Hal tersebut diketahui bahwa dengan

diterapkannya sistem *paperless* dan *e-billing* ini sudah memberikan dampak positif terhadap lingkungan dengan bentuk inovasi berupa pengurangan kertas pada proses pelayanan permohonan dokumen perjalanan dengan diinovasikan dan terimplementasikannya sistem *paperless* dan *e-billing*. Namun kurangnya sosialisasi mengenai sistem *paperless* dan *e-billing* terhadap pemohon membuat terdapatnya beberapa responden yang masih belum mengetahui apa itu *paperless* dan *e-billing* dan bagaimana manfaatnya terhadap lingkungan.

d. Waktu yang lebih efisien

Dengan diterapkannya *paperless system* akan membuat proses pekerjaan menjadi lebih cepat dan efisien karena tidak memerlukan metode tulis tangan. Maka, berdasarkan pernyataan tersebut, pada bagian ini akan dilakukan analisis dengan berdasarkan data-data yang telah diperoleh dalam penelitian ini yaitu data

primer berupa catatan hasil wawancara dan hasil observasi lapangan serta data sekunder yang diperoleh dari laporan kegiatan tindak lanjut monitoring dan evaluasi pelaksanaan inovasi *paperless* dan *e-billing* pada pelayanan dokumen perjalanan Republik Indonesia.

Berdasarkan catatan hasil wawancara, diperoleh data bahwa ke dua narasumber memberikan pernyataan yang sama bahwa dengan diimplementasikannya sistem *paperless* dan *e-billing* lebih mengefisiensi waktu. Hal ini beralasan karena dengan diterapkannya sistem *paperless* dan *e-billing* memberikan manfaat berupa adanya penyederhanaan alur dan birokrasi pada proses pelayanan permohonan dokumen perjalanan. Penyederhanaan alur dan birokrasi tersebut adalah bentuk dari dihilangkannya alur pengisian perdim 11 dan dihilangkannya pemberian billing pembayaran dalam bentuk kertas. Dengan adanya perubahan tersebut, proses pelayanan permohonan dokumen perjalanan menjadi lebih ringkas karena tidak perlu menunggu pemohon dokumen perjalanan melakukan pengisian perdim 11 yang cenderung memakan waktu dan dapat menimbulkan keramaian.

Berdasarkan catatan hasil wawancara, salah satu narasumber juga

menyatakan bahwa selama diterapkannya sistem *paperless* dan *e-billing* dapat memangkas waktu 15 (lima belas) sampai 30 (tiga puluh) menit pada proses pelayanan permohonan dokumen perjalanan. Kemudian, salah satu narasumber juga memberikan penjelasan terkait dengan alur yang terdapat pada proses pelayanan permohonan dokumen perjalanan selama diterapkannya sistem *paperless* dan *e-billing* antara lain adalah pemohon melakukan pendaftaran online melalui aplikasi Antrian Paspor Online (APAPO). Kemudian, pemohon hanya tinggal membawa berkas persyaratan permohonan dokumen perjalanan dijadwal dan antrian yang telah ditentukan lewat aplikasi Antrian Paspor Online (APAPO) tersebut. Selanjutnya, pemohon tersebut hanya tinggal melakukan *check in* dan diberikan nomor antrian dan selanjutnya, pemohon tersebut dapat melakukan pengecekan berkas, *entry data*, wawancara dan pengambilan foto serta sidik jari yang dalam hal ini diubah menjadi 1 (satu) alur pelayanan.

Data hasil wawancara yang diperoleh tersebut, kemudian dilakukan observasi lapangan untuk memperkuat data yang diperoleh dari hasil wawancara. Berdasarkan hasil observasi lapangan, diperoleh data yang memiliki keterkaitan dengan poin 'waktu yang lebih efisien' bahwa dengan

diterapkannya sistem *paperless* dan *e-billing* pada proses pelayanan permohonan dokumen perjalanan telah menggantikan alur pemeriksaan berkas yang dilakukan pada saat *check in* dan diubah menjadi pemeriksaan berkas persyaratan pemohon

dokumen perjalanan dilakukan secara 1 (satu) alur dalam 1 (satu) tempat pada proses wawancara dan pengambilan foto dan biometrik sidik jari sehingga tidak adanya 2 (dua) kali antrean yang terjadi dan dilakukan oleh pemohon dokumen perjalanan sebelum diterapkannya sistem *paperless* dan *e-billing* ini. Kemudian, dari pengamatan yang dilakukan juga didapatkan bahwa dengan tidak adanya alur pengisian perdim 11 membuat tidak menimbulkan keramaian yang biasanya terjadi pada saat pemohon-pemohon melakukan pengisian lembar kertas perdim 11.

Kemudian, dari data primer yang merupakan hasil wawancara dan observasi lapangan yang telah dilakukan analisis diatas terkait dengan indikator 'waktu yang lebih efisien'. Diperoleh juga data sekunder dari laporan kegiatan tindak lanjut monitoring dan evaluasi pelaksanaan inovasi *paperless* dan *e-billing* pada pelayanan dokumen perjalanan Republik Indonesia. Berdasarkan data tersebut diperoleh data yang memiliki keterkaitan dengan poin 'waktu yang lebih efisien' bahwa dari

total 161 (seratur enam puluh satu) responden pada data tersebut menyatakan bahwa 158 (seratus lima puluh delapan) responden diantaranya menyatakan setuju bahwa diterapkannya sistem *paperless* dan *e-billing* ini lebih cepat dan mudah, sedangkan hanya 3 (tiga) responden yang menyatakan tidak. Hal ini diperoleh data berdasarkan alasan yang mendasari jawaban responden tersebut bahwa 68 (enam puluh delapan) responden memberikan alasan karena lebih mengefisiensi waktu, 53 (lima puluh tiga) responden memberikan alasan karena lebih praktis, 3 (tiga) responden menjawab lebih memudahkan lansia dan 5 (lima) responden beralasan karena lebih ramah lingkungan serta 29 (dua puluh Sembilan) responden lebih memilih untuk tidak memberikan alasan.

Kemudian diperoleh bahwa berdasarkan laporan kegiatan tindak lanjut monitoring dan evaluasi pelaksanaan inovasi *paperless* dan *e-billing* pada pelayanan dokumen perjalanan Republik Indonesia bahwa sebanyak 42% (empat puluh dua persen) menyatakan adanya efisiensi waktu yang terjadi dengan diterapkannya sistem *paperless* dan *e-billing* pada proses pelayanan permohonan dokumen perjalanan dari total responden yang memberikan jawaban.

Berdasarkan analisis data primer dan data sekunder

tersebut maka dapat diketahui bahwa dengan diimplementasikannya sistem *paperless* dan *e-billing* pada bidang Pelayanan dan Verifikasi Dokumen Perjalanan telah sesuai dengan indikator yang terdapat pada **teori *paperless*** yaitu '**waktu yang lebih efisien**'. Dari analisis hasil wawancara, hasil observasi lapangan dan dari data sekunder yaitu laporan kegiatan tindak lanjut monitoring dan evaluasi pelaksanaan inovasi *paperless* dan *e-billing* pada pelayanan dokumen perjalanan Republik Indonesia dapat diketahui bahwa dengan diterapkannya sistem *paperless* dan *e-billing* pada proses pelayanan permohonan dokumen perjalanan dapat lebih mengefisiensi waktu proses pelayanan permohonan dokumen perjalanan. Hal ini dibuktikan dengan pernyataan-pernyataan narasumber dari hasil wawancara yang dilakukan diatas, kemudian melalui pengamatan atau observasi lapangan dan melalui data sekunder yang diperoleh.

4.2. Citra baik Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Barat yang dibentuk dengan diimplementasikannya sistem *paperless* dan *e-billing* pada proses pelayanan permohonan dokumen perjalanan.

Dalam penelitian ini, data-data yang diperoleh diklasifikasikan berdasarkan indikator dari sudut pandang teori tertentu yang dijadikan sebagai pisau analisis. Dalam hal ini, pisau analisis yang

digunakan merupakan gabungan antara **teori citra organisasi** dengan **faktor-faktor penentu citra organisasi atau perusahaan**. Teori citra organisasi dijadikan pisau analisis dalam penelitian ini karena dianggap memiliki relevan dengan fokus penelitian yang diangkat terkait dengan Citra baik Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Barat yang dibentuk dengan diimplementasikannya sistem *paperless* dan *e-billing* pada proses pelayanan permohonan dokumen perjalanan.

Dalam teori citra organisasi tersebut, terdapat 4 (empat) indikator yang dapat mengukur citra baik dari suatu lembaga, organisasi atau instansi. Ke empat indikator tersebut adalah **kepribadian, reputasi, nilai, dan identitas**. Ke empat indikator tersebut dikorelasikan dengan empat faktor penentu citra organisasi atau perusahaan yaitu

produk yang ditawarkan sesuai dengan promosi, kepuasan pelanggan dalam mendapatkan pelayanan, Inovasi yang diberikan sesuai dengan

kebutuhan pengguna, dan biaya yang terjangkau dan bersifat *universal*.

a. Kepribadian

Kepribadian merupakan keseluruhan karakteristik yang dimiliki oleh penyedia jasa layanan terhadap apa yang dipahami oleh publik seperti perusahaan atau organisasi yang dapat dipercaya dan tanggung jawab sosial terhadap para pelanggannya. Berdasarkan pernyataan tersebut, dilakukan analisis melalui data-data yang diperoleh dan sesuai dengan fokus terkait dengan indikator '**kepribadian**'. Untuk menganalisis indikator '**kepribadian**' tersebut akan dikorelasikan dengan faktor-faktor penentu citra perusahaan dan organisasi adalah **produk yang ditawarkan sesuai dengan promosi dan biaya yang terjangkau dan bersifat *universal*.**

1) Produk yang ditawarkan sesuai dengan promosi.

Berdasarkan catatan hasil wawancara, diperoleh data bahwa terdapat pernyataan dari masing-masing responden yang memberikan kesan dan respon positif bahwa dengan diterapkannya sistem *paperless* dan *e-billing* pada proses pelayanan dokumen perjalanan membuat responden merasakan pelayanan yang lebih cepat, lebih ringkas atau sederhana, tidak melakukan pengisian formulir perdim 11 dalam proses pelayanan

permohonan dokumen perjalanan secara *paperless* dan *e-billing* sehingga responden mendapatkan kemudahan dan tidak merasa kebingungan ataupun kerepotan serta responden mengungkapkan bahwa dengan adanya sistem *e-billing* membuat responden tidak perlu khawatir apabila biling pembayarannya hilang atau rusak karena bentuk billing pembayaran yang sudah berbentuk digital (*e-billing*).

Hal tersebut sesuai dengan observasi lapangan yang dilakukan melalui pengamatan dapat ditemukan dan diketahui bahwa pelayanan permohonan dokumen perjalanan secara *paperless* dan *e-billing* ini telah menghilangkan formulir perdim 11 berikut dengan alur pengisian formulir perdim 11 tersebut. Kemudian, diperoleh pengamatan bahwa terdapat penyederhanaan alur yang terdapat pada proses pelayanan dokumen perjalanan secara *paperless* dan *e-billing* diantaranya adalah tidak adanya pemberian map, lembar perdim 11, dan pengisian perdim 11 yang dilakukan pada saat di area *check in counter*. Selanjutnya, melalui observasi lapangan juga ditemukan bahwa dengan diterapkannya *e-billing* pada proses pelayanan permohonan dokumen perjalanan diproses dengan cara mengirimkan pesan *SMS* yang berisikan informasi terkait kode billing pembayaran kepada nomor

handphone pemohon dokumen perjalanan sehingga menurunkan resiko kehilangan atau kerusakan billing pembayaran dokumen perjalanan.

Berdasarkan analisis diatas yang merupakan hasil wawancara dan observasi lapangan. Selanjutnya dilakukan pembuktian kembali melalui data sekunder yang diperoleh yaitu melalui laporan kegiatan tindak lanjut monitoring dan evaluasi pelaksanaan inovasi *paperless* dan *e-billing* pada pelayanan dokumen perjalanan Republik Indonesia. Melalui data tersebut dapat diketahui bahwa melalui hasil survei implementasi inovasi *paperless* dan *e-billing* diketahui bahwa pada survei tersebut diketahui bahwa dari total responden berjumlah 161 (seratus enam puluh satu) diantaranya 158 (seratus lima puluh delapan) responden menjawab setuju bahwa *paperless* dan *e-billing* membuat proses pelayanan dokumen perjalanan menjadi cepat dan mudah. Sedangkan, hanya 3 (tiga) responden dalam survei tersebut yang menjawab tidak setuju bahwa *paperless* dan *e-billing* cepat dan mudah.

Maka, berdasarkan data-data yang telah dianalisis tersebut untuk menjawab poin '**produk yang ditawarkan sesuai dengan promosi**'. Kemudian, dapat diketahui bahwa produk yang ditawarkan dalam hal ini adalah sistem *paperless* dan *e-billing* yang diterapkan pada bidang

Pelayanan dan Verifikasi Dokumen Perjalanan. Kemudian, promosi yang perlu diketahui dalam hal ini adalah promosi yang dilakukan melalui sosialisasi oleh Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Barat melalui sosial media *Instagram*. Dapat diketahui bahwa dalam promosinya tersebut, Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Barat memberikan promosi bahwa dengan adanya sistem *paperless* dan *e-billing* membuat masyarakat tidak perlu repot dalam melakukan pengisian formulir perdim 11, proses pelayanan dokumen perjalanan yang lebih cepat dan ringkas

serta pengantar pembayaran dokumen perjalanan yang dikirimkan ke *handphone* masyarakat.

Maka, berdasarkan data-data yang telah dianalisis yaitu data wawancara, observasi lapangan dan melalui data sekunder dapat diketahui bahwa pelayanan permohonan dokumen perjalanan secara *paperless* dan *e-billing* telah terimplementasikan dengan baik dan sesuai dengan apa yang dipromosikan melalui sosialisasi yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Barat melalui sosial media *Instagram* nya.

2) Biaya yang terjangkau dan bersifat *universal*.

Berdasarkan catatan hasil wawancara, diperoleh data bahwa

terdapat pernyataan yang sama dari masing-masing responden bahwa tidak adanya biaya tambahan yang diterima oleh masing-masing responden mengenai dengan diterapkannya sistem *paperless* dan *e-billing* pada proses pelayanan dokumen perjalanan. Kemudian, dari masing-masing responden juga memberikan pernyataan yang sama bahwa responden tidak menemukan, melihat atau merasakan adanya tindakan pungutan liar (pungli) dan adanya calo pada pelayanan dokumen perjalanan secara *paperless* dan *e-billing* di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Barat.

Kemudian, data-data hasil wawancara diatas dibuktikan kembali melalui observasi lapangan yang dilakukan terhadap proses pelayanan dokumen perjalanan. Melalui observasi tersebut, diperoleh pengamatan bahwa biaya permohonan dokumen perjalanan yang dilakukan oleh pemohon sesuai dengan prosedur dan aturan yang diperlihatkan kepada para pemohon di area pelayanan dokumen perjalanan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Barat. Melalui pengamatan tersebut, diketahui bahwa biaya penggantian paspor elektronik adalah sebesar Rp 650.000,- dan untuk biaya penggantian paspor biasa adalah Rp 300.000,-. Dalam hal ini dapat diketahui bahwa biaya yang

diterima oleh masing-masing responden dalam tahap wawancara sesuai dengan prosedur dan aturan yang berlaku yaitu berdasarkan Peraturan Pemerintah No.28 Tahun 2019 Tentang Jenis dan Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang berlaku pada Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia.

Maka, berdasarkan data-data yang telah dilakukan pembahasan diatas untuk menjawab poin 'biaya yang terjangkau dan bersifat *universal*'. Kemudian, dapat diketahui bahwa berdasarkan data-data yang telah dianalisis yaitu data wawancara dan melalui observasi lapangan dapat diketahui bahwa tidak adanya penambahan biaya, pungutan liar (pungli) dan tidak adanya calo yang terdapat pada proses pelayanan permohonan dokumen perjalanan secara *paperless* dan *e-billing* serta biaya permohonan dokumen perjalanan kepada para pemohon sudah sesuai dengan prosedur atau peraturan yang berlaku dan biaya tersebut bersifat menyeluruh atau *universal*.

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhi citra perusahaan atau organisasi yaitu **produk yang ditawarkan sesuai dengan promosi dan biaya yang terjangkau dan bersifat *universal***. Dapat diketahui bahwa secara '**kepribadian**', Kantor Imigrasi Kelas I

Khusus Non TPI Jakarta Barat telah mendapatkan kepercayaan yang baik mengenai terimplementasikannya sistem *paperless* dan *e-billing* pada proses pelayanan permohonan dokumen perjalanan. Hal ini berdasarkan dengan promosi yang telah dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Barat mengenai sistem *paperless* dan *e-billing* ini telah diterima masyarakat sesuai dengan apa yang dipromosikan serta biaya pelayanan dokumen perjalanan yang diterima oleh masyarakat sesuai dengan peraturan dan prosedur yang berlaku dan masyarakat tidak merasakan adanya penambahan biaya, tidak menemukan adanya tindakan pungutan liar (pungli) dan tidak menemukan adanya calo dengan terimplementasikannya sistem *paperless* dan *e-billing* pada pelayanan dokumen perjalanan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Barat

b. Reputasi

Reputasi adalah hal yang dilakukan oleh organisasi atau perusahaan dan kinerjanya diyakini publik berdasarkan pengalamannya sendiri. Maka, berdasarkan pernyataan tersebut, pada bagian ini akan dilakukan analisis dengan berdasarkan data-data yang telah diperoleh dalam penelitian ini yang sesuai dengan indikator '**reputasi**'. Untuk menganalisis indikator '**reputasi**'

tersebut akan diketahui berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhi citra perusahaan dan organisasi antara lain '**inovasi yang diberikan sesuai kebutuhan**'.

1) Inovasi yang diberikan sesuai kebutuhan.

Berdasarkan hasil catatan wawancara yang telah dilakukan, diperoleh data melalui pernyataan yang disampaikan responden. Bahwa berdasarkan pengalamannya, responden menyatakan pelayanan permohonan dokumen perjalanan secara *paperless* dan *e-billing* pada saat ini membuat responden merasakan bahwa alur proses pelayanan dokumen perjalanan yang diterima menjadi lebih cepat dari yang diterima oleh responden 5 tahun sebelumnya saat mengajukan permohonan dokumen perjalanan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Barat. Kemudian, diperoleh data bahwa responden juga menyatakan bahwa berdasarkan pengalamannya, proses pelayanan permohonan dokumen perjalanan secara *paperless* dan *e-billing* pada saat ini membuat prosesnya menjadi lebih mudah dan tidak membingungkan dibandingkan dengan 5 tahun sebelumnya saat responden melakukan permohonan dokumen perjalanan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI

Jakarta Barat. Hal ini dikarenakan dengan diterapkannya pelayanan dokumen perjalanan secara *paperless* membuat responden tidak merasa kerepotan dalam melakukan pengisian formulir perdim 11. Kemudian responden juga menyatakan bahwa dengan diterapkannya *e-billing* atau pengiriman billing pembayaran digital melalui pesan SMS ke nomor *handphone* pemohon dokumen perjalanan membuat responden tidak perlu khawatir billing pembayarannya hilang atau rusak.

Kemudian, terdapat responden juga yang menyatakan bahwa berdasarkan pengalamannya dalam melakukan permohonan dokumen perjalanan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Barat. Pada saat ini, responden tidak merasakan adanya keramaian yang terjadi pada proses pengisian formulir dan pengecekan berkas permohonan.

Kemudian, dari hasil analisis catatan hasil wawancara tersebut disesuaikan dengan hasil observasi lapangan yang dilakukan dan diperoleh pengamatan bahwa dalam proses pelayanan permohonan dokumen perjalanan secara *paperless* dan *e-billing* telah membuat alur pelayanan menjadi lebih sederhana sehingga proses pelayanan menjadi lebih cepat dan ringkas serta juga membuat tidak terjadinya keramaian yang terjadi

pada area *check in counter*. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan responden bahwa telah merasakan alur pelayanan dokumen perjalanan yang diterima lebih sederhana dan lebih cepat serta pernyataan dari responden bahwa dengan diterapkannya *paperless* dan *e-billing* membuat tidak terjadinya keramaian pada proses pengisian formulir dan pengecekan berkas permohonan yang biasa terjadi disaat sebelum diterapkannya *paperless* dan *e-billing* pada proses pelayanan dokumen perjalanan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Barat.

Pada proses observasi lapangan juga ditemukan bahwa dengan diterapkannya *sistem paperless* dan *e-billing* pada proses pelayanan dokumen perjalanan merubah bentuk perdim 11 yang semula berupa kertas menjadi digital dan merubah billing pembayaran berupa kertas menjadi berbentuk digital. Hal ini sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh responden melalui proses wawancara bahwa responden merasa tidak direpotkan dalam proses pelayanan dokumen perjalanan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Barat karena tidak perlu lagi untuk melakukan pengisian formulir perdim 11 dan responden tidak perlu khawatir billing pembayaran yang diterima rusak atau hilang karena bentuk billing

pembayaran yang sudah berbentuk digital (*e-billing*).

Berdasarkan analisis diatas yang merupakan hasil wawancara dan observasi lapangan. Selanjutnya dilakukan pembuktian kembali melalui data sekunder yang diperoleh yaitu melalui laporan kegiatan tindak lanjut monitoring dan evaluasi pelaksanaan inovasi *paperless* dan *e-billing* pada pelayanan dokumen perjalanan Republik Indonesia. Melalui data tersebut dapat diketahui bahwa melalui hasil survei implementasi inovasi *paperless* dan *e-billing* diketahui bahwa mayoritas responden pada survei tersebut menjawab setuju bahwa *paperless* dan *e-billing* membuat proses pelayanan dokumen perjalanan menjadi cepat dan mudah yaitu berjumlah 158 responden yang menjawab hal tersebut. Sedangkan, hanya 3 responden dalam survei tersebut yang menjawab tidak setuju bahwa *paperless* dan *e-billing* cepat dan mudah.

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhi citra perusahaan atau organisasi yaitu **inovasi yang diberikan sesuai kebutuhan**. Dapat diketahui bahwa secara '**reputasi**, dengan diterapkannya sistem *paperless* dan *e-billing* pada proses pelayanan dokumen perjalanan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Barat

telah mendapatkan kesan dan respon positif dari para responden berdasarkan pengalaman dan perbedaan yang dirasakan dalam melakukan permohonan dokumen perjalanan secara *paperless* dan *e-billing* pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Barat. Kemudian, dengan terimplementasikannya inovasi sistem *paperless* dan *e-billing* pada proses pelayanan dokumen perjalanan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Barat telah menjawab kebutuhan pemohon dokumen perjalanan adalah kemudahan dalam melakukan permohonan dokumen perjalanan seperti tidak kerepotan dalam melakukan pengisian formulir, adanya kepraktisan dan efisiensi waktu pada proses pelayanan dokumen perjalanan.

c. Nilai

Nilai-nilai yang dimiliki suatu perusahaan atau organisasi berbentuk seperti sikap karyawan yang cepat tanggap terhadap permintaan maupun keluhan yang disampaikan oleh pelanggan atau *customer*. Maka, untuk melakukan analisis pembahasan terkait maksud dari kalimat tersebut telah terperoleh data-data yang akan dianalisis dan dilakukan pembahasan. Data-data tersebut diambil melalui catatan hasil wawancara dan hasil observasi lapangan yang dilakukan dalam penelitian ini dan data yang telah diperoleh diambil

berdasarkan yang memiliki keterkaitan dengan maksud dari indikator 'nilai' tersebut. Untuk menganalisis indikator 'nilai' tersebut akan diketahui berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhi citra perusahaan dan organisasi antara lain '**kepuasan pelanggan**' 1) Kepuasan Pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah diperoleh melalui masing-masing responden bahwa diperoleh kesan positif yang diberikan oleh responden terkait dengan kinerja petugas pelayanan dokumen perjalanan dalam melaksanakan pelayanan dan tugasnya. Dari masing-masing responden mengungkapkan bahwa kesan positif tersebut berdasarkan pada komunikasi yang dilakukan petugas pelayanan dokumen perjalanan kepada responden yang mudah dipahami dan jelas. Kemudian, responden juga menyatakan bahwa kesan positif responden berdasarkan pada penyampaian informasi yang jelas dan dapat dipahami ketika responden memiliki pertanyaan mengenai perbedaan biaya yang diterima ketika 5 tahun yang lalu dan pada tahun 2021 saat responden melakukan penggantian dokumen perjalanan. Namun, berdasarkan pernyataan responden tersebut dapat diketahui bahwa petugas pelayanan dokumen perjalanan mampu menjawab pertanyaan

responden secara jelas dan dapat dipahami oleh responden. Kemudian, kesan positif yang diberikan oleh responden adalah adanya sikap ramah yang diberikan oleh petugas pelayanan dokumen perjalanan kepada responden tersebut.

Kemudian, melalui hasil wawancara juga dapat diketahui bahwa masing-masing responden menyatakan tidak mendapatkan kendala dalam melaksanakan pelayanan permohonan dokumen perjalanan secara *paperless* dan *e-billing*. Dengan analisis hasil wawancara tersebut kemudian disesuaikan dengan hasil observasi lapangan yang telah diamati dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil observasi lapangan yang dilakukan pada bidang Pelayanan dan Verifikasi Dokumen Perjalanan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Barat terdapat pengamatan bahwa pihak Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Barat telah menerapkan budaya 3S (Senyum, Salam, Sapa) dan terdapat duta pelayanan pada bidang Pelayanan dan Verifikasi Dokumen Perjalanan.

Berdasarkan analisis diatas yang merupakan hasil wawancara dan observasi lapangan. Selanjutnya dilakukan pembuktian kembali melalui data sekunder yang diperoleh yaitu melalui Hasil Survey Indeks Kepuasan

Masyarakat Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Barat. Bahwa dari data tersebut diperoleh hasil indeks kepuasan masyarakat dengan penilaian rata-rata sangat baik yang terdiri atas hasil survei indeks kepuasan masyarakat pada bulan Juni 2021 dengan nilai 19,53 (sangat baik), bulan Juli 2021 dengan nilai 19,68 (sangat baik) dan pada bulan Agustus 2021 dengan nilai 19,53 (sangat baik).

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhi citra perusahaan atau organisasi yaitu **kepuasan pelanggan**. Dapat diketahui bahwa secara '**nilai**'. Dapat diketahui bahwa dengan diterapkannya sistem *paperless* dan *e-billing* pada proses pelayanan dokumen perjalanan telah mendapatkan respon dan kesan positif dari responden yang merupakan pemohon dokumen perjalanan. Hal tersebut diketahui berdasarkan pada kesan dan respon positif yang disampaikan responden terhadap kinerja yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Barat melalui petugas pelayanan dokumen perjalanan dan berdasarkan bahwa tidak adanya kendala yang dialami oleh responden dalam melakukan permohonan dokumen perjalanan secara *paperless* dan *e-billing*. Selanjutnya, hal tersebut dibuktikan kembali melalui proses observasi

lapangan dan melalui data sekunder yaitu Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Barat pada bulan Juni, Juli dan Agustus 2021.

d. Identitas

Identitas merupakan komponen-komponen yang dikenal oleh publik sasaran terhadap organisasi atau perusahaan seperti logo, warna, slogan, tempat dan lainnya. Dari definisi tersebut akan dilakukan analisis berdasarkan pada data-data yang diperoleh dan disesuaikan dengan maksud dari indikator 'identitas'.

Berdasarkan hasil wawancara diperoleh data bahwa rata-rata responden menjawab bahwa hal yang membuat dikenal dari Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Barat adalah bentuk gedungnya yang memiliki nuansa kolonial dan lokasi tempatnya yang berada dikomplek wisata sejarah yang terdapat pada area wisata Kota Tua Jakarta. Hal tersebut sesuai dengan observasi lapangan yang dilakukan bahwa Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Barat berlokasi di area wilayah tujuan wisata dan merupakan cagar budaya dari Kota Tua Jakarta, tepatnya di Jalan Pos Kota No. 4, Pinangsia, Taman Sari, Jakarta Barat.

Kemudian, berkaitan dengan sistem *paperless* dan *e-billing* yang telah

diterapkan pada bidang Pelayanan dan Verifikasi Dokumen Perjalanan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Barat. Ke 3 (tiga) dari 4 (empat) responden yang diperoleh data wawancara nya menyatakan bahwa sebelumnya belum mengetahui adanya inovasi *paperless* dan *e-billing* pada proses pelayanan dokumen perjalanan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Barat. Sedangkan 1 (satu) responden lainnya menyatakan mengetahui adanya inovasi *paperless* dan *e-billing* yang telah diterapkan pada proses pelayanan dokumen perjalanan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Barat melalui penyebaran informasi yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Barat melalui sosial media *instagram* nya.

Kemudian, hal tersebut disesuaikan dengan data sekunder yang diperoleh yaitu melalui Laporan Kegiatan Tindak Lanjut Monitoring dan Evaluasi Pelaksanaan Inovasi *Paperless* dan *E-Billing* Pada Pelayanan Dokumen Perjalanan Republik Indonesia. Berdasarkan laporan tersebut, dapat diketahui bahwa lebih banyak jumlah reponden dari survei tersebut yang menyatakan tidak mengetahui adanya inovasi *paperless* dan *e-billing* yaitu berjumlah 85 (delapan puluh lima)

responden. Sedangkan, 76 (tujuh puluh enam) responden lainnya dalam survei tersebut menyatakan mengetahui adanya inovasi *paperless* dan *e-billing* pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Barat. Maka, berdasarkan indikator '**identitas**' dapat diketahui bahwa mayoritas responden tertarik untuk melakukan permohonan dokumen perjalanan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Barat karena lokasinya yang strategis dan hal yang dikenal oleh responden dari di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Barat adalah bentuk gedungnya yang bernuansa kolonial dan berlokasi di wilayah kompleks tujuan wisata Kota Tua, DKI Jakarta. Hal tersebut telah dibuktikan melalui observasi lapangan yang telah dilakukan dalam penelitian ini. Kemudian, berdasarkan indikator '**identitas**' dapat diketahui bahwa mayoritas responden belum mengetahui dan mengenal adanya pelayanan dokumen perjalanan secara *paperless* dan *e-billing* pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Barat. Hal tersebut dibuktikan dengan data sekunder yang telah diperoleh untuk dapat mendukung data wawancara yang telah diperoleh.

Maka dapat diketahui bahwa secara '**identitas**', Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Barat sudah dikenal oleh sasaran publik melalui

bentuk bangunan dan tempatnya yang merupakan kompleks wisata sejarah Kota Tua Jakarta. Namun, untuk pelayanan dokumen perjalanan secara *paperless* dan *e-billing* pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Barat belum banyak diketahui oleh sasaran publik walaupun pada penerapannya para responden telah memberikan respon dan kesan positif terhadap pelayanan dokumen perjalanan secara *paperless* dan *e-billing* tersebut pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Barat. Maka secara ‘identitas’, Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Barat telah banyak dikenal oleh sasaran publik berdasarkan bentuk bangunan dan tempatnya namun terkait dengan inovasi sistem *paperless* dan *e-billing* kurang banyak diketahui oleh sasaran publik.

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

- a. Dengan diterapkannya sistem *paperless* dan *e-billing* pada bidang Pelayanan Dokumen Perjalanan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Barat telah memberikan beberapa kegunaan terhadap meningkatnya kualitas pelayanan publik khususnya pada pelayanan permohonan dokumen perjalanan, antara lain :
 1. Menghilangkan alur pemeriksaan berkas pada saat *check in*;
 2. Menghilangkan pengisian formulir perdim 11 (*paperless*);
 3. Mengubah bentuk billing pembayaran berbentuk kertas menjadi bentuk digital (*e-billing*).
- b. Dengan diterapkannya sistem *paperless* dan *e-billing* pada proses pelayanan permohonan dokumen perjalanan telah membentuk citra baik yang diberikan oleh masyarakat terhadap Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Barat. Hal ini berdasarkan pada respon dan kesan positif yang diberikan oleh masyarakat terhadap inovasi *paperless* dan *e-billing* yang terdapat pada proses pelayanan permohonan dokumen perjalanan dan merupakan inovasi yang dilahirkan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Barat. Walaupun dalam hal ini, terkait dengan poin ‘identitas’ masih ditemukan bahwa mayoritas masyarakat masih belum begitu mengetahui dengan adanya sistem *paperless* dan *e-billing* yang merupakan inovasi Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Barat. Hal tersebut dikarenakan penyebaran informasi kepada masyarakat mengenai adanya inovasi *paperless* dan *e-billing* ini hanya dilakukan melalui akun sosial media *instagram* dari Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Barat. Pada sosialisasi yang telah dilakukan, Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Barat belum terlalu menampakan

identitas organisasinya. Namun, dalam penerapannya, sistem *paperless* dan *e-billing* ini mendapatkan respon dan kesan positif dari masyarakat yang melakukan permohonan dokumen perjalanan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Barat.

5.2. Saran

- a. Perlu ditingkatkannya sosialisasi mengenai sistem *paperless* dan *e-billing* yang telah diterapkan pada proses pelayanan permohonan dokumen perjalanan sekaligus meningkatkan identitas Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Barat selaku inovator tersebut agar dapat meningkatkan daya tarik masyarakat sehingga terciptanya peningkatan kuantitas masyarakat yang melakukan permohonan penggantian dokumen perjalanan;
- b. Masih perlu dilakukan pengembangan dan peningkatan pelayanan dari diimplementasikannya sistem *paperless* dan *e-billing* seperti ditiadakannya *fotocopy* dokumen yang terdapat pada persyaratan dalam mengajukan permohonan dokumen perjalanan agar makna *paperless* dapat memenuhi segala aspek pelayanan yang terdapat pada bidang Pelayanan dan Verifikasi Dokumen Perjalanan;
- c. Perlu diterapkannya sistem *paperless* dan *e-billing* ini pada pelayanan permohonan dokumen perjalanan pada kantor imigrasi lainnya karena telah terbukti dapat meningkatkan efisiensi waktu dan kepraktisan pada pelayanan permohonan dokumen perjalanan sehingga akan meningkatkan kemudahan masyarakat dalam melakukan proses pelayanan permohonan dokumen perjalanan.
- d. Untuk penelitian lanjutan terkait dengan bidang Manajemen Teknologi Keimigrasian perlu dilakukan penelitian mengenai pengembangan-pengembangan dan kendala-kendala apa saja yang terdapat pada sistem *paperless* dan *e-billing* selama diterapkan pada bidang pelayanan dan verifikasi dokumen perjalanan.
- e. Untuk penelitian lanjutan terkait dengan bidang Administrasi dan Hukum Keimigrasian perlu dilakukan analisis terhadap proses pelayanan dokumen perjalanan secara *paperless* dan *e-billing* terhadap *Standard Operating Procedure* (SOP) penerbitan dokumen perjalanan.

DAFTAR PUSTAKA

1. W. Purwanto and Dkk, "Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Dokumen Perjalanan Republik Indonesia Di Kantor Imigrasi Kelas I Samarinda Wahyu Purwanto 1 , DB. Paranoan 2 , Achmad Djumlani 3," vol. 3, no. 1, pp. 173–184, 2015.
2. "Ombudsman Terima 7.204 Laporan Selama 2020, Terbanyak Pemda hingga Polri | kumparan.com."

- <https://kumparan.com/kumparannews/ombudsman-terima-7-204-laporan-selama-2020-terbanyak-pemda-hingga-polri-1v8cWlIl4u/full> (accessed Jun. 08, 2021).
3. L. Miguel and B. Malagon, "E-Government in Digital Era : Concept , Practice , and Development E-Government in Digital Era :"
 4. "Pidato Lengkap Lima Visi Presiden Terpilih 2019-2024 Jokowi - Nasional Katadata.co.id." <https://katadata.co.id/yuliawati/berita/5e9a50d9379d4/pidato-lengkap-lima-visi-presiden-terpilih-2019-2024-jokowi> (accessed Apr. 12, 2021).
 5. Republik Indonesia, "UUI migrasi 2011." p. 60, 2011, [Online]. Available: <https://indonesianembassy.org.uk/pdf/UUI migrasi 2011.pdf>.
 6. T. McIndoo, "Paperless Office In Perspective A Document Management System For Today", Paperless Office Is Also A Metaphor For The Touting Of New Technology In Terms Of Modernity Rather Than Its Actual Suitability To Purpos," vol. 9, no. 1, pp. 76–99, 2009.
 7. P. H. Prastyo, A. S. Sumi, and S. S. Kusumawardani, "A Systematic Literature Review of Application Development to Realize Paperless Application in Indonesia: Sectors, Platforms, Impacts, and Challenges," *Indones. J. Inf. Syst.*, vol. 2, no. 2, p. 32, 2020, doi: 10.24002/ijis.v2i2.3168.
 8. I. Reja and A. L. Suban, "Analisis Penerapan dan Optimalisasi Sistem Informasi Sekolah Terpadu (SisTer) Sebagai perwujudan Paperless Administration Menuju Sekolah Berbasis E-Document," no. Senapati, 2016.
 9. V. Ferdiansyah and D. Hidayat, "E-Government : Study Fenomenologi Rwnet Sebagai Pelayanan Publik Yang Transparan Dan Akuntabel Dengan Optimalisasi Fungsi E - Government," *Ilmu Komun.*, vol. 1, pp. 4–6, 2014, [Online]. Available: <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/jika/article/view/221>.
 10. M. THORIQU L FALAHI, "RANCANG BANGUN APLIKASI PAPERLESS OFFICE BERBASIS WEB SEBAGAI SISTEM PENGOLAHAN DAN PENCATATAN DATA MENGGUNAKAN RESTFUL API (Studi Kasus: QIS (Yasasan Quali International Surabaya))," *J. Manaj. Inform.*, vol. 9, no. 2, 2019.
 11. I. T. R. K. Wardani, "Peranan Humas PT Grand Textile Industry Bandung Dalam Membentuk Citra Perusahaan," Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM), 2016.
 12. Devi Apriliyanti Kurnia, "Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada PT. Kereta

- Api (Persero) Bandung,” Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM), 2010.
13. P. N. Cesilia P, “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Pada Asuransi Prudential Di Bandar Lampung,” 2017.
14. S. Kurniasari, “Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Minat Konsumen,” 2012.
15. Sugiyono, “Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D,” *Bandung*, 2019.