

**IMPLEMENTASI PENGGUNAAN APLIKASI
PENGAWASAN ORANG ASING (APOA) DALAM
PENGAWASAN KEIMIGRASIAN DI KANTOR IMIGRASI
KELAS I TPI NGURAH RAI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

Ni Putu Eka Sri Artini

NIM 2215713079

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2025

**IMPLEMENTASI PENGGUNAAN APLIKASI
PENGAWASAN ORANG ASING (APOA) DALAM
PENGAWASAN KEIMIGRASIAN DI KANTOR IMIGRASI
KELAS I TPI NGURAH RAI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

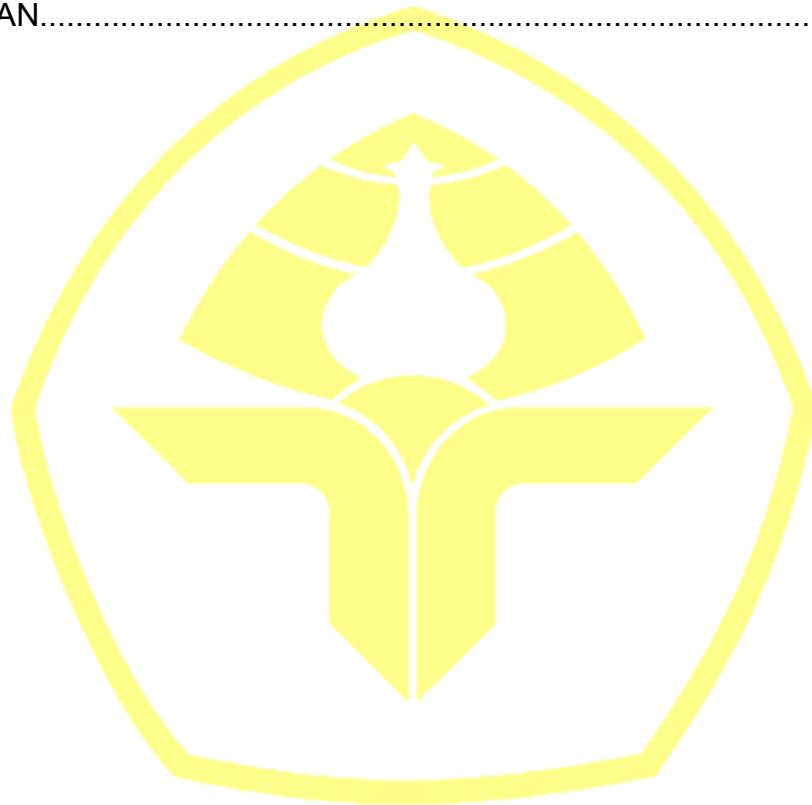
**Oleh
Ni Putu Eka Sri Artini
NIM 2215713079**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROJEK AKHIR	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PRAKATA.....	v
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pokok Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Metode Penelitian	10
BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS	17
A. Manajemen	17
B. Pelayanan Publik	21
C. Layanan Online	23
D. Aplikasi Pengawasan Orang Asing (APOA)	24
E. Pengawasan Keimigrasian.....	28
F. Inovasi.....	30
G. Inovative Governance	31
H. Pengertian Diagram Alir (<i>Flowchart</i>)	33
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	37
A. Sejarah Perusahaan	37
B. Bidang Usaha.....	41

C. Struktur Organisasi	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	60
A. Kebijakan Perusahaan	60
B. Analisis dan Interpretasi Data	63
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	85
A. Simpulan	85
B. Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN.....	91



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

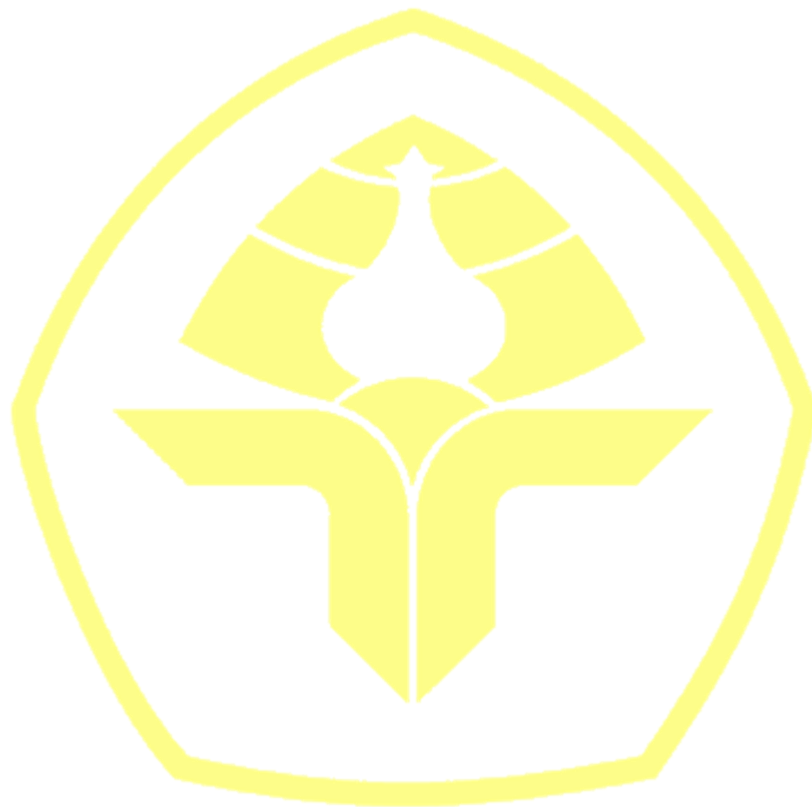
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Tingkat Hunian Kamar Provinsi Bali 2022-2023.....	7
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai	52
Gambar 4. 1 Tahap Registrasi Akun	65
Gambar 4. 2 Verifikasi Email.....	66
Gambar 4.3. 1 Proses <i>Check In</i>	67
Gambar 4.3. 2 Proses <i>Check In</i>	68
Gambar 4.3. 3 Proses <i>Check In</i>	68
Gambar 4.3. 4 Proses <i>Check In</i>	69
Gambar 4.4. 1 Proses <i>Check Out</i>	70
Gambar 4.4. 2 Proses <i>Check Out</i>	71
Gambar 4.4. 3 Proses <i>Check Out</i>	71
Gambar 4.5 Proses Checkout Confirmation	72
Gambar 4.6 SOP Prosedur Administrasi Pemerintah	73
Gambar 4.7 Prosedur Penggunaan Aplikasi Pengawasan Orang Asing (APOA).....	74

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penerbangan di Bali, 2020–2022.....	6
Tabel 2.1 Bentuk-Bentuk Flowchart	34



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dunia dalam era globalisasi yang terjadi saat ini berada dalam situasi yang serba tidak menentu dan sulit sekali untuk diprediksi dalam menghadapi tantangan, sehingga kebijakan dan strategi dari perusahaan turut mengalami banyak inovasi dan kreatifitas. Sebuah kepercayaan dan loyalitas dari konsumen sangatlah penting demi kemajuan perusahaan. Salah satu upaya dalam meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pelanggan yaitu dengan memaksimalkan pelayanan. Menurut Barata dalam (Atmadjati, 2018:1) mengemukakan bahwa “Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan”. Menurut Invancevich, dkk dalam (Karlina, Rosanto, & Saputra, 2019) mengemukakan bahwa

“Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata yang melibatkan usaha – usaha manusia menggunakan peralatan”.

Pelayanan prima (*excellent service*) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan penerima pelayanan. Menurut Semil dalam (Zulkarnain Wildan dan Sumarsono, 2018) kata pelayanan prima dalam bahasa Inggris sehari-hari tidak disebut sebagai *premium service*, tetapi disebut dengan *excellent service* atau *service excellent* (keunggulan pelayanan, pelayanan dengan mutu yang baik sekali). Pelayanan prima yang baik dilakukan dengan ramah, sopan, tepat dan nyaman sehingga memenuhi kepuasan dari pelanggan, kemudian tersedianya sarana dan prasarana yang baik, bertanggung jawab kepada pelanggan, mampu melayani secara cepat dan tepat, berusaha memahami kebutuhan pelanggan, serta mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan juga merupakan tata cara dalam melaksanakan pelayanan prima.

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. Menurut Afandi 3 (2018:43) pelayanan publik pada hakikatnya adalah pemberian layanan kepada masyarakat yang merupakan kewajiban aparatur Negara sebagai abdi masyarakat.

Sudah semestinya menjadi hak warga negara dan penduduk Indonesia mendapatkan pelayanan yang terbaik dari petugas layanan ber kewajiban. Dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh institusi penyelenggara negara dan lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang. Salah satu institusi pemerintahan yang menyediakan fasilitas pelayanan publik ialah Kantor Imigrasi dimana pelayanan dari Kantor Imigrasi memiliki pelayanan seperti dalam hal pemberian surat perjalanan republik indonesia, pemberian dan perpanjangan izin tinggal bagi orang asing. Kantor Imigrasi Ngurah Rai dalam melaksanakan tugas keimigrasian serta koordinasi dengan instansi yang terkait dalam tim pengawasan orang asing (TIMPORA) yang selama ini

berjalan dengan baik. Contoh pelayanan dari Kantor Imigrasi yang belum sering kita dengar adalah tentang pengawasan orang asing. Selain pelayanan pembuatan paspor juga ada TIMPORA yaitu Tim Pengawasan Orang Asing yang memberikan pelayanan keimigrasian, menegakkan hukum, keamanan nasional, dan mendukung pembangunan kesejahteraan masyarakat.

TIMPORA merupakan sebuah tim yang dibentuk oleh instansi terkait, seperti imigrasi, kepolisian, dan lembaga lainnya, dengan tujuan untuk melakukan pengawasan terhadap orang asing yang berada di Indonesia. Timpora memiliki peran penting dalam memastikan bahwa orang asing yang berada di Indonesia mematuhi aturan keimigrasian dan mendeteksi serta mencegah potensi ancaman yang mungkin ditimbulkan oleh keberadaan orang asing.

Pengawasan terhadap orang asing adalah salah satu aspek penting dalam menjaga keamanan dan ketertiban negara. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Ngurah Rai, sebagai salah satu pintu gerbang internasional memegang peran yang sangat vital dalam memastikan bahwa orang asing yang masuk dan keluar Indonesia mematuhi peraturan dan ketentuan yang berlaku. Dalam era globalisasi yang ditandai dengan tingginya mobilitas manusia lintas negara, pengawasan terhadap keberadaan dan aktivitas orang asing menjadi tantangan yang semakin kompleks dan dinamis.

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Ngurah Rai, sebagai salah satu pintu gerbang utama Indonesia, memiliki peran strategis dalam memastikan setiap warga negara asing yang masuk, tinggal, maupun keluar dari wilayah Indonesia berada dalam koridor hukum yang berlaku.

Dalam menjalankan fungsi strategis ini, dibutuhkan pendekatan yang adaptif dan responsif terhadap dinamika pergerakan orang asing. Implementasi pengawasan ini sangat ditentukan oleh kecanggihan alat serta sistem yang digunakan, karena tanpa dukungan teknologi yang memadai, upaya pengawasan cenderung menjadi tidak optimal, lambat, dan rentan terhadap kesalahan administratif maupun pelanggaran yang luput dari pemantauan. Badan Pusat Statistik Provinsi Bali menyatakan jumlah wisatawan yang terus mengalami kenaikan setelah kondisi global membaik pasca pandemi Covid-19. Hal ini menandakan tercapainya peningkatan sektor pariwisata di Bali bergerak positif menuju kondisi sebelum pandemi.

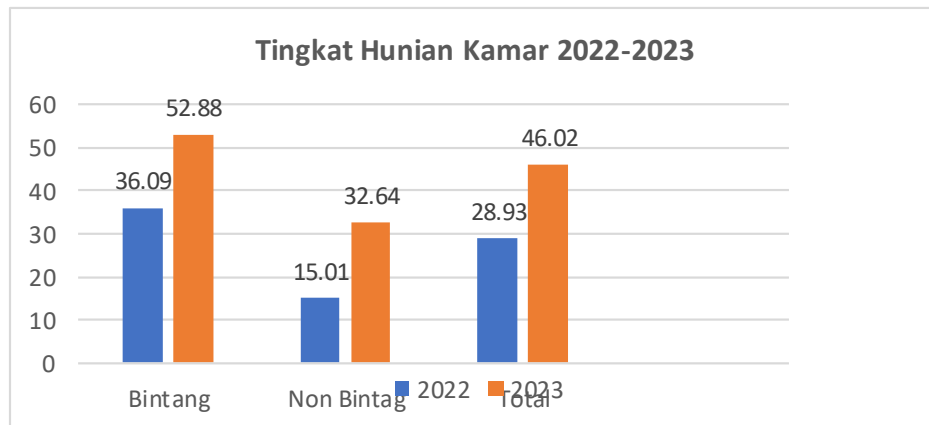
Indikator Penerbangan	Banyaknya Penerbangan dan Penumpang di Provinsi Bali		
	2020	2021	2022
Penumpang Asing Tiba	1.183.054	3.072	2.332.339
Penumpang Asing Berangkat	1.356.003	3.484	2.212.411

Tabel1. 1 Data Penerbangan di Bali, 2020–2022

Sumber: Website Badan Pusat Statistik Provinsi Bali

Dengan data yang tercantum di atas, terlihat bahwa jumlah warga negara asing yang tiba ke Bali mengalami peningkatan setiap tahunnya dari tahun 2020 sampai dengan 2022 bahkan pada tahun 2022 penumpang wisatawan asing yang tiba di Bali mencapai 2.332.339. Dengan jumlah yang besar ini, pengawasan terhadap orang asing dengan metode manual menjadi sulit dilakukan. Meskipun kedatangan wisatawan asing merupakan salah satu penopang utama ekonomi di Bali, terutama bagi sektor swasta seperti hotel, villa, dan pengusaha *guest house* lokal yang mendapatkan keuntungan dari kunjungan mereka, namun terdapat juga kasus-kasus dimana perilaku beberapa warga asing menimbulkan masalah bagi masyarakat setempat.

Salah satu indikator yang dapat dijadikan sebagai tolak ukur produktifitas sektor pariwisata yaitu jasa akomodasi, terutama tingkat hunian kamar. Menurut badan pusat statistik provinsi Bali “Pada tahun 2023, tingkat hunian di Provinsi Bali secara keseluruhan tercatat 46,02 persen. Kondisi ini mengalami peningkatan dibandingkan dengan tingkat hunian tahun 2022 yang tercatat sebesar 28,93 persen.



Gambar 1. 1 Tingkat Hunian Kamar Provinsi Bali 2022-2023

Sumber: Website Badan Pusat Statistik Provinsi Bali

Jika dilihat menurut klasifikasi hotel, pada tahun 2023 Tingkat penghuni hotel bintang tercatat sebesar 52,88 persen, meningkat dibandingkan tahun 2022 yang tercatat sebesar 36,09 persen. Sementara itu, tingkat hunian nonbintang pada tahun 2023 tercatat sebesar 32,64 persen, meningkat dibandingkan tahun 2022 yang tercatat sebesar 15,01 persen. Secara umum tercatat bahwa Tingkat hunian hotel bintang lebih tinggi dibandingkan hotel nonbintang.

Seiring dengan meningkatnya jumlah kunjungan orang asing ke Bali, tantangan dalam pengawasan semakin kompleks. Proses manual sering kali menemui kendala, seperti kesalahan pencatatan, keterlambatan deteksi orang asing yang berisiko, atau kurangnya koordinasi antar instansi terkait. Oleh karena itu, penerapan teknologi seperti APOA yang memiliki fitur pemantauan lebih canggih menjadi sebuah solusi yang menjanjikan.

B. Pokok Masalah

Dari latar belakang di atas, pokok masalah yang akan diteliti dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana Implementasi Penggunaan Aplikasi Pengawasan Orang Asing (APOA) dalam pengawasan keimigrasian di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai saat ini.
2. Apakah Kendala Penggunaan Aplikasi Pengawasan Orang Asing (APOA) dalam pengawasan keimigrasian di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai?

C. Tujuan Penelitian

Dalam meneliti permasalahan di atas, ada beberapa tujuan yang ingin dicapai oleh penulis, yaitu :

1. Untuk mengetahui Implementasi Penerapan Aplikasi Pengawasan Orang Asing (APOA) di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai
2. Untuk mengetahui Kendala Penggunaan Aplikasi Pengawasan Orang Asing (APOA) di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai

D. Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan oleh penulis diharapkan dapat memberikan suatu manfaat, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan teori tentang implementasi sistem pengawasan

keimigrasian berbasis teknologi, serta menambah literatur terkait penerapan aplikasi digital dalam pelayanan keimigrasian.

2. Manfaat Praktis

1. Bagi Kantor Imigrasi

Penelitian ini dapat memberikan masukan dalam mengevaluasi dan mengembangkan sistem APOA agar lebih optimal dan adaptif terhadap kebutuhan di lapangan, khususnya dalam meningkatkan akurasi data, efisiensi pelaporan, dan pengawasan orang asing yang lebih efektif.

2. Bagi Instansi Mitra (Hotel, Penginapan, dan Akomodasi Lainnya)

Memberikan pemahaman dan kesadaran lebih lanjut mengenai kewajiban pelaporan orang asing serta kemudahan yang ditawarkan oleh penggunaan aplikasi APOA. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi dasar pelatihan atau sosialisasi bagi staf operasional yang bertugas melakukan pelaporan.

3. Bagi Peneliti Lain dan Akademisi

Menjadi bahan referensi dalam studi mengenai pengawasan keimigrasian, pelayan aplikasi digital, dan penerapan sistem teknologi informasi di sektor

pemerintahan, khususnya terkait inovasi pelayanan berbasis aplikasi.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Peneliti akan mengambil lokasi penelitian di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Ngurah Rai, pengambilan lokasi didasarkan atas permasalahan mengenai banyaknya pelanggaran yang dilakukan oleh wisatawan di daerah Kawasan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Ngurah Rai.

2. Objek Penelitian

Aplikasi APOA yang digunakan oleh pihak Hotel untuk mendata wisatawan asing yang menginap di bali dan digunakan oleh pihak imigrasi untuk mengawasi orang asing yang menginap di hotel-hotel daerah badung.

3. Data Penelitian

a. Jenis Penelitian

Jenis Penelitian Kualitatif

Penelitian kualitatif adalah jenis studi yang mencoba memahami fenomena secara metodis melalui penggunaan analisis deskriptif dan *interpretative* (Kristina, 2020).

Karakteristik utama dari penelitian kualitatif adalah subjektivitas, kontekstualitas, dan kompleksitas. Selain itu, penelitian kualitatif juga cenderung bersifat fleksibel dan

terbuka terhadap perubahan selama proses penelitian berlangsung (Sugiyono, 2021).

Menurut Sugiyono (2017), penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk memahami fenomena sosial secara mendalam, dengan menggali makna di balik perilaku, tindakan, serta interaksi manusia melalui deskripsi naratif, bukan data numerik. Penelitian ini bersifat naturalistik, artinya dilakukan dalam kondisi alamiah dan lebih menekankan pada proses daripada hasil. Dalam konteks ini, jenis penelitian kualitatif digunakan untuk menggali informasi terkait latar belakang sejarah perusahaan, kebijakan internal perusahaan, serta kendala-kendala yang dihadapi pihak hotel dalam menggunakan aplikasi APOA. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi, dengan tujuan memperoleh pemahaman menyeluruh tentang dinamika yang terjadi di lapangan.

b. Sumber Data Penelitian

1. Data Primer

Data Primer, sumber data didapatkan melalui wawancara langsung dengan pegawai dan pengguna APOA

2. Data Sekunder

Data Sekunder, sumber data didapatkan melalui catatan – catatan dan literatur yang berkaitan dengan proyek penelitian, data sekunder dalam penelitian ini yaitu data yang diperoleh dari artikel internet yang berkaitan dengan Kantor Imigrasi dan pelayanan publik.

c. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dimaksudkan untuk menghimpun data-data informasi yang diinginkan sesuai dengan bagian dalam instansi yang diambil oleh peneliti. Metode pengumpulan data ada tiga cara yaitu:

1) Observasi

Dalam tahap observasi ini penulis melakukan pengamatan pada hotel yang menggunakan aplikasi APOA dalam melakukan pengawasan di daerah Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Ngurah Rai.

2) Wawancara

Metode ini digunakan untuk memperoleh data dengan cara mengajukan pertanyaan kepada satu orang staff bagian inteldakim mengenai kebijakan perusahaan dan sejarah dari aplikasi APOA di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Ngurah Rai dan satu orang Staff hotel yang menggunakan aplikasi APOA Sebelum wawancara terlebih dahulu dipersiapkan:

- a) Pedoman wawancara
- b) Menetapkan serta menghubungi informan yang akan diwawancarai
- c) Menetapkan waktu dan tempat wawancara
- d) Menetapkan materi dan garis besar instrumen yang akan ditanyakan sehingga data yang akan diperlukan dapat diperoleh dengan mengajukan pertanyaan secara terarah.

3) Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2020:124) dokumentasi merupakan pengumpulan dari catatan peristiwa yang sudah berlaku baik berbentuk tulisan, gambar/foto atau karya-karya monumental dari seseorang/instansi. Dokumentasi merupakan suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi, tulisan, angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian.

4) Teknik Analisis Data

Miles dan Huberman (2014: 19) menyatakan bahwa pada analisis data perlu memfokuskan data sebagai bentuk praanalisis. Pada tahap ini, peneliti memfokuskan data yang berhubungan dengan fokus penelitian, yaitu implementasi penggunaan aplikasi pengawasan orang asing. Tahap ini

merupakan kelanjutan dari tahap seleksi data. Peneliti hanya membatasi data yang berdasarkan rumusan masalah.

Tiga Komponen Analisis Data menurut Miles dan Huberman yaitu:

a) Reduksi Data (*Data Reduction*):

Proses merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, serta mencari tema dan pola dari data mentah yang diperoleh di lapangan.

b) Interpretasi Data (*Data interpretation*):

Menyajikan data dalam bentuk narasi, tabel, bagan, atau matriks agar lebih mudah dipahami dan dianalisis.

c) Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing/Verification*):

Proses mencari makna, pola, hubungan, atau penjelasan dari data yang telah direduksi dan disajikan, kemudian memverifikasinya untuk memastikan validitasnya.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Setelah dilakukan analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman, langkah selanjutnya adalah

melakukan uji validasi data. Dalam penelitian ini, validasi data diuji menggunakan teknik triangulasi, dengan tujuan untuk meningkatkan keabsahan dan kepercayaan terhadap

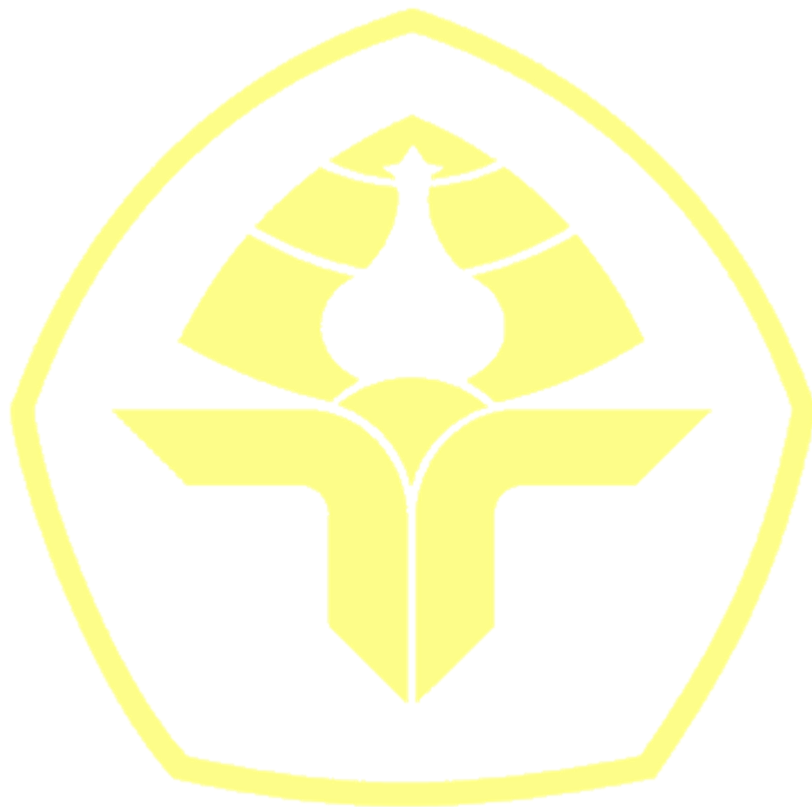
temuan penelitian. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data dalam penelitian kualitatif dengan cara membandingkan dan mengonfirmasi data dari berbagai sudut pandang atau pendekatan.

Menurut Sugiyono (2017), triangulasi merupakan teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai sumber, teknik, dan waktu dalam pengumpulan data.

Teknik triangulasi dilakukan melalui penggabungan beberapa sumber data, teknik pengumpulan data, waktu yang berbeda, dan menggunakan berbagai teori atau perspektif sehingga data yang dianalisis benar-benar mencerminkan kondisi nyata di lapangan, khususnya dalam implementasi dan penggunaan aplikasi APOA oleh pihak hotel.

Dalam konteks penelitian ini, triangulasi yang digunakan adalah triangulasi teknik, yaitu dengan memanfaatkan beberapa teknik pengumpulan data seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk mengkaji fenomena yang sama. Pendekatan ini bertujuan untuk memperoleh validitas data yang lebih kuat dan mendalam, khususnya dalam mengungkap implementasi serta penggunaan aplikasi APOA oleh pihak hotel. Melalui

penggabungan berbagai teknik tersebut, diharapkan data yang dianalisis benar-benar mencerminkan kondisi riil yang terjadi di lapangan.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

1. Implementasi Aplikasi Pengawasan Orang Asing (APOA) di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai merupakan langkah transformasi digital yang efektif dalam mendukung pengawasan keberadaan Warga Negara Asing (WNA). Aplikasi ini berhasil menggantikan sistem pelaporan manual yang sebelumnya lamban dan tidak efisien, dengan sistem online yang lebih cepat, akurat, dan *real-time*. Dengan pelaporan yang terdigitalisasi, petugas dapat langsung mengakses data pergerakan WNA dan mengambil tindakan dengan lebih cepat. Aplikasi ini juga mengurangi beban administratif dan meningkatkan efektivitas koordinasi antarlembaga, serta menunjukkan potensi besar dalam penguatan sistem pengawasan keimigrasian secara nasional.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

2. Meskipun aplikasi APOA memberikan banyak manfaat, proses implementasinya masih menghadapi berbagai kendala teknis dan operasional yang mempengaruhi efektivitasnya. Gangguan jaringan internet menjadi hambatan utama, terutama di penginapan kecil atau di luar kawasan wisata utama, yang berdampak pada keterlambatan pelaporan. Selain itu, kesalahan input data oleh staf hotel, kurangnya pelatihan teknis berkelanjutan, serta pergantian personel tanpa pembekalan memadai turut menyebabkan pelaporan yang tidak optimal. Oleh karena itu, untuk meningkatkan efektivitas APOA secara menyeluruh, perlu adanya pelatihan daring yang berkelanjutan, penguatan infrastruktur, serta pengembangan fitur pelaporan kendala dalam sistem. Langkah-langkah ini akan memperkuat kualitas layanan publik dan memastikan keberlanjutan sistem pengawasan keimigrasian yang adaptif dan responsif.

B. Saran

1. **Intensifikasi Pelatihan Teknis bagi Pengguna Eksternal**

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Kantor Imigrasi disarankan untuk menyelenggarakan pelatihan teknis yang lebih terstruktur dan berkelanjutan bagi pengguna eksternal aplikasi, terutama staf front office penginapan. Langkah ini bertujuan untuk meminimalkan kesalahan operasional yang timbul dari ketidaktahuan teknis dalam proses input data.

2. Peningkatan Kualitas Infrastruktur Digital

Pemerintah perlu mendorong peningkatan infrastruktur jaringan internet di lokasi-lokasi rawan gangguan konektivitas. Ketersediaan jaringan yang andal menjadi syarat mutlak agar sistem dapat diakses tanpa hambatan dan laporan dapat dikirimkan secara instan.

3. Audit dan Inovasi Sistem secara Periodik

Evaluasi sistem APOA harus dilakukan secara sistematis dan berkala guna mendeteksi celah teknis dan kebutuhan pembaruan fitur. Pendekatan ini penting untuk menjaga keberlanjutan dan fleksibilitas sistem terhadap dinamika kebijakan dan kebutuhan di lapangan.

4. Penguatan Integrasi Antarinstansi

Diperlukan kolaborasi yang lebih solid antara imigrasi, kepolisian, serta pengelola akomodasi melalui protokol komunikasi dan pelaporan yang seragam. Ini akan mencegah

tumpang tindih data serta memperkuat pengawasan terhadap keberadaan dan aktivitas orang asing.

5. Kampanye Kesadaran Hukum kepada Pelaku Usaha Akomodasi

Upaya sosialisasi terkait kewajiban hukum pelaporan keberadaan orang asing perlu ditingkatkan. Edukasi ini diharapkan mendorong partisipasi aktif pemilik dan pengelola tempat penginapan dalam menjaga ketertiban hukum melalui kepatuhan terhadap sistem APOA.

6. Pembangunan Mekanisme Umpan Balik Responsif

Perlu dibentuk kanal umpan balik khusus bagi pengguna aplikasi sebagai sarana pelaporan pengalaman dan permasalahan teknis. Data ini sangat vital untuk membentuk basis evaluasi partisipatif yang mempercepat perbaikan dan pengembangan sistem.

Dengan menerapkan rekomendasi tersebut, diharapkan sistem APOA mampu berfungsi secara lebih optimal sebagai instrumen kontrol keimigrasian modern yang adaptif terhadap tantangan operasional serta relevan dalam mendukung agenda keamanan dan pelayanan publik nasional.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber*
- Asian Development Bank. (2014). *Innovative Asia: Advancing the Knowledge-Based Economy*. Manila: Asian Development Bank.
- Atmadjati, S. A. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Deepublish.
- Bharata, A. (2004). *Pelayanan Prima: Teori dan Aplikasinya dalam Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Griffin, R. W. (2013). *Management* (11th ed.). Mason, OH: South-Western Cengage Learning.
- Handoko, T. H. (2011). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Karlina, E., Rosanto, R., & Saputra, A. (2019). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Kristina, D. (2020). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Deepublish.
- Kusnady, D. (2018). *Penerapan Metode Flowchart dalam Merancang Sistem Informasi Perpustakaan*. *Jurnal Institusi Politeknik Negeri Ganesha Medan*, 2(1), 9–14.
- Mei, R. (2003). *Inovasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Moenir, A. S. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muluk, M. R. (2008). *Desentralisasi dan Inovasi Pelayanan Publik: Reformasi di Era Otonomi*. Jakarta: Penerbit Kencana.
- Rahman, T., & Tarigan, A. P. (2020). *Inovasi Pemerintahan: Konsep dan Praktik Innovative Governance di Indonesia*. Jakarta: Prenadamedia Group.

Robbins, S. P., & Coulter, M. (2012). *Management* (11th ed.). Boston: Pearson Education.

Rowley, J. (2006). *An analysis of the e-service literature: Towards a research agenda*. *Internet Research*, 16(3), 339–359. <https://doi.org/10.1108/10662240610673736>

Simamora, H., & Sutrisno, E. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.

Subarsono, A. G. (2016). *Kebijakan Publik dan Analisis Kebijakan*. Yogyakarta: Gava Media.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D* (edisi ke-2). Bandung: Alfabeta.

Sujarweni, V. W. (2022). *Metodologi Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Tiara, K., Nurhaeni, T., & Amalia, I. (2016). *Analisis Perancangan Sistem Informasi Akademik di SMK Al-Hikmah Menggunakan Metode Object Oriented Analysis and Design (OOAD)*. *Jurnal Technomedia*, 4(1), 71–77.

Titmuss, R. M. (2018). *Social Policy: An Introduction*. London: Routledge.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112*.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian. *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 52*.

United Nations Development Programme (UNDP). (2002). *E-Government for Development*. New York: UNDP.

Zulkarnain, W., & Sumarsono. (2018). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Deepublish.