

Kinerja Pegawai Divisi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian (TIKIM) Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar Dalam Manajemen Arsip Mutasi Paspor

Made Pranata Putra Angkasa *

I Dewa Ayu Putri Wirantari

Universitas Udayana

Abstract

The TIKIM Division has the main task in immigration, namely managing the immigration information system, developing websites and applications, ensuring data security and collecting all immigration document files in the form of archives. Management of immigration archive documents requires good immigration employee performance to ensure that the sorting of immigration documents can be stored neatly and can be searched quickly when needed. This study uses a qualitative descriptive approach. Data collection was carried out through several techniques, namely in-depth interviews, direct observation, and documentation. The passport mutation process goes through several stages starting from the process of submitting the passport from the relevant foreigner to the immigration office which will then be processed by TIKIM employees which still involve the relevant foreigner and the Indonesian citizen who is the sponsor. This passport mutation process also requires the sponsor from the foreigner to have a sponsor account on the Indonesian Immigration e-Visa website which indirectly requires the participation of the Intaltuskim division in the process of creating the sponsor account. The sponsor account will be used for a continuous period of time including in the process of changing data in the passport mutation. The mutation process takes around 4-5 working days depending on the passport of the foreigner's country of origin. Based on the discussion above, it can be concluded that the performance of employees in the passport mutation archive management process at the Class I TPI Denpasar Immigration Office starting from the passport submission stage to the archiving of passport mutation files can be said to be very good, as evidenced by the effective passport mutation flow.

Abstrak

Divisi TIKIM memiliki tugas utama dalam keimigrasian yaitu mengelola sistem informasi keimigrasian, mengembangkan website dan aplikasi, memastikan keamanan data dan mengumpulkan semua berkas dokumen keimigrasian dalam bentuk arsip. Pengelolaan dokumen arsip keimigrasian memerlukan kinerja pegawai imigrasi yang baik untuk memastikan pemilahan dokumen keimigrasian dapat tersimpan dengan rapi dan dapat dicari dengan cepat ketika akan diperlukan. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa teknik, yaitu wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi. Proses mutasi paspor melalui beberapa tahapan dimulai dari proses penyerahan paspor dari WNA bersangkutan kepada pihak kantor imigrasi yang kemudian akan diproses oleh pegawai TIKIM yang dimana tetap melibatkan pihak WNA yang bersangkutan dan Pihak WNI yang merupakan pihak sponsornya. Proses mutasi akun paspor ini juga mengharuskan pihak sponsor dari pihak WNA untuk memiliki sponsor yang ada pada website e-Visa Imigrasi Indonesia yang secara tidak langsung memerlukan partisipasi dari divisi Intaltuskim dalam proses pembuatan akun sponsor tersebut. Akun sponsor tersebut akan digunakan dalam jangka waktu yang berkelanjutan termasuk dalam proses pergantian data dalam mutasi paspor. Proses mutasi memerlukan waktu sekitar 4-5 hari kerja tergantung dari paspor negara asal WNA. Berdasarkan Pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai dalam proses manajemen arsip mutasi paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar dimulai dari tahap penyerahan paspor hingga pengarsipan berkas mutasi paspor dapat dikatakan sudah sangat baik, terbukti dari alur mutasi paspor yang efektif.

Kata Kunci: Kinerja Pegawai, Manajemen Pelayanan, Mutasi Paspor

Keywords: Employee Performance, Service Management, Passport Transfer

Correspondence: * madeenjes@gmail.com

I. Pendahuluan

Kinerja merupakan hasil dari pekerjaan yang dilakukan oleh seseorang dalam menjalankan tugas-tugas yang telah diberikan, yang dipengaruhi oleh keterampilan, pengalaman, kesungguhan, serta penggunaan waktu. Kinerja mencerminkan kombinasi dari tiga faktor utama, yaitu kemampuan dan minat individu terhadap pekerjaan, pemahaman dan penerimaan terhadap tugas serta peran yang didelegasikan, serta tingkat motivasi yang dimiliki. Semakin tinggi ketiga faktor tersebut, maka semakin baik pula kinerja seorang pegawai (Hasibuan, 2005). Adapun jika peneliti membahas mengenai aspek kinerja pegawai maka tentu saja memiliki keterkaitan dengan institusi institusi khususnya institusi yang berada dibawah naungan pemerintah secara langsung seperti Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar.

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar merupakan instansi pemerintah yang memiliki tanggung jawab dalam

mengatur serta mengawasi keluar-masuknya warga negara asing di wilayah Bali. Lembaga ini berperan penting dalam urusan administrasi keimigrasian, seperti pengurusan visa, izin tinggal, dan pemantauan aktivitas orang asing di Bali. Selain itu, Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Denpasar berada di bawah Kementerian Hukum dan HAM, dan memiliki peran strategis dalam menjaga keamanan negara dengan memastikan bahwa setiap orang asing yang datang ke Indonesia telah memenuhi persyaratan yang ditetapkan oleh pemerintah. Imigrasi merupakan sebuah lembaga negara yang sangat penting dalam mengatur perpindahan penduduk antar negara. Dalam konteks administrasi, keimigrasian berkaitan dengan tindakan-tindakan terkait imigrasi (Ahmad, 2018).

Pada kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar terdapat beberapa divisi yang memiliki tugasnya masing-masing, salah satunya divisi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian (TIKIM). Divisi TIKIM memiliki tugas dan tanggung jawab yang harus dijalankan yaitu mengelola sistem informasi keimigrasian, mengembangkan website dan aplikasi, memastikan keamanan data keimigrasian dan mengumpulkan semua berkas dokumen keimigrasian dalam bentuk arsip. Semua dokumen yang dikumpulkan disimpan di dalam ruangan arsip. Arsip merupakan dokumentasi atau catatan yang menjadi bukti dari berbagai aktivitas atau transaksi, mulai dari pelayanan di loket dan pembayaran, hingga proses pengambilan keputusan. Dalam konteks pengambilan keputusan, arsip diolah baik secara manual maupun digital menjadi informasi yang bisa dijadikan landasan atau acuan dalam membuat keputusan yang tepat. imigrasi dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Kinerja pegawai dapat dipahami sebagai hasil dari interaksi antara kemampuan dan motivasi yang dimiliki oleh individu. Dalam kajian manajemen, kinerja pegawai menjadi hal penting untuk diperhatikan karena kinerja tiap individu di dalam organisasi akan berkontribusi langsung terhadap kinerja keseluruhan organisasi, bahkan bisa memengaruhi seberapa baik organisasi tersebut berjalan. Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2015) Kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Dalam hal ini, kinerja pegawai imigrasi dalam manajemen arsip mutasi paspor dapat dipahami sebagai kemampuan pegawai dalam mengelola data perubahan paspor secara sistematis dan profesional, dengan didorong oleh motivasi kerja yang kuat untuk memberikan pelayanan publik yang cepat, tepat, dan akuntabel.

Menurut George R Terry dalam Syahputra (2023) Manajemen merupakan suatu proses khas yang terdiri atas tindakan Tindakan perencanaan, pengorganisasian, pergerakan dan pengendalian untuk menentukan serta mencapai tujuan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya. Dalam hal ini jika dikaitkan dengan manajemen arsip mutasi paspor dapat diartikan sebagai upaya sistematis dalam merencanakan alur pencatatan data mutasi paspor, mengorganisasi petugas arsip dan sarana pendukung, menggerakkan kegiatan administrasi, serta mengendalikan kualitas penyimpanan dan aksesibilitas data mutasi paspor secara tepat guna.

Dalam mengelola dokumen arsip keimigrasian kinerja pegawai imigrasi yang baik sangat diperlukan untuk memastikan pemilahan dokumen keimigrasian seperti passport, visa, dokumen izin tinggal, dapat tersimpan dengan rapi dan dapat dicari dengan cepat ketika akan diperlukan. Seringkali orang-orang menganggap bahwa melakukan pemilahan dokumen merupakan hal yang mudah atau sering dianggap remeh sehingga secara tidak langsung mengira bahwa pengerjaan ini bisa dilakukan oleh siapa saja bahkan orang yang tidak berkompeten dalam bidang ini sekalipun. Padahal jika ditelusuri secara komprehensif pengerjaan memilah dokumen ini memiliki risiko yang cukup tinggi jika dilakukan oleh seseorang ataupun pegawai yang bukan dibidangnya. Proses pemilahan berkas ini bisa terbilang cukup kompleks dan rumit dikarenakan jenis-jenis dokumen yang ada khususnya dokumen mutasi paspor. Secara keseluruhan, kinerja pegawai imigrasi dalam mengelola dokumen kearsipan bukan hanya soal teknis penyimpanan berkas, tetapi juga menjadi fondasi penting bagi kelancaran operasional kantor.

II. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk memberikan gambaran secara sistematis dan faktual mengenai kinerja pegawai Divisi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian (TIKIM) dalam mengelola arsip mutasi paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar. Lokasi penelitian dilaksanakan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar, yang secara struktural membawahi Divisi TIKIM sebagai unit kerja yang bertanggung jawab dalam sistem informasi dan komunikasi, termasuk pengelolaan arsip terkait mutasi paspor. Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa teknik. Pertama, wawancara mendalam dilakukan terhadap pegawai Divisi TIKIM dan pejabat terkait untuk memperoleh informasi mengenai sistem kerja dan persepsi mereka terhadap kinerja dan tantangan yang dihadapi. Kedua, peneliti melakukan observasi langsung terhadap aktivitas pengelolaan arsip di lingkungan kerja guna melihat sejauh mana proses berjalan sesuai prosedur dan bagaimana penggunaan teknologi dalam

mendukung efisiensi kerja. Ketiga, dilakukan studi dokumentasi terhadap berbagai dokumen pendukung seperti form arsip.

III. Hasil dan Pembahasan

Tahap dalam prosedur manajemen arsip dalam pemutasian paspor dapat dikatakan menjadi salah satu tolak ukur kinerja pegawai divisi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian (TIKIM). Manajemen arsip ini memainkan peran penting yang sekaligus sebagai tanggung jawab yang krusial guna memenuhi syarat pemenuhan tugas bagi divisi yang bekerja dalam mengelola sistem informasi keimigrasian, mengembangkan website dan aplikasi, memastikan keamanan data keimigrasian dan mengumpulkan semua berkas dokumen keimigrasian dalam bentuk arsip. Arsip arsip tersebut juga di letakan dalam ruangan khusus yang berada di area Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar yang disebut Ruang Arsip (*Archive Room*).



Gambar 1. Ruang Arsip (*Archive Room*)

Ruang arsip merupakan sebuah ruangan atau bilik yang diperuntukan sebagai tempat untuk menyimpan berbagai jenis dokumen penting yang meliputi dokumen pemohon Warga Negara Indonesia (WNI) dan juga pemohon Warga Negara Asing (WNA). Ruangan Arsip sendiri memiliki beberapa fasilitas yaitu seperti komputer yang dipergunakan untuk menyimpan data data yang ada pada dokumen berbalut map merah, lalu ada lemari brankas yang digunakan sebagai wadah penyimpanan dokumen dokumen map merah. Dokumen dokumen yang disimpan di brankas sendiri rata rata merupakan berkas berkas yang sudah ada selama dua tahun belakangan ini. Selain fasilitas krusial seperti brankas dan juga komputer, ruangan arsip ini juga dilengkapi dengan fasilitas fasilitas kantor pada umumnya seperti kursi, meja kantor, dan AC yang turut mendukung kenyamanan para pegawai sehingga secara tidak langsung juga membantu memaksimalkan kinerja pegawai.



Gambar 2. Pemilahan berkas di brankas

Proses pemilahan berkas sendiri melibatkan pegawai TIKIM dan mahasiswa magang sebagai tenaga kerja tambahan proses pemilahan dokumen arsip dimulai dari tahap pertama yaitu pengecekan brankas guna memastikan dokumen dokumen yang usianya lebih dari 2 tahun. Tahapan pengecekan ini ditujukan untuk

memilah dokumen baru dengan dokumen lama, yang dimana dokumen dokumen lama tersebut akan melalui tahap pemusnahan. Dokumen dokumen yang ada tidak hanya dipilah berdasarkan usia dokumen tetapi juga dipisahkan berdasarkan jenis jenis dokumen yang ada seperti dokumen mutasi alamat, mutasi paspor, EPO, dan lain lain. Pengelompokan dokumen dokumen berdasarkan jenisnya pada dasarnya ditujukan untuk memudahkan para pegawai dalam proses pengarsipan. Proses pengarsipan ini bisa digunakan untuk kasus kasus tertentu, salah satunya disaat ada pemohon yang memerlukan berkas dokumen yang ada untuk kepentingan mendesak tertentu.



Gambar 3. Berkas Mutasi Paspor

Arsip mutasi paspor merupakan salah satu dari segelintir jenis berkas yang ada di ruang arsip. Mutasi paspor sendiri dapat diartikan sebagai kondisi dimana seorang warga negara asing (WNA) ingin melakukan mutasi atau pergantian paspor asingnya. Mutasi paspor sendiri tidak bisa dilakukan oleh sembarang WNA tetapi hanya bisa dilakukan oleh warga negara asing(WNA) yang telah memiliki izin tinggal seperti Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS) maupun Kartu Izin Tinggal Tetap (KITAP). Pergantian paspor inipun bisa disebabkan oleh beberapa factor diantaranya kerusakan paspor maupun pergantian data diri yang ada pada paspor bersangkutan. Proses mutasi paspor ini melalui beberapa tahapan yang dimulai dari proses penyerahan paspor dari WNA bersangkutan kepada pihak kantor imigrasi yang kemudian akan diproses oleh pihak pegawai TIKIM yang dimana tetap melibatkan pihak WNA yang bersangkutan dan Pihak WNI yang merupakan pihak sponsornya. Proses mutasi paspor ini juga mengharuskan pihak sponsor dari pihak WNA untuk memiliki akun sponsor yang ada pada *website* e-Visa Imigrasi Indonesia yang secara tidak langsung memerlukan partisipasi dari divisi Izin Tinggal dan Status Keimigrasian (Intaltuskim) dalam proses pembuatan akun sponsor tersebut. Akun sponsor tersebut juga akan digunakan dalam jangka waktu yang berkelanjutan termasuk dalam proses pergantian data dalam mutasi paspor. Proses mutasi atau bergantian paspor ini memerlukan waktu sekitar 4-5 hari kerja tergantung dari paspor negara asal oleh WNA bersangkutan. Berdasarkan Pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai dalam proses manajemen arsip mutase paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar dimulai dari tahap penyerahan paspor hingga tahap pengarsipan berkas mutasi paspor dapat dikatakan sudah sangat baik, terbukti dari tahapan alur mutasi paspor yang efektif.

IV. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif melalui teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa kinerja Divisi TIKIM dalam pengelolaan sistem informasi keimigrasian, khususnya dalam proses manajemen arsip mutasi paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar, sudah sangat baik. Proses mutasi paspor yang melibatkan pihak WNA, sponsor WNI, serta dukungan dari divisi Intaltuskim dalam pengelolaan akun sponsor di *website* e-Visa, berjalan secara efektif dan terstruktur. Seluruh tahapan, mulai dari penyerahan paspor hingga pengarsipan dokumen, menunjukkan kinerja pegawai yang tertib dan profesional. Waktu penyelesaian mutasi paspor yang relatif cepat, yakni 4–5 hari kerja, juga mencerminkan efisiensi dalam pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa sistem pengelolaan arsip dan kolaborasi antardivisi telah terlaksana dengan baik dan mendukung kelancaran proses keimigrasian secara keseluruhan.

Daftar Pustaka

- Ahmad, R. S. 2018. "Peran Kantor Imigrasi Kelas I Semarang Dalam Melaksanakan Pengawasan dan Penindakan Keimigrasian Terhadap Orang Asing di Semarang". Skripsi. Program Studi S1 Ilmu Hukum Universitas Islam Sultan Agung. Semarang.
- Anwar Prabu Mangkunegara. (2015). Sumber Daya Manusia Perusahaan. Cetakan Kedua Belas. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Hardiyanti, U., & Melita, D. (2018). Sistem Penyimpanan Arsip Pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang. Prosiding Semhavok, 1(1), 26-35.
- Hasibuan, M. (2005). Manajemen Sumber Daya Manusia. Bumi Aksara.
- Piranti, N. M., Husien, A., & Mastur, A. S. R. (2024). IMPLEMENTATION OF SUBSTANTIVE IMMIGRATION RECORDS MANAGEMENT AT CLASS II IMMIGRATION OFFICES NON TPIPAMEKASAN. Journal of Administration and International Development, 4(1), 63-88.
- RAHMI, A., & Mukran, R. (2020). SISTEM PENYIMPANAN ARSIP PADA BAGIAN PENGELUARAN PASPORDI KANTOR IMIGRASI KELAS 1 PALEMBANG (Doctoral dissertation, Universitas Bina Darma).
- Simangunsong, A. S., Salamah, I. A., Situmorang, M. S., Azrohid, F., & Darmansah, T. (2024). Peran Manajemen Kearsipan Dalam Pengelolaan Tata Persuratan. Socius: Jurnal Penelitian Ilmu- Ilmu Sosial, 1(10), 267-272.
- Syahputra, R. D., & Aslami, N. (2023). Prinsip Prinsip Utama Manajemen George R.Terry. *Manajemen Kreatif Jurnal*, 1(3), 51-61.
- Trihandayani, N. K. D. (2024). Penerapan Pengarsipan Surat di Bagian Kepegawaian dan Umum pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Ngurah Rai (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Bali).
- Wirtadipura, D. (2022). Pengaruh Kepemimpinan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Serang. DESANTA (Indonesian of Interdisciplinary Journal), 3(1), 354-363.