

Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Pelaporan Orang Asing (APOA) di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Dabo Singkep

Cindea Putri Ananda Iskandar¹ , Jamhur Poti¹ , Okparizan Okparizan¹ 

¹ Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Maritim Raja Ali Haji, Indonesia

ARTICLE INFORMATION

Article History

Submitted: 15 May 2023

Revised: 20 June 2023

Accepted: 25 June 2023

Available online: 30 Juni 2023

Correspondence

Cindea Putri Ananda Iskandar

Email: deacinptr@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the reporting services for foreigners at the Immigration Office Class II Non-Immigration Checkpoints (TPI) Dabo Singkep, Lingga Regency before and after the Alien Reporting Application system was established. This research method uses descriptive qualitative research with 5 (five) informants. Retrieval of data that has been collected which is supported by the results of interviews with the success theory approach of Rogers' Innovation. From the results of the study, it can be seen that this research has contributed to service innovation through the online stranger reporting application which has been quite successful, but when viewed from the provision of socialization on the use of the Foreigner Reporting Application (APOA) it has not been maximized and the hotel is less effective in informing the use of the Person Reporting Application Foreigners (APOA) to foreigners. And it needs improvement from the shortcomings to adjust the application to make it easier to access the website.

Keywords: Innovation, Service, APOA

This work is licensed under Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.
© Inspire Kepri Publication, 2023



Pendahuluan

Dalam sejarah pembangunan manusia adalah komponen terkecil dari suatu kelompok juga dikenal sebagai orang-orang yang akan membentuk suatu negara. Warga negara adalah mereka yang tinggal di suatu negarabagian atau wilayah. Mereka yang memilih untuk bertempat tinggal dan menetap di suatu wilayah tertentu dalam hubungannya dengan negara. Sebagaimana manusia tidak dapat hidup sendiri tanpa bantuan manusia lain, demikian pula negara tidak dapat dipisahkan dari hubungan dengan bangsa lain. Menurut Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Indonesia memiliki kewajiban untuk membela negara yang gugur dan seluruh darah yang tertumpah di Indonesia dari berbagai ancaman yang membahayakan kedaulatan bangsa baik dari dalam maupun luar negeri.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian, Keimigrasian Indonesia mengambil kebijakan selektif yang berpegang pada prinsip-prinsip yang termasuk dalam hak asasi manusia dan kemudian mengontrol masuknya orang ke dalam atau ke luar Wilayah Indonesia dalam upaya menegakkan kedaulatan negara. Adanya lalu lintas keluar-masuk orang asing tentu saja memberikan dampak yang bermanfaat maupun merugikan kepentingan bangsa Indonesia. Hal tersebutlah yang menjiwai terciptanya UU Keimigrasian, karena UU ini lahir untuk menjamin adanya kepastian hukum dalam bidang keimigrasian (Kristian, 2021).

Dabo Singkep memiliki parawisata yang jarang diketahui meskipun letaknya di pulau, bahkan parawisata tersebut sangat bagus dan banyak dikunjungi oleh masyarakat luar. Dabo Singkep menjadi daerah pusat kegiatan jasa pariwisata di Provinsi Kepulauan Riau, khususnya Dabo Singkep, Kabupaten Lingga. Hal ini ditunjukkan dengan meluasnya keberadaan tempat-tempat penginapan yang berhubungan dengan wisata dan penginapan lainnya di Provinsi Kepulauan Riau khususnya di Kabupaten Lingga, Dabo Singkep serta potensi wisata yang besar di daerah tersebut. Hal ini terbukti dari tersebarnya hotel-hotel yang terkonsentrasi di wilayah tersebut dan pilihan penginapan lainnya.

Aplikasi Pelaporan Orang Asing (APOA) yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi memungkinkan pelaporan orang asing yang menginap di hotel berbintang, hotel non-bintang, atau akomodasi lainnya. Aplikasi ini memudahkan untuk melaporkan orang asing yang mungkin dapat diakses publik. Aplikasi Pelaporan Orang Asing (APOA) di Kabupaten Lingga bertujuan untuk memudahkan melacak keberadaan dan aktivitas orang asing di ruang kerja kantor imigrasi di seluruh Indonesia. Data dikelola dalam sistem informasi manajemen keimigrasian pusat data keimigrasian setelah diinput ke dalam Aplikasi Pelaporan Orang Asing (APOA). Data tersebut dapat diterapkan untuk menegakkan kedaulatan negara atas kebijakan keimigrasian (Yudiatmaja et al., 2021).

Aplikasi Pelaporan Orang Asing (APOA) di Kantor Imigrasi Kelas II Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Dabo Singkep bermaksud untuk mempermudah pelaporan keberadaan orang asing di Kabupaten Lingga bagi orang asing untuk mencari tempat penginapan atau hotel dan pelaku usaha atau penjamin orang asing. Pada Juni 2021, Dabo Singkep menerapkan Aplikasi Pelaporan Orang Asing (APOA) ini. Oleh karena itu, terbukti bahwa Kantor Imigrasi Kelas II Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Kelas II Non TPI Dabo Singkep harus menginovasikan Aplikasi Pelaporan Orang Asing (APOA) mengingat pertumbuhan jumlah wisatawan asing yang berkunjung dan perluasan hotel dan bentuk penginapan lainnya di wilayah kerja. Hal ini dapat membantu pelaporan keberadaan orang asing di Provinsi Kepulauan Riau, khususnya di Kabupaten Dabo Singkep dan Lingga. Sehingga mudah untuk menuju lokasi kerja Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Dabo Singkep.

Metode

Studi ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk mengkarakteristikan keadaan yang sebenarnya Inovasi pelayanan pelaporan orang asing di Kantor Imigrasi Kelas II Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Dabo Singkep, Kabupaten Lingga sebelum dan setelah adanya sistem Aplikasi Pelaporan Orang Asing. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah interview (wawancara), observasi (pengamatan), dan dokumentasi. Jenis analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif yang berarti setelah semua informasi terkumpul, penulis akan menilai data informan dan kemudian menuangkannya dalam bentuk tulisan.

Hasil dan Pembahasan

Pelayanan Keimigrasian sebelum adanya Aplikasi Pelaporan Orang Asing

Regulasi Keimigrasian

Pelaporan orang asing diatur dalam Undang-Undang No.6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian Pasal 72 sesuai dengan regulasi keimigrasian akan tetapi peraturan tersebut belum diterapkan oleh pihak Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Dabo Singkep dikarenakan situs web sulit untuk diakses maka dari itu pihak Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Dabo Singkep masih menerapkan sistem manual.

Pelayanan Keimigrasian

Pelayanan keimigrasian dalam sistem apoa berdasarkan pelaporan yang dilakukan secara offline ini tergantung dengan jumlah pelapor yang membawa berkas-berkas dalam perharinya untuk kepastian

waktunya dalam pelapor offline ini dilakukan secara tentative tergantung dengan jumlah yang pelapor di Imigrasi.

Saluran Komunikasi dan Sistem Informasi

Saluran Komunikasi dan Sistem Informasi dalam Pelaporan orang asing selama ini dilakukan secara manual. Setiap 1 bulan sekali pihak Kantor Imigrasi Dabo Singkep Kelas II Non TPI Dabo Singkep meminta data orang asing di hotel dan perusahaan yang memperkerjakan kewarganegaraan orang asing sesuai dengan berapa lama orang asing tersebut bekerja. Jadi pelaporan orang asing ini dilakukan secara manual dengan cara mendatangi satu persatu orang asing dan kadang mereka datang langsung ke Kantor Imigrasi Dabo Singkep Kelas II Non TPI Dabo Singkep dan bisa juga dari pihak hotel mengirimkan data lewat email ke pihak Kantor Imigrasi Dabo Singkep Kelas II Non TPI Dabo Singkep.

Upaya dari Agen

Upaya dari Agen sebelum adanya inovasi pelayanan pelaporan orang asing pada Kantor Imigrasi Dabo Singkep Kelas II Non TPI Dabo Singkep, pihak Kantor Imigrasi memberikan fasilitas kepada orang asing yang sudah melapor dengan tinggal 1x24 jam di Kantor Imigrasi sebelum mereka mendapatkan verifikasi dari pihak imigrasi Dabo Singkep terkait proses pelaporan mereka apakah sudah di terima atau terdata di Imigrasi Dabo Singkep.

Kerumitan

Kerumitan (*complexity*) merupakan tingkat sebuah inovasi dipersepsikan sulit untuk dipahami atau digunakan. Beberapa inovasi mudah dipahami oleh sebagian besar anggota sistem sosial (Yudiatmaja et al., 2017). Jadi Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Dabo Singkep menerapkan sistem pelaporan orang asing secara manual. Dengan mendatangkan setiap bulan sekali untuk mendata yang melapor di setiap hotel atau lainnya sebagainya. Hambatan dan kendala yang terjadi adalah membutuhkan waktu yang cukup lama dalam proses persyaratan, sehingga menghambat waktu berwisatanya atau tujuan penting orang asing di wilayah kerja Dabo Singkep.

Pelayanan Keimigrasian sesudah adanya Aplikasi Pelaporan Orang Asing.

Regulasi Keimigrasian

Inovasi yang dilakukan Kantor Imigrasi dalam Pelayanan publik melalui APOA, tercantum dalam undang No.6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian Pasal 72. APOA diluncurkan sebagai bentuk inovasi pelayanan untuk memudahkan orang asing atau masyarakat asing dalam mengisi pendataan laporan secara online, agar keberadaan orang asing terdeteksi oleh Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Dabo Singkep.

Pelayanan Keimigrasian

Inovasi dari pelayanan keimigrasian sekarang Aplikasi APOA dapat di download oleh orang asing di Play Store dengan Keyword (Pelaporan Orang Asing). Namun jika terkendala suatu hal tidak dapat menggunakan aplikasi APOA mobile, maka orang asing dapat melakukan pelaporan melalui website apoa.imigrasi.go.id. Dengan menggunakan fitur scan QR Code pada Cap Izin masuk Orang Asing yang kemudian datanya langsung disimpan pada aplikasi APOA berbasis QR Code.

Saluran Komunikasi dan Sistem Informasi

Saluran Komunikasi dan Sistem Informasi dalam pelaporan orang asing sudah ke tahap Pengenalan aplikasi APOA ini kepada masyarakat dari TIKIM atau HUMAS dan pihak kantor imigrasi sudah melakukan sosialisasi kepada masyarakat secara langsung. Namun, untuk organisasi seperti dinas pariwisata, bank, dan organisasi yang mengizinkan perjalanan liburan yang diperlukan untuk melaporkan keberadaan sudah di sosialisasikan di media sosial. Pada tanggal 29 Juni 2021, di One Hotel, pihak Kantor Imigrasi Kelas II Non

TPI Dabo Singkep melakukan sosialisasi tentang aplikasi tersebut menggunakan media massa dan media sosial, dengan platform media sosial seperti Instagram, dan Facebook.

Upaya dari Agen

Upaya dari agen dalam penerapan apoa sebagai inovasi pelaporan orang asing secara online ini lebih optimal dibandingkan sebelum adanya apoa kerana lebih efektif dan efisien dalam proses pelaporan, serta pasti waktunya dalam pelaporan orang asing di Kantor Imigrasi, tanpa harus ke kantor orang asing juga bisa melaporkan diri dari gadget pribadi dengan menggunakan APOA untuk memudahkan dalam pelaporan orang asing yang m dapat diakses publik.

Kerumitan

Dalam proses pelaporan orang asing melalui aplikasi pelaporan orang asing apoa terdapat hambatan yang dihadapi oleh orang asing seperti kesulitan mengakses situs web APOA dikarenakan terkendala jaringan, server web sering down/error dan pengulangan pengisian identitas pada APOA sehingga hal ini menjadi masalah baik dari pihak Imigrasi maupun orang asing itu sendiri.

Pembahasan

Aplikasi Pelaporan Orang Asing (APOA) dikembangkan dalam upaya peningkatan pelaporan warga negara asing di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Dabo Singkep yang dikeluarkan oleh Kementerian Hukum dan HAM melalui Direktorat Jenderal Imigrasi. Berdasarkan hal tersebut, peneliti meneliti program Inovasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi Pelaporan Orang Asing (APOA) dengan menggunakan teori keberhasilan inovasi Rogers (Sumanjoyo & Hermawan, 2018: 32). Peneliti mengidentifikasi beberapa pola pikir yang menggambarkan keberhasilan inovasi dengan 4 (empat) dimensi penelitian yaitu karakteristik inovasi, saluran komunikasi, upaya dari agen dan sistem sosial untuk melihat keberhasilan Aplikasi Pelaporan Orang Asing (APOA), berdasarkan metode pengumpulan data menggunakan wawancara mendalam dengan 5 informan, observasi, dan dokumentasi.

Kemampuan suatu produk baru agar mudah diterima oleh masyarakat umum merupakan ciri khas dari inovasi. Jika suatu produk memiliki keunggulan relatif, itu akan menarik pelanggan dan memiliki keunggulan dibandingkan barang pesaing. Berdasarkan pentingnya kebahagiaan dan kepuasan dalam keberhasilan inovasi, keunggulan relatif suatu pengembangan dapat diukur.

Inovasi berupa Aplikasi Pelaporan Orang Asing bertujuan untuk memudahkan untuk melaporkan orang asing yang mungkin dapat diakses publik. Keberadaan APOA ini di perlukan sebagai memudahkan melacak keberadaan dan aktivitas orang asing di ruang kerja kantor imigrasi di seluruh Indonesia. Data dikelola dalam sistem informasi manajemen keimigrasian pusat data keimigrasian setelah diinput ke dalam Aplikasi Pelaporan Orang Asing (APOA). Data tersebut dapat diterapkan untuk menegakkan kedaulatan negara atas kebijakan keimigrasian. Berdasarkan hasil penelitian terlihat bahwa salah satu inovasi pelayanan publik yang diterapkan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Dabo Singkep untuk mempermudah pelaporan orang asing yang dapat diakses oleh masyarakat asing adalah APOA (Aplikasi Pelaporan Orang Asing).

Agar program dapat dilaksanakan sesuai dengan tujuan dan sasaran, komunikasi merupakan komponen terpenting dari sebuah Organisasi (Yusnita et al., 2021). Karena berfungsi sebagai sarana penyampaian pesan, saluran komunikasi sangat penting untuk keberhasilan inovasi. Baik komunikasi tatap muka maupun media massa dapat digunakan untuk menyampaikan pesan. Kantor imigrasi telah membentuk saluran komunikasi melalui berbagai media, termasuk media sosial dan media massa, untuk menginformasikan kepada masyarakat bahwa ada inovasi baru yaitu aplikasi APOA untuk memudahkan pelaporan warga negara asing yang mungkin dapat diakses oleh masyarakat. Untuk memastikan bahwa pelapor memiliki informasi yang akurat, mereka juga melakukan wawancara dengan masyarakat asing yang memanfaatkan APOA ini terutama untuk berlibur. Untuk itu, semakin banyak saluran komunikasi APOA, semakin banyak orang yang mengetahui aplikasi APOA.

Berdasarkan hasil peneliti diketahui bahwa pihak Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Dabo Singkep telah memberikan sosialisasi aplikasi APOA namun sosialisasi ini tidak dilakukan secara berkala dan hanya dilakukan melalui media massa seperti radio, instagram, facebook, dan brosur. Masyarakat telah disosialisasikan dengan harapan mereka akan mengetahui bagaimana memanfaatkan APOA, namun karena masih banyak orang asing yang tidak menggunakan media massa, staf hotel baru dan orang asing pada umumnya tidak mengetahui bahwa adanya APOA.

Upaya dari dari agen merupakan salah satu aspek keberhasilan inovasi karena upaya kantor imigrasi untuk meningkatkan pelayanan dan menawarkan sesuatu yang segar bagi penduduk imigran. Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan keimigrasian yang diberikan kepada warga negara asing di seluruh Indonesia dengan Inovasi Aplikasi Pelaporan Orang Asing ini. Maksud dan tujuan ini adalah untuk memberikan kejelasan, ketertiban, dan kepastian pelaksanaan pelaporan orang asing secara daring (Yuseli & Elliza, 2022). Akibatnya, kantor imigrasi harus mampu memilih opinion leader yang tepat untuk dipekerjakan dan mampu membujuk orang asing untuk menerima dan menggunakan aplikasi APOA Ini.

Upaya inovasi layanan untuk masyarakat dilakukan dengan semestinya karena sangat penting bagi orang asing yang memiliki hambatan untuk mengakses aplikasi. Dalam upaya dari agen, dengan meningkatkan standar pelayanan keimigrasian, aplikasi APOA juga dapat meningkatkan pelayanan public dan kinerja pemerintah secara efektif dan efisien. Penerapan teknologi untuk pekerjaan pemerintah dengan masyarakat umum, bisnis, dan pemerintah lainnya.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pihak Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Dabo Singkep telah memberikan penjelasan mengenai prosedur dan alur pelayanan dalam pelaporan orang asing secara online serta penjelasan mengenai cara penggunaan APOA secara umum melalui hotel. Namun, ada masalah dengan situs web atau tautan yang dilaporkan oleh publik karena kesalahan terjadi setiap hari.

Masyarakat yang berorientasi pada sistem sosial tradisional karena masyarakat modern cenderung memiliki sikap positif terhadap perubahan, umumnya menghargai pendidikan dan ilmu pengetahuan, serta memiliki cara pandang yang lebih terbuka. Ini adalah salah satu cara untuk mencapai keberhasilan inovasi. interaksi dengan orang luar yang baik dan sederhana memudahkan mereka dapat ide-ide baru untuk berkontribusi dalam struktur sosial. Adanya pelayanan inovasi pelaporan orang asing karena memperhitungkan pengaruh lingkungan sosial. Agar pihak imigrasi dapat mengikuti tuntutan sektor pelayanan publik, masyarakat asing mengikuti kemajuan dan perkembangan teknologi komunikasi. Tentunya hal ini tidak sulit, apalagi bagi mereka yang biasanya sudah menggunakan android, sehingga bisa sejalan dengan masyarakat luar dan masyarakat juga terbantu dan lebih nyaman.

Berdasarkan hasil penelitian otoritas imigrasi telah mengembangkan metode baru untuk melaporkan orang asing secara online sebagai cara untuk memfasilitasi, mendukung, dan memenuhi kebutuhan komunitas imigran. Hal ini disebabkan pengaruh sistem sosial yang memanfaatkan kemajuan teknologi komunikasi. Pihak Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Dabo Singkep harus mengembangkan aplikasi dan website bagi masyarakat untuk mengakses dan mencatat data terkait pelaporan orang asing secara online. Komunitas internasional optimis dengan masa depan aplikasi ini.

Kesimpulan

Hasil penelitian yang telah dilakukan dengan judul Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi Pelaporan Orang Asing Di Kantor Imigrasi Kelas II Non (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) TPI Dabo Singkep adalah bahwa inovasi pelayanan pelaporan orang asing di Kantor Imigrasi Kelas II Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Dabo Singkep, Kabupaten Lingga sebelum dan setelah adanya sistem Aplikasi Pelaporan Orang Asing ini sebelum adanya Aplikasi Pelaporan Orang Asing menerapkan sistem manual yang dimana cara orang asing melaporkan ada beberapa tahap ialah mendatangi ke kantor, dan memenuhi persyaratan melapor dan membutuhkan waktu yang cukup lama.

Setelah adanya APOA (Aplikasi Pelaporan Orang Asing) proses pelaporan orang asing sudah cukup maksimal karena alur pendaftar pelaporan sudah bisa menggunakan gadget atau bisa disebut dengan

Android atau lain sebagainya. Pengawasan orang asing sudah bisa melalui dengan melihat data yang sudah terekam di situs web APOA. Namun, hambatan dan kendala yang dihadapi menggunakan APOA (Aplikasi Pelaporan Orang Asing) ini juga sangat memperhatikan.

Kendala dalam penggunaan APOA (Aplikasi Pelapor Orang Asing) tersebut oleh petugas atau pemilik hotel yang ada di Kabupaten Lingga. Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Dabo Singkep menerapkan sistem APOA (Aplikasi Pelaporan Orang Asing) yang sering dikeluhkan petugas dan pemilik hotel yang ingin melaporkan kunjungan wisatawan. Kendala-kendala yang dialami seperti jaringan internet yang kurang mendukung, masih adanya pelapor yang tidak mengetahui APOA (Aplikasi Pelaporan Orang Asing), kurang adanya pemberian sanksi bagi yang tidak melaporkan orang asing dan kurangnya niat pelapor untuk melaporkan data orang asing pada APOA (Aplikasi Pelaporan Orang Asing).

Jadi, dapat disimpulkan dari hasil penelitian ini inovasi pelayanan pelaporan orang asing di Kantor Imigrasi Kelas II Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Dabo Singkep, Kabupaten Lingga sebelum dan setelah adanya sistem Aplikasi Pelaporan Orang Asing sudah cukup berhasil, namun jika pemberian sosialisasi penggunaan Aplikasi Pelaporan Orang Asing (APOA) belum maksimal dan pihak hotel kurang efektif menginformasikan penggunaan Aplikasi Pelaporan Orang Asing (APOA) kepada orang asing.

Agar aplikasi ini berjalan semestinya, dari pihak Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Dabo Singkep harus lebih sering mensosialisasikan secara berkala. Penelitian ini memiliki suatu kontribusi dari pihak Imigrasi pada sosial kepada Warga Negara Asing memberikan pelayanan yang cukup baik dan menyalurkan informasi dalam penggunaan Aplikasi Pelaporan Orang Asing secara berkala. Pada penelitian ini, kontribusi secara teoritis dimana penelitian ini berfokus kepada pendataan warga negara asing dan pengawasan yang tidak melaporkan keberadaannya sesuai atas izin tinggal atau menginap sebagai salah satu solusi dari evaluasi pengawasan pelaporan yang didapatkan oleh pihak imigrasi, sehingga tidak terjadi diberikan sanksi yang cukup berat dan pemulangan warga negara asing kedaerah asal mereka.

How to cite:

Iskandar, C. P. A., Poti, J., & Okparizan, O. (2023). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Pelaporan Orang Asing (APOA) di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Dabo Singkep. *Policy and Social Review*, 3(1), pp. 21-27.

Daftar Pustaka

- Hamidi, J., & Christian, C. (2021). Hukum keimigrasian bagi orang asing di Indonesia (Tarmizi (ed.)). Sinar Grafika.
- Haqie, Z., Nadiyah, & Ariyani, P. (2020). Inovasi Pelayanan publik suroboyo bis Di Kota Surabaya. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 5(1), 23. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v5n1.p23-30>
- Hutagalung, S. S., & Hermawan, D. (2018). Membangun inovasi pemerintah daerah (E. R. Fadilah (ed.); p. 205). Deepublish.
- Kadir, Ai. (2018). Analisis pelayanan administrasi kependudukan pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten dairi. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(1), 33. <https://doi.org/10.31289/jap.v7i1.1260>
- Kristian, D., Mangatur, H., Kurniawan, R. D., Devi, S., Hukum, K., & Manusia, A. (2021). Optimalisasi pengawasan dan penegakan hukum keimigrasian terhadap orang asing. 1.
- Kurniawan, A. (2005). Transformasi pelayanan publik. Pembaruan.
- Mirnasari, R. M. (2013). Inovasi pelayanan publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1(1), 71–84.
- Muharam, R. S. (2019). Inovasi pelayanan publik dalam menghadapi era revolusi industri 4.0 Di Kota Bandung. *Decision: Jurnal Administrasi Publik*, 1(01), 39. <https://doi.org/10.23969/decision.v1i01.1401>

- Mulyawan, B. (2017). Kendala Implementasi aplikasi pelaporan orang asing (APOA) (handicap of implementation of foreigners reporting application). *Jikh*, 11(3), 287–303.
- Prehanto. (2020). Buku ajar konsep sistem informasi (M. K. I Kadek Dwi Nuryana, ST. (ed.); p. 122). Scopindo Media Pustaka.
- Purwanto. (2019). Review of the implementation of foreign reporting applications (APOA) in immigration supervision at the class i immigration office of TPI Bengkulu. *TEMATICS: Technology Management and Informatics Research Journals*, 1(1), 45–51. <https://doi.org/10.52617/tematics.v1i1.71>
- Sanna, Alberto, Riccardo, N. (2011). E-health. *Lecture Notes in Computer Science (Including Subseries Lecture Notes in Artificial Intelligence and Lecture Notes in Bioinformatics)*, 6545, 697–720. https://doi.org/10.1007/978-3-642-19050-6_26
- Satori, D. (2017). Metode penelitian kualitatif (p. 274). ALFABETA, cv.
- Sawir, M. (2020). Birokrasi pelayanan publik konsep, teori, aplikasi (p. 153). CV Budi Utama.
- Setyoko. (2021). Inovasi pelayanan publik pemerintah Provinsi Banten selama covid-19. *Jurnal Ilmiah Niagara*, 13(1), 64–80.
- Solichin Abdul Wahab. (2012). Analisis kebijakan dari formulasi ke penyusunan model-model implementasi kebijakan publik (F. Hutari (ed.); p. 262). PT Bumi Aksara.
- Subarsono, A. G. (2005). Pelayanan publik yang efisien responsif dan non partisipan. In A. Dwiyanto (Ed.), *Mewujudkan good governance dalam pelayanan publik*. Gadjah Mada University Press.
- Sugiyono, S. (2017). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.
- Tarigan. (2020). Pentingnya implementasi aplikasi pelaporan orang asing (apoa) dalam rangka pengawasan keimigrasian terhadap warga negara. *Journal of Law and Border Protection*, 2(2), 15–25. <https://doi.org/10.52617/jlbp.v2i2.193>
- Wahyuni. (2018). Evaluasi Pemanfaatan aplikasi pelaporan orang asing (APOA) menggunakan model kesuksesan delone and mclean dan importance performance analysis (IPA). ... *Teknologi Informasi Dan* <http://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/4308>
- Yanuar, M. (2019). Inovasi Pelayanan publik (studi kasus: public safety center (PSC) 119 Kabupaten Bantul sebagai layanan kesehatan dan kegawatdaruratan). *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 04(Nomor 01), 20. <https://ojs.umrah.ac.id/index.php/kemudi>
- Yudiatmaja, W. E., Safitri, D. P., & Manalu, A. M. R. (2017). Inovasi kebijakan dan pemerintahan jaringan di era desentralisasi: Studi kasus Perda Kota Batam No. 4 Tahun 2015. *Prosiding SNaPP: Sosial, Ekonomi dan Humaniora*, 7(3), 612-631.
- Yudiatmaja, W. E., Salomo, R. V., & Prasojo, E. (2021, October). Smart technologies, artificial intelligence, robotics, and algorithms (STARA) competencies during COVID-19: A confirmatory factor analysis using SEM approach. In *Journal of Physics: Conference Series* (Vol. 2049, No. 1, p. 012014). IOP Publishing.
- Yuseli, L., & Elliza, A. R. (2022). Strategi Pengembangan Objek Wisata Masjid Pulau Penyengat Kota Tanjungpinang. *Policy and Social Review*, 2(2), 44-49.
- Yusnita, Y., Kurnianingsih, F., & Zhuhendriks, Z. (2021). Tourism Sector Bureaucratic Reform Strategy in Indonesia During the Covid-19 Pandemic (Cases of Bintan). *Policy and Social Review (PSR)*, 1(1), 14-20.