



Analisis Proses dan Pelaporan Penerimaan Negara Pembuatan Paspor dan Visa pada Kantor Imigrasi

Farhan Taufiq^{1*}, Abdul Muttalib², Faidul Adziem³

¹⁻³ Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

Email: frrhnnn@gmail.com¹, abdmuttalib@unismuh.ac.id², faidhul@unismuh.ac.id³

Alamat: Jl. Sultan Alauddin No.259, Gn. Sari, Kec. Rappocini, Kota Makassar, Sulawesi Selatan 90221

Korespondensi penulis: frrhnnn@gmail.com

Abstract. *This study aims to analyze the process of state revenue from passport and visa services at the Makassar Class I Special TPI Immigration Office and its compliance with applicable regulations, identify obstacles faced by officers in recording and reporting state revenue, and evaluate the effectiveness of the use of technology in supporting reporting that ensures accountability and transparency. This study uses a qualitative descriptive method with a case study approach. Data were collected through interviews, observations, and documentation which were then analyzed thematically to obtain a comprehensive picture of the process, obstacles, and use of technology in reporting state revenue. The results of the study indicate that the process of state revenue from passport and visa services has been carried out according to regulations, but there are administrative and technical obstacles in recording and reporting. The use of information technology is quite effective in increasing accountability and transparency in reporting, although further development is still needed.*

Keywords: *Information Technology, Passport And Visa Services, Reporting, State Revenue*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses penerimaan negara dari layanan pembuatan paspor dan visa di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Makassar serta kesesuaiannya dengan regulasi yang berlaku, mengidentifikasi kendala yang dihadapi petugas dalam pencatatan dan pelaporan penerimaan negara, dan mengevaluasi efektivitas penggunaan teknologi dalam menunjang pelaporan yang menjamin akuntabilitas dan transparansi. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi yang kemudian dianalisis secara tematik untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai proses, kendala, dan penggunaan teknologi dalam pelaporan penerimaan negara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses penerimaan negara dari layanan pembuatan paspor dan visa telah dijalankan sesuai regulasi, namun terdapat kendala administratif dan teknis dalam pencatatan dan pelaporan. Penggunaan teknologi informasi cukup efektif dalam meningkatkan akuntabilitas dan transparansi pelaporan, meskipun masih perlu pengembangan lebih lanjut.

Kata kunci: Penerimaan Negara, Pembuatan Paspor Dan Visa, Pelaporan, Teknologi Informasi.

1. LATAR BELAKANG

Di era globalisasi yang semakin maju, migrasi antarnegara dan mobilitas penduduk meningkat dengan cepat. Hal ini mencakup perjalanan lintas batas untuk tujuan wisata, pekerjaan, dan pendidikan. Untuk mendukung dan mengawasi aliran migrasi yang masif ini, negara-negara di seluruh dunia memperketat kebijakan imigrasi dan memperbarui prosedur pembuatan paspor dan visa. Kebijakan-kebijakan ini dirancang untuk mengatur keluar-masuknya warga negara asing, melindungi keamanan nasional, serta mengamankan penerimaan negara yang berasal dari proses administrasi keimigrasian (Wibowo et al., 2023). Fenomena ini menunjukkan bahwa pengaturan imigrasi kini tidak hanya sebagai bentuk pelayanan, namun juga menjadi salah satu sumber pemasukan negara yang penting.

Proses pembuatan paspor dan visa sudah berlangsung selama beberapa dekade, dan perkembangannya beradaptasi dengan dinamika global, seperti munculnya konflik internasional, perubahan kebijakan luar negeri, serta kemajuan teknologi informasi. Pada awalnya, proses keimigrasian didominasi oleh sistem manual yang cenderung lambat dan rawan kesalahan (Naufanita et al., 2018). Namun, seiring berjalannya waktu, teknologi mulai diadopsi, memungkinkan proses yang lebih cepat, aman, dan akurat. Di Indonesia, perkembangan ini terlihat dalam penerapan teknologi dalam sistem pelayanan terpadu, di mana sistem pembuatan paspor dan visa menjadi lebih terintegrasi dengan basis data digital yang membantu akuntabilitas serta efisiensi penerimaan negara dari sektor keimigrasian.

Meskipun sudah ada kemajuan dalam digitalisasi layanan imigrasi, masih banyak tantangan yang dihadapi dalam memastikan proses berjalan efektif. Tantangan utama muncul dalam hal pengawasan dan pelaporan penerimaan negara, di mana masih sering ditemukan kasus ketidaksesuaian atau ketidakcocokan dalam laporan keuangan (Mediana et al., 2024). Dalam skala global, perbedaan kebijakan antarnegara sering mempersulit proses koordinasi, khususnya bagi negara-negara dengan jumlah migran yang tinggi. Selain itu, ada tantangan dalam mengatasi isu keamanan data dan melindungi informasi pribadi pemohon visa dan paspor agar tidak disalahgunakan dalam konteks siber (Santoso et al., 2023).

Di Indonesia, dasar hukum yang mengatur penerimaan negara dari layanan keimigrasian, seperti pembuatan paspor dan visa, diatur dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian. Undang-undang ini mencakup semua aspek yang berkaitan dengan imigrasi, termasuk hak dan kewajiban individu terkait keimigrasian serta ketentuan penerimaan negara yang dihasilkan dari kegiatan tersebut (Sumolang, 2020). Undang-undang ini bertujuan untuk memastikan bahwa proses penerbitan paspor dan visa berjalan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku dan setiap penerimaan yang diperoleh dicatat sebagai pendapatan sah negara. Hal ini penting untuk menjaga transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan dana publik, serta mencegah praktik penyalahgunaan.

Terdapat juga Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2013 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Keimigrasian memberikan pedoman lebih rinci mengenai prosedur dan mekanisme dalam pengelolaan keimigrasian, termasuk penerbitan paspor dan visa (Angerongkonda, 2019). Selain itu, Peraturan Presiden Nomor 125 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik di Bidang Keimigrasian mengatur standar pelayanan publik agar proses pembuatan paspor dan visa memenuhi prinsip transparansi dan efisiensi (Tendean & Sondakh, 2023). Terakhir, Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pemberian Visa mengatur jenis-jenis visa, prosedur permohonan, dan biaya terkait, sehingga

proses layanan visa dapat berjalan secara tertib dan jelas bagi masyarakat (Syaffirah, 2020). Peraturan-peraturan ini bertujuan memastikan bahwa setiap langkah dalam layanan imigrasi sesuai dengan standar hukum yang berlaku.

Secara normatif, setiap layanan publik yang menghasilkan penerimaan negara seharusnya dikelola dengan standar kepastian hukum yang jelas. Hal ini berarti bahwa segala proses administrasi terkait penerimaan harus terdokumentasi dengan baik, dan laporan keuangan harus disampaikan secara transparan. Prinsip ini bertujuan untuk menciptakan kepercayaan publik terhadap pemerintah dalam pengelolaan dana negara serta menghindari kemungkinan kebocoran anggaran. Idealnya, sistem digital yang digunakan dalam pelayanan paspor dan visa tidak hanya mempermudah proses administratif (Syamsiah & Mukri, 2024), tetapi juga meningkatkan akurasi pelaporan penerimaan negara. Dengan demikian, semua transaksi penerimaan dari layanan ini dapat dipantau secara real-time dan tercatat dalam sistem yang aman. Implementasi teknologi dalam sistem keimigrasian diharapkan bisa menjadi acuan bagi layanan publik lain dalam mengelola data penerimaan secara efisien dan aman.

Akuntabilitas merupakan salah satu standar normatif yang harus dipenuhi dalam setiap layanan public (Santoso et al., 2023). Di bidang keimigrasian, standar ini mencakup penyampaian laporan penerimaan negara secara berkala dan transparan, sehingga pemangku kepentingan dapat memverifikasi aliran dana. Harapan ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap rupiah yang diterima negara dari layanan paspor dan visa benar-benar masuk ke kas negara sesuai aturan yang berlaku.

Salah satu kesenjangan yang signifikan adalah dalam hal kepatuhan terhadap regulasi. Meskipun ada undang-undang yang mengatur tata cara pencatatan penerimaan, praktik di lapangan sering kali tidak sepenuhnya mengikuti aturan tersebut. Hal ini menciptakan celah dalam pelaporan yang mengakibatkan kurangnya akuntabilitas dan transparansi. Kesenjangan lainnya tampak dari segi penggunaan teknologi. Meskipun teknologi telah diterapkan dalam sistem imigrasi, implementasinya belum sepenuhnya optimal. Misalnya, tidak semua transaksi dapat dipantau secara real-time, sehingga sulit bagi pihak berwenang untuk melakukan pengawasan yang efektif terhadap penerimaan negara. Untuk mengatasi kesenjangan ini, perlu adanya pengawasan ketat dari pihak berwenang serta pelatihan berkala bagi petugas imigrasi terkait dengan pencatatan dan pelaporan penerimaan. Selain itu, perlu dioptimalkan sistem digital yang mampu melakukan pencatatan secara real-time untuk mengurangi kemungkinan kesalahan dan memudahkan pengawasan.

Adapun penelitian terdahulu yang relevan dengan topik ini yaitu oleh Christanto & Wijayanti (2023) yang menunjukkan bahwa pengakuan berbasis akrual dalam PNBPN jenis

layanan tidak hanya memperhatikan waktu penerimaan pendapatan tetapi juga penyelesaian layanan yang diberikan. Penelitian F. A. Nugroho et al. (2022) yang menunjukkan bahwa tindakan penangkalan terhadap warga asing yang melanggar aturan keimigrasian, seperti overstay atau melakukan tindakan ilegal, dapat meningkatkan PNBPN melalui denda dan biaya administrasi. Penelitian Digi Kiatama (2023) yang menunjukkan bahwa program ini berhasil meningkatkan aksesibilitas pelayanan imigrasi, meskipun masih terdapat kendala teknis seperti kesulitan login, kode OTP yang tidak diterima, dan kuota yang cepat penuh.

Tiga penelitian sebelumnya memiliki kekurangan yang menjadi celah bagi penelitian ini. Christanto & Wijayanti (2023) hanya menyoroiti aspek akuntansi dan waktu penerimaan PNBPN tanpa membahas proses pelaporan secara rinci di level operasional, terutama pada kantor imigrasi dengan volume tinggi. Nugroho et al. (2022) fokus pada peningkatan PNBPN dari penangkalan WNA, namun tidak menyentuh proses pelaporan penerimaan dari layanan rutin seperti paspor dan visa. Sementara itu, Digi Kiatama (2023) menyoroiti inovasi layanan di luar jam kerja, tetapi tidak membahas pengelolaan dan pelaporan penerimaan negara sesuai standar nasional. Keterbatasan-keterbatasan ini menunjukkan perlunya penelitian yang mendalami pelaporan penerimaan negara pada layanan reguler di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Makassar.

2. KAJIAN TEORITIS

Teori Akuntabilitas

Teori akuntabilitas lahir dari kebutuhan untuk menjamin bahwa setiap tindakan, keputusan, dan penggunaan sumber daya publik dapat dipertanggungjawabkan secara transparan kepada atasan, masyarakat, dan Tuhan. Akuntabilitas mencakup pertanggungjawaban internal (moral dan spiritual) serta eksternal (kepada lingkungan formal dan masyarakat). Dalam konteks pelayanan publik seperti imigrasi, akuntabilitas menjadi dasar penting dalam memastikan bahwa setiap penerimaan negara dari layanan seperti paspor dan visa dikelola secara jujur, efisien, dan sesuai regulasi. Prinsip-prinsip dasar akuntabilitas antara lain mencakup komitmen, keterbukaan, kejujuran, serta orientasi pada hasil dan manfaat yang diperoleh (Rinaldi & Devi, 2022).

Teori Sistem Informasi Manajemen (SIM)

Teori Sistem Informasi Manajemen (SIM) menjelaskan bahwa sistem informasi merupakan kumpulan komponen yang terorganisir untuk mengumpulkan, menyimpan, memproses, dan menyajikan informasi guna mendukung proses operasional dan pengambilan

keputusan dalam suatu organisasi. SIM bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan akurasi informasi yang dibutuhkan dalam perencanaan, pengendalian, serta pengambilan keputusan. Sistem ini menggunakan kombinasi perangkat keras, perangkat lunak, sumber daya manusia (brainware), basis data, dan jaringan komunikasi untuk menyajikan informasi yang relevan, tepat waktu, lengkap, dan akurat (Suryantoko et al., 2020).

Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP)

Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) merupakan seluruh penerimaan pemerintah pusat yang tidak berasal dari perpajakan dan termasuk sebagai bagian dari penerimaan negara menurut Undang-Undang Nomor 20 Tahun 1997. PNBP memiliki dua fungsi utama, yaitu fungsi budgeter sebagai sumber pembiayaan negara dari pelayanan atau penjualan aset negara, serta fungsi regulasi yang mendukung kebijakan pemerintah dalam pembangunan. Jenis-jenis PNBP mencakup penerimaan dari pengelolaan dana pemerintah, pemanfaatan sumber daya alam, hasil pengelolaan kekayaan negara, pelayanan publik, putusan pengadilan dan denda administrasi, hibah, serta lainnya yang diatur dengan undang-undang (Iskandar, 2020).

Paspor

Paspor merupakan dokumen resmi yang dikeluarkan oleh Pemerintah Republik Indonesia kepada warganya sebagai identitas kewarganegaraan dan alat perjalanan antarnegara, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Keimigrasian dan Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2013. Paspor dibedakan menjadi tiga jenis: paspor diplomatik, paspor dinas, dan paspor biasa. Pengelolaan dan pelayanan penerbitan paspor di Kantor Imigrasi, khususnya di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI, dilakukan oleh Bidang Dokumen Perjalanan dan Izin Tinggal Keimigrasian. Proses penerbitan paspor dilakukan melalui mekanisme pemeriksaan dokumen, wawancara, pengambilan biometrik, verifikasi data, pencetakan hingga penyerahan paspor kepada pemohon (Buana et al., 2024).

Visa

Visa adalah izin resmi yang diberikan oleh pemerintah negara tujuan kepada warga asing untuk masuk, tinggal sementara, atau meninggalkan wilayahnya dalam jangka waktu tertentu. Visa berfungsi sebagai alat kontrol pemerintah terhadap lalu lintas orang antarnegara dan sebagai langkah proteksi terhadap keamanan nasional. Selain itu, visa juga mendukung pengawasan terhadap aktivitas orang asing dan memastikan kepatuhan mereka terhadap hukum setempat. Secara umum, visa memiliki tujuan utama untuk mengatur mobilitas internasional,

mencegah penyalahgunaan izin tinggal, dan menjaga ketertiban hukum di negara penerima (Nursanti et al., 2021).

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam proses penerimaan negara dari layanan paspor dan visa di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Makassar. Fokus utama penelitian mencakup tiga hal: proses penerimaan negara dari layanan keimigrasian, kendala yang dihadapi petugas dalam pencatatan dan pelaporan, serta efektivitas penggunaan teknologi dalam menunjang transparansi dan akuntabilitas. Lokasi penelitian berada di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Makassar dan dilaksanakan selama tiga bulan, dari April hingga Juni 2025 (Waruwu, 2023).

Jenis data yang digunakan terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan petugas imigrasi, observasi langsung proses layanan, serta pengamatan terhadap penggunaan sistem teknologi. Sedangkan data sekunder bersumber dari dokumen resmi seperti laporan keuangan, arsip penerimaan negara, dan regulasi terkait PNPB. Informan utama penelitian ini mencakup petugas imigrasi, staf administrasi, teknisi IT, dan pihak terkait dari Kemenkumham yang terlibat langsung dalam sistem pelaporan keuangan (Assyakurrohim et al., 2023)

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Data yang diperoleh dianalisis dengan cara mengorganisir data, mereduksi informasi yang tidak relevan, menyajikannya secara naratif atau dalam bentuk visual, kemudian menarik kesimpulan. Analisis ini bertujuan untuk menjawab rumusan masalah, terutama dalam menilai apakah sistem pelaporan penerimaan negara telah berjalan sesuai aturan dan didukung oleh teknologi yang memadai guna memastikan transparansi dan akuntabilitas layanan public (Waruwu, 2023).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penyajian Data

- **Proses Penerimaan Negara dari Layanan Pembuatan Paspor dan Visa**

Proses penerimaan negara dari layanan paspor dan visa di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Makassar dimulai melalui aplikasi daring bernama M-Paspor. Pemohon melakukan pendaftaran secara online, mengisi data dan mengunggah dokumen, lalu datang ke kantor membawa berkas fisik. Petugas melakukan pemeriksaan dokumen, wawancara, dan jika berkas dinyatakan lengkap, pembayaran dilakukan melalui sistem SIMPONI.

Seorang Petugas Imigrasi menyampaikan, *"Alurnya mulai mi dari M-Paspor, daftar online dulu. Habis itu datang bawa berkas. Kita cek, wawancara, baru bayarki lewat SIMPONI. Kalau lengkap semua, tinggal tunggu ji jadinya."* (Wawancara dengan IM, Kantor Imigrasi TPI Makassar, 5 Mei 2025).

Hal ini menunjukkan bahwa proses telah menggabungkan sistem digital dengan tahapan manual sesuai standar pelayanan imigrasi. Dokumen yang dibutuhkan untuk pengajuan paspor dan visa bervariasi tergantung jenis layanan. Umumnya mencakup dokumen identitas seperti KTP, KK, akta kelahiran, ijazah, atau surat nikah. Untuk izin tinggal, pemohon juga harus melampirkan surat sponsor atau rekomendasi dari lembaga terkait. Petugas menyampaikan, *"Biasanya KTP, KK, akte lahir, ijazah atau surat nikah. Kalau izin tinggal, ada tambahan surat sponsor atau rekomendasi. Itu semua wajib dilampirkan waktu datang mi ke kantor, karena jadi dasar untuk proses lanjut."* (Wawancara dengan IM, Kantor Imigrasi TPI Makassar, 5 Mei 2025).

Penegasan dokumen ini penting untuk mencegah penyalahgunaan layanan dan menjamin integritas data. Prosedur verifikasi dan wawancara merupakan tahap krusial untuk memastikan keabsahan permohonan. Proses ini diawali dengan pengecekan fisik dokumen, kemudian dilanjutkan wawancara yang berisi pertanyaan seputar tujuan bepergian atau tinggal. Petugas menyatakan, *"Kita periksa dulu dokumennya satu-satu. Kalau cocok semua, lanjut wawancara. Di situ ditanya alasan, tujuan keluar negeri atau tinggal. Kadang juga dicek motivasi, supaya tidak ada penyalahgunaan paspor."* (Wawancara dengan IM, Kantor Imigrasi TPI Makassar, 5 Mei 2025).

Hal ini menunjukkan pentingnya aspek manusiawi dalam layanan yang walaupun digital, tetap mengandalkan ketelitian manual. Dalam hal prosedur digitalisasi layanan, pembuatan dan pengunduhan e-paspor menjadi bagian dari transformasi layanan. Setelah permohonan disetujui dan pembayaran dikonfirmasi, pemohon dapat mengunduh e-paspor dalam format PDF melalui aplikasi. Staf Administrasi menjelaskan, *"Kalau sudah approve, pemohon tinggal login M-Paspor, di situ ada tombol download PDF. Gampang ji, asal jaringannya bagus. Kadang kendalanya itu jaringan, tapi kalau lancar bisa langsung diakses."* (Wawancara dengan AD, Kantor Imigrasi TPI Makassar, 5 Mei 2025).

Ini menandakan bahwa efektivitas sistem digital masih bergantung pada faktor teknis seperti kestabilan koneksi internet. Proses pencatatan penerimaan negara dilakukan secara otomatis melalui sistem SIMKIM yang terintegrasi dengan SIMPONI dan Kementerian Keuangan. Begitu pembayaran dilakukan, data transaksi langsung terekam dalam sistem nasional. Petugas menyampaikan, *"Begitu bayar, langsung masuk ke sistem PNPB. Kita*

pake SIMKIM dan konek ke Kemenkeu lewat SIMPONI. Langsung tercatat. Jadi tidak ada jeda antara pembayaran dan pencatatan." (Wawancara dengan IM, Kantor Imigrasi TPI Makassar, 5 Mei 2025).

Ini menunjukkan transparansi dan akuntabilitas keuangan yang tinggi dalam sistem pelayanan publik. Rekap data penerimaan kemudian dikelola dalam laporan berkala oleh bagian administrasi. Semua data dari sistem dikumpulkan secara otomatis dan dilaporkan secara periodik. Staf administrasi menyatakan, *"Kami rekap dari data transaksi yang masuk di sistem. Semua masuk otomatis ke database dan bisa dicetak laporan bulanan. Jadi pimpinan tinggal lihat saja untuk evaluasi tiap akhir bulan." (Wawancara dengan AD, Kantor Imigrasi TPI Makassar, 5 Mei 2025).*

Ini menegaskan efisiensi proses akuntansi yang memudahkan pengambilan keputusan dan pengawasan internal. Dalam hal terjadi kesalahan input atau ketidaksesuaian data, terdapat prosedur korektif yang melibatkan pembuatan berita acara dan pelaporan resmi. Petugas menyampaikan, *"Kalau salah data atau bayar, kita buat berita acara dan kirim ke bagian keuangan atau ke pusat untuk revisi. Tidak bisa asal ubah di sistem, harus resmi ji laporannya." (Wawancara dengan IM, Kantor Imigrasi TPI Makassar, 5 Mei 2025).* Dukungan teknis dari tim IT juga memastikan bahwa setiap koreksi terekam dengan log aktivitas. *"Kami log setiap aktivitas. Kalau ada kesalahan, kami bisa rollback atau perbaiki lewat panel admin, tapi harus ada laporan resmi dulu. Semua ada jejaknya." (Wawancara dengan TI, Kantor Imigrasi TPI Makassar, 5 Mei 2025).*

Transformasi layanan menuju digital turut meningkatkan keamanan data dan mencegah manipulasi informasi. Menurut pihak pimpinan, penggunaan sistem digital telah menutup celah penyalahgunaan. *"Semua by system. Kalau sudah sesuai, tinggal download. Jadi tidak ada lagi alasan petugas main-main data. Transparan mi semua sekarang karena ada dashboard pusat." (Wawancara dengan PJ, Kantor Imigrasi TPI Makassar, 5 Mei 2025).*

Hal ini memperlihatkan bagaimana teknologi menjadi alat penting dalam meningkatkan kepercayaan publik terhadap layanan imigrasi. Bagi pemohon yang tidak memenuhi syarat, pendekatan yang digunakan bersifat edukatif, bukan hanya penolakan sepihak. Petugas menyampaikan, *"Langsung ditolak kalau tidak lengkap berkasnya. Tapi biasanya kita kasih arahan dulu, suruh lengkapi baru kembali. Jangan sampai masyarakat datang jauh-jauh tapi tidak dilayani baik." (Wawancara dengan IM, Kantor Imigrasi TPI Makassar, 5 Mei 2025).* Hal serupa ditegaskan oleh pimpinan, *"Petugas harus kasih penjelasan, jangan hanya tolak. Harus ada edukasi supaya masyarakat tidak bolak-*

balik datang. Itu bagian dari pelayanan publik juga." (Wawancara dengan PJ, Kantor Imigrasi TPI Makassar, 5 Mei 2025).

Proses penerimaan negara dari layanan paspor dan visa telah berjalan sesuai regulasi dan didukung sistem digital yang kuat. Dari proses registrasi hingga pencatatan transaksi, seluruh aktivitas terdokumentasi dengan baik dan dapat dipertanggungjawabkan. Pimpinan menyatakan, *"Sudah diatur dalam Permenkumham. Kita wajibkan semua dokumen sesuai SOP. Tidak bisa mi asal. Harus sesuai regulasi karena itu menyangkut kewenangan negara."* (Wawancara dengan PJ, Kantor Imigrasi TPI Makassar, 5 Mei 2025). Dengan sistem yang terintegrasi dan pengawasan berbasis data, Kantor Imigrasi Makassar berhasil mengelola penerimaan negara dengan akuntabilitas tinggi.

- **Kendala dalam Pencatatan dan Pelaporan Penerimaan Negara**

Dalam pelaksanaan pencatatan dan pelaporan penerimaan negara di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Makassar, kendala utama yang pertama kali dihadapi oleh petugas adalah ketidakstabilan sistem, khususnya pada jam-jam sibuk. Petugas Imigrasi menjelaskan bahwa sering terjadi kesulitan login atau error pada aplikasi SIMKIM, yang menyebabkan keterlambatan dalam proses input data. *"Kalau dari saya ji, kadang sistem error mi, nda bisa login di SIMKIM, apalagi kalau banyak pengguna. Jadi tertunda mi input datanya. Kadang sampe sore baru bisa masuk karena terlalu padat pengguna yang akses sistem pusat."* (Wawancara dengan IM, Kantor Imigrasi TPI Makassar, 6 Mei 2025).

Masalah ini menunjukkan pentingnya peningkatan kapasitas server pusat agar proses pelaporan tidak terganggu. Selain itu, ketidaksinkronan data antara sistem SIMPONI dan laporan harian juga menjadi tantangan tersendiri. Hal ini menyebabkan petugas harus melakukan pengecekan ulang secara manual dan sering kali melibatkan tim IT untuk perbaikan teknis. Petugas menyampaikan, *"Biasanya kami rekap dari SIMPONI, lalu dicocokkan dengan daftar layanan harian. Tapi kadang data nda sinkron, harus panggil IT. Ini bikin proses rekap bisa molor sampai lewat waktu target laporan."* (Wawancara dengan IM, Kantor Imigrasi TPI Makassar, 6 Mei 2025).

Hambatan ini memperlihatkan bahwa meskipun sistem digital telah digunakan, proses koreksi dan verifikasi data masih memerlukan waktu dan tenaga ekstra. Hambatan koordinasi antarbagian internal juga cukup sering terjadi, terutama antara bagian layanan, administrasi, dan keuangan. Kondisi ini diperparah dengan beban kerja yang tinggi sehingga komunikasi menjadi terhambat. Petugas Imigrasi menyampaikan, *"Ada mi kadang susah komunikasi sama bagian admin atau keuangan, karena semua sibukji. Jadi*

molor laporan kadang. Padahal kalau koordinasi lancar, bisa cepat selesai semua proses." (Wawancara dengan IM, Kantor Imigrasi TPI Makassar, 6 Mei 2025).

Hal serupa juga diungkapkan staf administrasi yang menyebutkan, *"Kadang petugas loket nda lapor kalau ada perubahan data. Kita yang di admin jadinya salah input. Itu bisa fatal kalau masuk laporan ke pusat."* (Wawancara dengan AD, Kantor Imigrasi TPI Makassar, 6 Mei 2025). Ini menunjukkan perlunya penguatan SOP komunikasi antarbagian. Kesalahan pengisian data oleh pemohon juga menjadi salah satu sumber kendala, yang jika tidak cepat ditangani dapat menyebabkan kekeliruan dalam pencatatan dan laporan keuangan negara. Petugas menyampaikan bahwa mereka harus melakukan konfirmasi ulang, bahkan kadang harus meminta pemohon membuat pernyataan ulang. *"Kita konfirmasi ulang langsung. Kadang juga suruh mi dia buat pernyataan baru atau perbaiki lewat aplikasi. Tapi itu memakan waktu, apalagi kalau pemohon nda ngerti teknologi."* (Wawancara dengan IM, Kantor Imigrasi TPI Makassar, 6 Mei 2025).

Staf IT menambahkan, *"Kalau dari sistem, kita bisa betulkan, tapi harus lewat verifikasi berjenjang. Nda bisa sembarang ubah. Jadi ada waktu tunggu untuk dapat persetujuan dari atasan."* (Wawancara dengan TI, Kantor Imigrasi TPI Makassar, 6 Mei 2025). Ketika volume permohonan meningkat, seperti saat musim haji atau libur panjang, petugas menghadapi beban tambahan yang berdampak langsung pada akurasi dan kecepatan pelaporan. *"Waktu musim haji atau libur sekolah, membludak ki pemohon. Tenagaji kurang, jadi keterlambatan semua, termasuk laporannya. Biasanya kita harus lembur, apalagi akhir bulan."* (Wawancara dengan IM, Kantor Imigrasi TPI Makassar, 6 Mei 2025).

Staf administrasi menyampaikan hal serupa, *"Banyak sekali data masuk. Kalau nda fokus, rawan salah input. Biasanya kita lembur sampai malammi. Sering juga nda sempat diperiksa ulang satu-satu."* (Wawancara dengan AD, Kantor Imigrasi TPI Makassar, 6 Mei 2025). Ini menandakan bahwa peningkatan SDM dan shift kerja tambahan menjadi penting di masa padat layanan. Ketidaksesuaian nominal pembayaran menjadi tantangan tersendiri dalam pelaporan PNBP (Penerimaan Negara Bukan Pajak). Seringkali penyebabnya adalah kesalahan dalam memilih jenis layanan atau kode billing saat pengisian aplikasi. Petugas menyampaikan, *"Pernah mi. Biasanya karena salah pilih jenis layanan di aplikasi. Tapi untung bisa dikoreksi lewat sistem kalau cepat diketahui. Kalau sudah telanjur diproses, lebih rumit proses revisinya."* (Wawancara dengan IM, Kantor Imigrasi TPI Makassar, 6 Mei 2025).

Staf IT menambahkan, *"Pernah, itu biasanya karena billing salah generate. Harus di-reset lewat admin PNPB lalu dikirim ulang ke SIMKIM. Jadi sistem juga harus cepat tanggap."* (Wawancara dengan TI, Kantor Imigrasi TPI Makassar, 6 Mei 2025). Permasalahan teknis lainnya termasuk gangguan server pusat, keterlambatan sinkronisasi data dashboard, dan ketidakmampuan alat pendukung seperti scanner saat verifikasi. *"Kadang ada gangguan server pusat. Jadi SIMKIM nda bisa dipakai untuk validasi, apalagi kalau jam sibuk. Kita harus tunggu sampai sistem normal kembali."* (Wawancara dengan TI, Kantor Imigrasi TPI Makassar, 6 Mei 2025). Dalam kondisi seperti itu, seluruh proses bisa tertunda dan berdampak langsung pada rekapitulasi laporan akhir bulan. Pihak pimpinan dari Ditjen Keimigrasian juga mengakui bahwa tantangan utama di banyak kantor imigrasi termasuk Makassar berasal dari sistem jaringan dan kesiapan SDM.

"Utamanya di sistem dan SDM. Ada kantor daerah yang belum siap dari segi jaringan dan pelatihan staf. Kita terus evaluasi dan tingkatkan infrastruktur serta bimbingan teknis." (Wawancara dengan PJ, Kantor Imigrasi TPI Makassar, 6 Mei 2025). Hal ini membuktikan bahwa kendala bersifat struktural dan perlu perbaikan menyeluruh pada sisi kebijakan maupun teknis. Kendala dalam proses verifikasi dan wawancara pun dapat mengganggu ritme pencatatan apabila dokumen yang diajukan tidak valid. *"Ada ji. Terutama kalau pemohon nda jujur atau dokumennya palsu. Kita jadi lama prosesnya karena harus cek ulang. Ini bisa bikin tertunda semua proses pelaporan karena satu kasus."* (Wawancara dengan IM, Kantor Imigrasi TPI Makassar, 6 Mei 2025).

Pimpinan turut mengakui hal ini, *"Ada ji, apalagi kalau petugas baru, belum terlatih betul. Makanya kita terus latih dan evaluasi berkala supaya semua paham SOP dengan baik."* (Wawancara dengan PJ, Kantor Imigrasi TPI Makassar, 6 Mei 2025). Maka dari itu, pelatihan reguler menjadi bagian penting dari solusi atas permasalahan ini. Meskipun sistem digital sudah terintegrasi dengan pusat, pelaporan dari daerah kadang tetap lambat masuk akibat input manual atau kendala teknis. *"Semua harus via SIMPONI dan terhubung ke pusat. Tapi ada mi kadang input manual dari daerah yang lambat masuk. Makanya kita dorong terus digitalisasi penuh."* (Wawancara dengan PJ, Kantor Imigrasi TPI Makassar, 6 Mei 2025). Ini menjadi pengingat bahwa transformasi digital belum sepenuhnya menyelesaikan masalah jika tidak disertai dengan peningkatan kapasitas SDM, infrastruktur jaringan, dan ketegasan prosedural dalam pelaporan.

- **Efektivitas dan Peran Teknologi dalam Pelaporan Penerimaan Negara**

Penggunaan teknologi dalam pelaporan penerimaan negara di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Makassar dinilai sangat efektif oleh petugas, terutama dalam hal efisiensi

pencatatan dan kecepatan pengiriman data ke pusat. Petugas Imigrasi menjelaskan bahwa proses input data dari loket pelayanan kini langsung masuk ke sistem pusat tanpa perlu pengolahan manual seperti sebelumnya. *"Alhamdulillah, sejauh ini efektif. Kita bisa langsung input data dari pelayanan dan masuk otomatis ke sistem pusat. Jadi nda usah lagi pakai buku rekap seperti dulu, semua langsung terekam di sistem digital."* (Wawancara dengan IM, Kantor Imigrasi TPI Makassar, 7 Mei 2025). Hal ini memperlihatkan pergeseran signifikan dari sistem manual menuju digital yang mempercepat pelaporan keuangan negara. Teknologi juga berperan besar dalam menjaga akuntabilitas dan transparansi. Sistem SIMPONI dan SIMKIM yang digunakan secara nasional memungkinkan kontrol ketat terhadap setiap transaksi yang terjadi. Petugas menyatakan, *"Dengan sistem kayak SIMPONI sama SIMKIM, nda bisa mi main-main, semua tercatat. Bos-bos di pusat bisa lihat juga itu data. Jadi kita sebagai petugas lebih hati-hati karena semuanya bisa dilacak kapan saja."* (Wawancara dengan IM, Kantor Imigrasi TPI Makassar, 7 Mei 2025).

Ini menandakan bahwa digitalisasi bukan hanya soal kemudahan, tetapi juga sistem pengawasan yang mengikat dan memperkuat tata kelola keuangan negara. Namun demikian, tantangan teknis tetap muncul dalam pelaksanaan sistem ini. Masalah jaringan yang lambat dan server pusat yang sedang pemeliharaan sering menyebabkan keterlambatan pelaporan. Petugas menjelaskan, *"Kadang jaringan lelet, apalagi pas rame pengunjung. Sama juga kalau server pusat maintenance, kita tunggu-tunggu lama. Jadinya penginputan tertunda, padahal datanya sudah siap dari loket."* (Wawancara dengan IM, Kantor Imigrasi TPI Makassar, 7 Mei 2025).

Ini menunjukkan bahwa efektivitas teknologi tetap sangat bergantung pada stabilitas infrastruktur jaringan yang mendukungnya. Dalam hal integrasi data pembayaran dan pelaporan, teknologi berfungsi secara otomatis untuk mencatat seluruh transaksi yang terjadi. Ketika pembayaran dilakukan, sistem langsung menghasilkan kode billing dan menginput data ke server pusat. Petugas menyatakan, *"Kalau sudah bayar, langsung generate kode billing-nya. Itu langsung terbaca mi di sistem pelaporan kami. Nda usah lagi ketik-ketik ulang karena semua langsung sinkron."* (Wawancara dengan IM, Kantor Imigrasi TPI Makassar, 7 Mei 2025).

Integrasi ini menghindari kesalahan input manual dan mempercepat rekapitulasi data PNBPN. Staf administrasi juga mengakui bahwa sistem digital memudahkan dalam pelacakan dokumen dan pengelolaan arsip. Bahkan audit internal dan eksternal bisa dilakukan lebih cepat karena data sudah tersedia dalam dashboard. *"Mudahji, semua*

terekam. Kita bisa lihat historinya dari dashboard, tinggal filter tanggal atau nama. Kalau BPK datang, tinggal disiapkan semua data di layar, nda perlu bongkar map satu-satu lagi." (Wawancara dengan AD, Kantor Imigrasi TPI Makassar, 7 Mei 2025).

Kemudahan ini meningkatkan efisiensi kerja staf dan mempercepat proses pengawasan pihak luar. Sistem digital yang digunakan juga mampu mendeteksi anomali atau potensi penyimpangan data. Teknisi menjelaskan bahwa sistem secara otomatis mengeluarkan peringatan jika terjadi transaksi ganjil, misalnya nominal pembayaran yang tidak sesuai atau data ganda. *"Kalau nominal nda sesuai atau billing dobel, muncul di log error. Kita langsung verifikasi manual. Kalau ternyata ada kesalahan, kita lapor ke pusat untuk dibetulkan sebelum masuk ke laporan bulanan."* (Wawancara dengan TI, Kantor Imigrasi TPI Makassar, 7 Mei 2025). Ini menunjukkan bahwa sistem berfungsi sebagai alat kontrol internal yang membantu menjaga integritas data. Dari sisi keamanan data, sistem SIMKIM dan SIMPONI telah dilengkapi dengan enkripsi serta fitur backup otomatis setiap hari. Teknisi menyampaikan, *"Amanji. Sistem sudah enkripsi. Backup juga tiap malam otomatis. Jadi kalau ada gangguan atau mati lampu, data tetap bisa dipulihkan."* (Wawancara dengan TI, Kantor Imigrasi TPI Makassar, 7 Mei 2025).

Dengan sistem keamanan yang ketat, data keuangan negara dari layanan imigrasi terlindungi dengan baik dari risiko kehilangan atau manipulasi. Pihak pimpinan Ditjen Keimigrasian juga menegaskan bahwa digitalisasi adalah kebijakan strategis nasional yang diterapkan di seluruh kantor imigrasi. Pusat tidak hanya melakukan pengawasan tetapi juga secara aktif melakukan audit dan pembaruan sistem. *"Kita arahkan semua kantor wajib pake sistem online. Transparan mi, nda bisa mi sembunyikan angka. Tiap tiga bulan minimal ada audit kinerja sistem, trus dinilai efektivitasnya oleh tim pusat."* (Wawancara dengan PJ, Kantor Imigrasi TPI Makassar, 7 Mei 2025).

Ini membuktikan bahwa penggunaan teknologi diimbangi dengan pengawasan yang sistematis dan berkelanjutan. Sistem pelaporan juga mendukung transparansi akses oleh lembaga eksternal seperti BPK dan Inspektorat. Bahkan sebagian data dibuka untuk publik dalam batas tertentu. *"Kita buka akses ke BPK, Inspektorat, dan bahkan publik (dalam batas tertentu). Transparansi itu wajibji. Sistem ini bikin semua bisa dipantau tanpa perlu datang langsung ke kantor."* (Wawancara dengan PJ, Kantor Imigrasi TPI Makassar, 7 Mei 2025).

Hal ini memperkuat komitmen pemerintah terhadap prinsip akuntabilitas dalam pengelolaan keuangan publik. Pengembangan teknologi terus dilakukan, termasuk uji coba fitur QR tracking dan notifikasi real-time ke HP pemohon. Teknisi menyebutkan, *"Kita*

mau integrasikan notifikasi ke HP pemohon dan QR tracking. Sudah diuji coba awal tahun. Ini supaya pemohon lebih mudah pantau prosesnya dan kita juga terbantu dalam pelayanan." (Wawancara dengan TI, Kantor Imigrasi TPI Makassar, 7 Mei 2025). Fitur ini akan semakin meningkatkan transparansi layanan dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap sistem digital imigrasi.

Pembahasan (Analisis dan Interpretasi)

• Proses Penerimaan Negara dari Layanan Pembuatan Paspor dan Visa

Proses penerimaan negara dari layanan keimigrasian yang dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Makassar menunjukkan adanya penerapan prinsip akuntabilitas publik sebagaimana dijelaskan oleh Romzek dan Dubnick dalam (Overman & Schillemans, 2022), yaitu tanggung jawab organisasi pemerintah untuk melaksanakan kewenangan secara transparan dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik dan otoritas pengawas. Hal ini tampak dari mekanisme pencatatan penerimaan negara melalui sistem SIMPONI dan SIMKIM yang langsung terkoneksi ke Kementerian Keuangan. Sistem ini meminimalisir intervensi manual, sekaligus memungkinkan proses pengawasan yang real-time. Dengan penggunaan sistem digital, setiap transaksi tercatat otomatis dan bisa langsung dipantau oleh pejabat pusat, yang merupakan bentuk kontrol vertikal dalam kerangka akuntabilitas birokrasi.

Penerapan digitalisasi yang dimulai dari aplikasi M-Paspor untuk registrasi awal hingga proses pembayaran melalui SIMPONI menggambarkan bahwa Kantor Imigrasi Makassar telah mengimplementasikan unsur utama dalam teori Sistem Informasi Manajemen (SIM), yakni integrasi antara proses administratif, teknologi informasi, dan pengambilan keputusan. Laudon & Laudon dalam (Sabry, 2021) menyatakan bahwa sistem informasi manajemen yang baik akan menghasilkan informasi yang akurat, tepat waktu, dan relevan guna menunjang fungsi manajerial. Dalam konteks ini, data yang diinput dari loket langsung masuk ke sistem pusat, memudahkan pimpinan dalam membuat laporan, menyusun evaluasi, dan mengambil kebijakan yang berbasis data aktual.

Prosedur verifikasi data dan wawancara menunjukkan bahwa meskipun sistem sudah berbasis digital, unsur manusiawi tetap diperlukan untuk menjamin validitas dokumen dan mencegah penyalahgunaan layanan. Ini menunjukkan bahwa sistem yang ada masih bersifat semi-terotomatis, di mana teknologi berfungsi sebagai pendukung utama namun tetap memerlukan kehadiran manusia sebagai pengendali kualitas. Dalam teori sistem informasi, hal ini mencerminkan peran penting dari komponen human resources sebagai bagian yang

tak terpisahkan dari efektivitas sistem. Keputusan akhir untuk meloloskan pemohon tetap bergantung pada verifikasi manual, yang kemudian ditindaklanjuti dengan pencatatan elektronik.

Dalam kerangka akuntabilitas prosedural, sistem koreksi data yang mewajibkan laporan resmi dan keterlibatan bagian keuangan atau pusat menjadi mekanisme penting untuk menjaga integritas proses. Adanya pencatatan aktivitas (log system) oleh tim IT memperkuat prinsip traceability yang menjadi pilar utama akuntabilitas dalam pengelolaan data keuangan negara. Menurut Bovens dalam (Dos Santos & Lopes, 2025), sistem akuntabel harus memungkinkan terjadinya pelacakan tanggung jawab secara jelas bila terjadi kesalahan atau penyimpangan. Di sini, mekanisme rollback melalui panel admin hanya dapat dilakukan setelah melalui laporan resmi, sehingga menghindari manipulasi tanpa jejak.

Pendekatan petugas yang tidak serta-merta menolak pemohon yang tidak lengkap dari sisi edukasi public, melainkan memberikan arahan, adalah bentuk dari akuntabilitas responsif, yakni kepekaan institusi terhadap kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan. Ini sejalan dengan prinsip transparansi dalam pelayanan publik, di mana informasi dan alasan keputusan administratif harus disampaikan secara terbuka kepada warga negara. Dengan sistem pelayanan yang transparan dan digital, serta pendekatan edukatif oleh petugas, Kantor Imigrasi TPI Makassar telah menciptakan lingkungan pelayanan yang profesional, terbuka, dan mendukung kepercayaan masyarakat terhadap institusi negara.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Digi Kiatama (2023), yang menegaskan bahwa penggunaan sistem terintegrasi seperti SIMPONI dan SIMKIM telah meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi dalam pengelolaan penerimaan negara bukan pajak (PNBP). Sistem ini memungkinkan pencatatan penerimaan secara otomatis dan real-time, sehingga meminimalisir risiko human error dan manipulasi data, serta memperkuat kontrol vertikal oleh otoritas pusat. Penelitian Christanto & Wijayanti (2023) juga menemukan bahwa digitalisasi tidak menghilangkan peran penting unsur manusia, terutama dalam proses verifikasi data dan wawancara, yang tetap diperlukan untuk menjamin validitas dokumen dan mencegah penyalahgunaan layanan.

- **Kendala dalam Pencatatan dan Pelaporan Penerimaan Negara**

Kendala utama yang dihadapi dalam pencatatan dan pelaporan penerimaan negara di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Makassar menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi manajemen belum sepenuhnya optimal dari segi infrastruktur. Ketidakstabilan sistem seperti sulitnya login, error sistem saat jam sibuk, hingga gangguan server pusat menjadi indikasi bahwa kapasitas sistem dan bandwidth belum disesuaikan dengan beban

kerja aktual. Dalam konteks teori Sistem Informasi Manajemen (SIM), menurut McLeod & Schell dalam (Fakhimuddin et al., 2021), sistem informasi seharusnya dirancang agar mampu memproses data secara efisien, fleksibel, dan dapat diandalkan, terutama saat volume pekerjaan meningkat. Kegagalan sistem ini mengganggu ketepatan waktu pelaporan yang merupakan salah satu elemen penting dalam akuntabilitas administratif.

Masalah ketidaksinkronan data antar sistem, seperti SIMKIM dan SIMPONI, serta koordinasi antarbagian internal yang kurang efektif, menghambat proses rekapitulasi dan pelaporan penerimaan negara. Hal ini menunjukkan adanya celah dalam integrasi sistem dan SOP komunikasi lintas unit. Teori akuntabilitas mengharuskan setiap pelaksana layanan publik dapat mempertanggungjawabkan hasil kerjanya secara transparan dan koheren. Namun bila data tidak sinkron dan koordinasi lemah, maka akurasi laporan menjadi dipertanyakan. Sesuai dengan prinsip control quality dalam SIM, sistem harus mampu menyediakan data yang konsisten, real-time, dan dapat diverifikasi antar unit kerja.

Kendala lainnya adalah kesalahan input data dari pemohon dan keterbatasan pemahaman teknologi dari masyarakat, yang berdampak pada penundaan dan kebutuhan koreksi berjenjang dalam sistem. Hal ini memperlihatkan bahwa selain sistem, faktor manusia (user) dalam teori SIM juga memiliki peran krusial. Sistem sebaik apa pun tetap memerlukan kapasitas pengguna yang paham prosedur teknis. Dalam kerangka akuntabilitas, proses koreksi yang memerlukan persetujuan resmi dari atasan mencerminkan prosedur yang sudah mengakomodasi prinsip akuntabilitas formal. Namun, efektivitasnya sangat tergantung pada kecepatan respons, yang saat ini masih terhambat oleh keterbatasan jumlah SDM teknis seperti staf IT.

Volume kerja tinggi saat musim puncak layanan, seperti menjelang musim haji dan libur panjang, turut menjadi tantangan serius. Beban kerja yang tinggi tanpa penyesuaian personel menyebabkan keterlambatan pelaporan dan potensi kesalahan input. Hal ini menandakan bahwa perencanaan beban kerja belum sepenuhnya berbasis data. Dalam teori sistem informasi manajemen, ini berkaitan dengan sistem pendukung keputusan (decision support system/DSS), yang seharusnya dapat memproyeksikan kebutuhan sumber daya berdasarkan tren volume permohonan. Dari sisi akuntabilitas, minimnya kesiapan dalam menghadapi lonjakan menunjukkan perlunya peningkatan dalam perencanaan manajemen risiko dan alokasi sumber daya manusia.

Terakhir, kendala struktural seperti ketimpangan kesiapan antarwilayah, keterbatasan pelatihan petugas baru, serta masih adanya proses input manual dari daerah menjadi catatan penting. Kendala ini menunjukkan bahwa transformasi digital belum sepenuhnya merata,

baik dari sisi infrastruktur maupun kompetensi SDM. Dalam teori akuntabilitas institusional, kondisi ini menuntut pemerintah pusat untuk menjalankan fungsi pembinaan dan pengawasan yang lebih intensif. Sementara dari perspektif sistem informasi manajemen, dibutuhkan enterprise-wide system yang terstandar di seluruh unit kerja. Oleh karena itu, pemenuhan standar teknis dan pelatihan rutin menjadi syarat mutlak agar sistem digital tidak hanya sekadar formalitas, melainkan benar-benar menjadi alat bantu pelaporan yang akurat, responsif, dan akuntabel.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kayla et al. (2024) yang menemukan bahwa kendala utama dalam pencatatan dan pelaporan penerimaan negara berasal dari kecepatan akses sistem yang belum optimal, seringkali terjadi error atau hang pada komputer, hingga gangguan jaringan yang menyebabkan keterlambatan proses input data dan pelaporan. Penelitian F. A. Nugroho et al. (2022) yang menegaskan bahwa keberhasilan sistem informasi manajemen tidak hanya bergantung pada kecanggihan teknologi, tetapi juga pada kesiapan infrastruktur, kompetensi SDM, serta integrasi sistem yang baik antar unit kerja.

- **Efektivitas dan Peran Teknologi dalam Pelaporan Penerimaan Negara**

Efektivitas teknologi dalam pelaporan penerimaan negara di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Makassar dapat dianalisis melalui kacamata teori Sistem Informasi Manajemen (SIM) yang menekankan pentingnya integrasi sistem untuk mendukung pengambilan keputusan berbasis data. Penggunaan aplikasi SIMKIM dan SIMPONI secara langsung telah menggantikan sistem manual, memungkinkan proses input data secara otomatis dari loket ke sistem pusat. Hal ini sejalan dengan fungsi sistem informasi menurut Laudon & Laudon dalam (Ahyani & Duhani, 2024), yaitu mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi guna mendukung efisiensi operasional. Perubahan dari pencatatan manual ke digital juga mencerminkan transformasi organisasi yang adaptif terhadap kemajuan teknologi.

Dari perspektif teori akuntabilitas, sistem digital yang digunakan seperti SIMPONI dan SIMKIM secara nyata meningkatkan akuntabilitas horizontal dan vertikal. Semua transaksi tercatat otomatis, dapat dilacak secara real-time, dan diawasi oleh pihak internal maupun eksternal. Seperti dijelaskan oleh Bovens dalam (Nurhikmah & Sisdiyanto, 2024), akuntabilitas dalam sektor publik mencakup kewajiban memberikan laporan, menjelaskan, dan menghadapi konsekuensi atas hasil tindakan. Petugas menjadi lebih berhati-hati dalam melakukan input data karena semua dapat dipantau oleh pimpinan pusat. Ini menciptakan sistem pelaporan yang tidak hanya cepat, tetapi juga transparan dan bertanggung jawab.

Namun demikian, efektivitas teknologi sangat tergantung pada infrastruktur teknis yang menopangnya, terutama kestabilan jaringan dan kapasitas server. Masih ditemukannya kendala seperti server maintenance dan keterlambatan sinkronisasi menunjukkan bahwa efektivitas sistem informasi manajemen belum mencapai titik optimal. Dalam konteks ini, McLeod & Schell dalam (Harefa et al., 2024) menekankan bahwa sistem yang efektif memerlukan reliabilitas jaringan dan dukungan teknis berkelanjutan agar proses pelayanan publik tidak terganggu. Dengan demikian, peningkatan hardware, bandwidth, serta jumlah tenaga IT menjadi kebutuhan mendesak dalam mendukung kelangsungan sistem digital.

Kemampuan sistem dalam mendeteksi anomali, menyediakan arsip digital, dan menyajikan data siap audit menunjukkan bahwa sistem informasi yang diterapkan telah mendukung pengawasan dan pengendalian internal dengan baik. Hal ini penting dalam perspektif akuntabilitas teknis, di mana sistem tidak hanya mencatat data, tetapi juga memberi sinyal dini terhadap potensi penyimpangan seperti kesalahan nominal atau data ganda. Validasi otomatis dan log sistem menjadi alat penting dalam menjamin integritas informasi, yang pada akhirnya meningkatkan kepercayaan publik terhadap keandalan pelayanan keimigrasian.

Pengembangan sistem melalui fitur notifikasi real-time dan QR tracking menegaskan bahwa Kantor Imigrasi telah mengadopsi prinsip continuous improvement dalam teori SIM. Peningkatan ini tidak hanya bertujuan efisiensi internal, tetapi juga memberi akses transparan kepada pengguna layanan secara langsung. Di sisi lain, langkah ini memperkuat akuntabilitas partisipatif, di mana pemohon dapat memantau status dokumennya secara mandiri, sehingga mempersempit ruang keluhan dan meningkatkan kepuasan publik. Sinergi antara teknologi dan tata kelola publik yang responsif ini menjadi fondasi penting dalam modernisasi birokrasi imigrasi berbasis data dan akuntabilitas.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Moridu & Fitriani (2021) yang menegaskan bahwa integrasi sistem informasi manajemen keimigrasian telah meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam proses pelaporan penerimaan negara. Penelitian Mohammad Rizal Syahroni, Ghea Sabilah Paramitha (2021) menunjukkan bahwa penggunaan SIMKIM secara signifikan mempercepat proses pelayanan dan pelaporan, meningkatkan kepuasan publik, serta memperkuat akuntabilitas baik secara horizontal maupun vertikal.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, proses penerimaan negara dari layanan pembuatan paspor dan visa di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Makassar telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur dan regulasi yang berlaku. Seluruh tahapan layanan, mulai dari pendaftaran online, verifikasi dokumen, wawancara, hingga pembayaran PNBP dilakukan melalui sistem digital seperti SIMPONI dan SIMKIM yang terintegrasi dengan Kementerian Keuangan. Sistem ini memungkinkan transaksi tercatat secara otomatis dan real-time, sehingga mendorong akuntabilitas dan transparansi dalam pelaporan penerimaan negara. Namun demikian, petugas masih menghadapi kendala seperti gangguan teknis sistem, ketidaksinkronan data antar aplikasi, kurangnya literasi masyarakat dalam pengisian data, serta beban kerja yang meningkat pada masa padat layanan.

DAFTAR REFERENSI

- Ahyani, E., & Duhani, E. M. (2024). Transformasi Digital dalam Manajemen Perkantoran Pendidikan: Sebuah Kajian Literatur. *Jurnal Visionary: Penelitian Dan Pengembangan Dibidang Administrasi Pendidikan*, 12(1), 205–215.
- Akbar, R. S., Karunia, F. S., Alfath, D. N., Irvan, M., Williem, A., Fadhilah, M. D., & Muammar, Fakhri Ryantama, A. R. (2024). Kepemimpinan Silmy Karim: Mendorong PNBP melalui Kebijakan. *Journal on Education*, 06(04), 18463–18477.
- Angerongkonda, G. (2019). Pencegahan Keluar Dan Masuk Warga Negara Di Wilayah Negara Republik Indonesia Menurut Undang-Undang Nomor 06 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian. *Lex Et Societatis*, 7(10), 1–11.
- Anshari, A. N., Noviarini, N., Chandra, L. N., Mayline, H., & Ariani, A. (2022). Kebijakan Visa Indonesia: Keamanan, Dampak, Peluang, Tantangan dan Teknologi Informasi. *Jurnal Kajian Strategik Ketahanan Nasional*, 5(5), 88–100. <https://doi.org/10.7454/jkskn.v5i2.10067>
- Arie, G. F., & Purwandari, N. (2022). Sistem Pengurusan Visa Kru Kapal pada Perusahaan PT. Seantero Tiram Samudra. *KALBISIANA Jurnal Sains, Bisnis Dan Teknologi*, 8(1), 968–991.
- Assyakurrohim, D., Ikham, D., Sirodj, R. A., & Afgani, M. W. (2023). Metode studi kasus dalam penelitian kualitatif. *Jurnal Pendidikan Sains Dan Komputer*, 3(01), 1–9.
- Audrilia, M., & Budiman, A. (2020). Perancangan sistem informasi manajemen bengkel berbasis web (Studi kasus: Bengkel Anugrah). *Jurnal Madani: Ilmu Pengetahuan, Teknologi, Dan Humaniora*, 3(1), 1–12.
- Buana, S. F. P., Sabrina, N. F. I., & Amalia, D. (2024). Presepsi Masyarakat Terhadap Aplikasi M-Paspor Guna Pembuatan Paspor Baru. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(14), 865–872.

- Christanto, R., & Wijayanti, N. A. (2023). Evaluasi Pengakuan dan Pengukuran Berbasis Akrual Atas Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) Berjenis Pelayanan. *Owner*, 7(4), 3418–3432. <https://doi.org/10.33395/owner.v7i4.1624>
- Digi Kiatama, A. F. Y. (2023). Inovasi Pelayanan Program “Ikan Selais” Layanan Paspor Senja Selasa Dan Kamis (Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru). *Pendidikan Sosial Dan Humaniora*, 2(2), 11576–11584.
- Dos Santos, T. A., & Lopes, I. F. (2025). Is Social Media a Democratic Forum for Public Accountability in Times of Crisis? The Brazilian Government’s Response to the COVID-19 Pandemic. *Abacus*, 61(1), 194–217.
- Fakhimuddin, M., Khasanah, U., & Trimiayati, R. (2021). Database management system in accounting: assessing the role of internet service communication of accounting system information. *Research Horizon*, 1(3), 100–105.
- Hanafie, H., Nugraha, A., & Huda, M. (2019). Akuntabilitas Dana Desa (Kajian Tentang Akuntabilitas Dana Desa Di Kecamatan Masalembu, Kabupaten Sumenep). *JIP (Jurnal Ilmu Pemerintahan): Kajian Ilmu Pemerintahan Dan Politik Daerah*, 4(1), 39–46.
- Harefa, R. F., Waruwu, E., Zandrato, T., & Mendrofa, Y. (2024). Sistem Pengelolaan Surat Masuk dan Surat Keluar Berbasis Web di Sekretariat Daerah Kabupaten Nias. *Tuhenori: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(4), 292–304.
- Herry, N. A. S., Rosini, N. I., & Sari, N. L. (2021). Penerapan Kebijakan Pengampunan Pajak Dalam Meningkatkan Pendapatan Negara Berdasarkan Undang-Undang No 11 Tahun 2016 Tentang Pengampunan Pajak. *Pamulang Law Review*, 4(1), 21–29. <https://doi.org/10.32493/palrev.v4i1.12788>
- Iftitah, A., Naldo, J., & Ali, M. N. (2023). Strategi Komunikasi Dalam Sosialisasi Kemudahan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Medan. *ANTHOR: Education and Learning Journal*, 2(6), 755–761.
- Indrady, A. (2021). Neoliberalisme Versus Kebijakan Selektif Keimigrasian: Korelasi Komponen “International Openness” Dengan Rezim Bebas Visa Di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Hubungan Internasional*, 17(2), 153–171. <https://doi.org/10.26593/jihi.v17i2.3609.153-171>
- Iskandar, D. (2020). Penerimaan Negara Bukan Pajak Pada Satuan Kerja Penataan Bangunan Dan Lingkungan Provinsi Kalimantan Selatan. *Inovator Jurnal Manajemen*, 9(1), 1–11.
- Istikhomah, D., & Asrori, A. (2019). Pengaruh literasi terhadap kepercayaan muzaki pada lembaga pengelola zakat dengan akuntabilitas dan transparansi sebagai variabel intervening. *Economic Education Analysis Journal*, 8(1), 95–109.
- Junaedi, I., Abdillah, D., & Yasin, V. (2020). Analisis Perancangan Dan Pembangunan Aplikasi Business Intelligence Penerimaan Negara Bukan Pajak Kementerian Keuangan RI. *Jisamar (Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research)*, 4(3), 88–101.

- Kayla, T., Maritza, R., Riau, U. I., & Riau, U. I. (2024). Analisis Penerapan E-Government Dalam Pembuatan Paspor Online Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru. *JMP : Jurnal Mahasiswa Pemerintahan*, 3(1), 453–458.
- Mediana, A. M., Mandag, H. R., & Ratnawati, T. (2024). Studi Literatur: Audit Aset Biologis. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 9(3), 1–11.
- Mohammad Rizal Syahroni, Ghea Sabilah Paramitha, A. P. A. & T. K. W. (2021). Dampak Bebas Visa Kunjungan Terhadap Tenaga Kerja Ilegal. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(1), 27–36.
- Moridu, I., & Fitriani, F. (2021). Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Pembayaran Izin Tinggal Warga Negara Asing Pada Kantor Imigrasi Kelas Iii Non TPI Banggai. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 5(1), 574–583. <https://doi.org/10.31539/costing.v5i1.1406>
- Naufanita, H., Yudono, R. M., & Soetjipto, A. (2018). Analisis wacana diaspora Indonesia: tinjauan konseptual dalam hubungan internasional. *Jurnal Kajian Wilayah*, 9(2), 90–108.
- Nugroho, F. A., Wiraputra, A. R., & Aji, K. P. (2022). Tinjauan Penangkalan Warga Negara Asing Dalam Peningkatan PNBPNegara Melalui Bidang Keimigrasian. *AL-MANHAJ: Jurnal Hukum Dan Pranata Sosial Islam*, 4(2), 535–544. <https://doi.org/10.37680/almanhaj.v4i2.1976>
- Nurhikmah, A. H., & Sisdiyanto, E. (2024). Peran akuntan dalam membangun kepercayaan publik terhadap laporan keuangan perspektif etika. *Jurnal Media Akademik (JMA)*, 2(11), 1–11.
- Nursanti, N., Purwadi, P., & Hafizah, H. (2021). Sistem Pendukung Keputusan Dalam Pertimbangan Penerimaan Visa Dengan Menggunakan Metode Additive Ratio Assessment pada Perusahaan PT. CHINA BRIDGE GROUP INDONESIA. *Jurnal Cyber Tech*, 4(3), 1–11.
- Overman, S., & Schillemans, T. (2022). Toward a public administration theory of felt accountability. *Public Administration Review*, 82(1), 12–22.
- Rinaldi, A., & Devi, Y. (2022). Pengaruh Literasi Keuangan Syariah Terhadap Kepercayaan Muzakki Pada Lembaga Pengelola Zakat Dengan Akuntabilitas dan Transparansi Sebagai Variabel Intervening. *Al-Mal: Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Islam*, 3(1), 87–110.
- Sabry, K. A. (2021). IoT for dynamic information systems: concepts and principles. *International Journal of Business Information Systems*, 36(4), 527–552.
- Santoso, G., Karim, A. A., Maftuh, B., & Murod, M. (2023). Kajian Kewajiban dan Hak Negara dan Warga Negara sebagai Strategi WNI dan WNA di Dalam dan di Luar Negeri Indonesia Abad 21. *Jurnal Pendidikan Transformatif (Jupetra)*, 02(01), 241–256.

- Sumolang, A. Z. Z. (2020). Penanganan Terhadap Korban Perdagangan Orang Dan Penyelundupan Manusia Menurut Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian. *Lex Et Societatis*, 8(2), 1–11.
- Suryadharma, S. I. M., Triyani Budyastuti, S. E., & Ak, M. (2019). Sistem Informasi Manajemen. In Jakarta: Uwais Inspirasi Indonesia.
- Suryantoko, S., Agnes, A., & Faisol, A. (2020). Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Guna Meningkatkan Mutu Pelayanan Di RUMKITAL Marinir Cilandak. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSII)*, 4(2), 155–165.
- Syaffirah, N. (2020). Prosedur Penggunaan Tenaga Kerja Asing Setelah Berlakunya Peraturan Presiden Nomor 20 Tahun 2018 Tentang Penggunaan Tenaga Kerja Asing. *Tadulako Master Law Journal*, 4(2), 252–264.
- Syamsiah, N., & Mukri, S. G. (2024). Digitalisasi Pelayanan Haji: Smart Card Haji, Visa Resmi Menuju Ibadah Yang Sempurna. *Mecca: Journal of Hajj and Umrah Studies*, 1(1), 14–24.
- Tendean, R. W., & Sondakh, M. K. (2023). Perlindungan Hukum Pengungsi Di Indonesia Pasca Peraturan Presiden No. 125 Tahun 2016. *Lex Privatum*, 11(5), 1–11.
- Waruwu, M. (2023). Pendekatan penelitian pendidikan: metode penelitian kualitatif, metode penelitian kuantitatif dan metode penelitian kombinasi (Mixed Method). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(1), 2896–2910.
- Wibowo, T. S., Aripabowo, T., Waluyo, S. P., Asiyah, S. N., Putri, S. A. A., Lestari, Y. D., & Wijaya, M. P. (2023). Pembangunan Ekonomi. In Jakarta: Mega Press Nusantara.