

Analisis Tingkat Atribusi Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Karawang dalam Menanggapi Krisis Aplikasi M-Paspor

Ida Ayu Indira Arika Sari¹, Mayasari², Luluatu Nayiroh³

^{1,2,3} Universitas Singaperbangsa Karawang

idaayuindiraas29@gmail.com

ABSTRACT

There are many things that cause a crisis, one of which is due to product damage. An interesting crisis for product damage is the crisis that occurred at the Non-TPI Karawang Class I Immigration Office in the case of the e-Government Application belonging to the Directorate General of Immigration, namely the M-Paspor Application. The application that was expected to facilitate the passport registration process turned out to cause complaints, especially people who applied for passports. The complaint is caused by the M-Paspor Application which often experiences problems in it. The purpose of this study is to find out at what level the attribution of responsibility to the M-Passport Application crisis that occurred at the Immigration Office Class I Non TPI Karawang seen through Situational Crisis Communication Theory. This theory states that the public has certain attributions regarding the crisis because those attributions will determine the reputation of the institution. Attribution is a public perception of a crisis. In every crisis, of course, it has the potential to threaten the reputation of the institution. The smaller the agency's responsibility for the crisis, the smaller the threat to its reputation, and vice versa. To determine who is responsible for the crisis that occurred, basically grouped into three crisis groups or commonly referred to as crisis clusters. This study uses descriptive qualitative content analysis with observational data collection techniques, interviews and data analysis.

Keywords: SCCT, M-Passport, Crisis Cluster

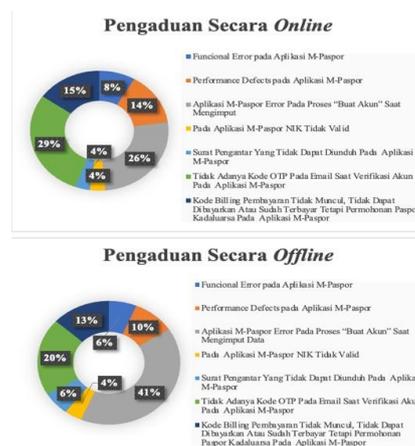
ABSTRAK

Ada berbagai banyak hal yang menyebabkan terjadinya krisis, salah satunya yaitu karena kerusakan produk. Krisis yang menarik atas kerusakan produk adalah krisis yang terjadi di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Karawang dalam peristiwa Aplikasi e-Government milik Direktorat Jenderal Imigrasi yaitu Aplikasi M-Paspor. Aplikasi yang diharapkan mampu mempermudah proses pendaftaran Paspor ternyata menimbulkan keluhan khususnya masyarakat yang mengajukan permohonan Paspor. Keluhan tersebut disebabkan Aplikasi M-Paspor yang sering mengalami kendala di dalamnya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui ditingkat mana atribusi tanggung jawab pada krisis Aplikasi M-Paspor yang terjadi di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Karawang dilihat melalui *Situational Crisis Communication Theory*. Teori ini menyatakan bahwa publik mempunyai atribusi tertentu mengenai krisis karena atribusi itu akan menentukan reputasi instansi. Atribusi adalah sebuah persepsi publik terhadap suatu krisis. Pada setiap krisis tentu berpotensi mengancam reputasi instansi. Semakin kecil tanggung jawab instansi terhadap krisis, maka semakin kecil ancaman reputasinya, begitu pula sebaliknya. Untuk menentukan siapa yang bertanggung jawab pada krisis yang terjadi pada dasarnya dikelompokkan menjadi tiga kelompok krisis atau biasa disebut sebagai kluster krisis. Penelitian ini menggunakan analisis isi kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara dan analisis data.

Kata kunci: SCCT, M-Paspor, Kluster Krisis

PENDAHULUAN

Sebuah inovasi baru dari Direktorat Jenderal Imigrasi berupa produk aplikasi yang dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam pembuatan Paspor yang berbeda dengan aplikasi sebelumnya dalam segi fitur dan layanan yaitu M-Paspor. M-Paspor membuat layanan permohonan Paspor lebih transparan, akuntabel dan cepat (Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Batam, 2022). Namun pada pelaksanaannya inovasi berupa aplikasi M-Paspor itu sampai saat ini belum seutuhnya berjalan dengan sempurna dan masih mengalami kendala dalam penerapannya. Beberapa kendala dalam Aplikasi M-Paspor diantaranya yaitu masalah status pembayaran, lokasi pendaftarannya yang tidak ada, kode *billing* pembayaran tidak muncul, NIK tidak terdaftar, *Email* dan nomor telepon tidak valid, kode OTP tidak valid, *bug* pada Aplikasi dan surat pengantar yang tidak dapat diunduh. Peristiwa tersebut dapat dilihat pada data persentase hasil rekapitulasi laporan pengaduan aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Karawang.



Tabel Pengaduan M-Paspor Secara *Online* dan *offline*
Sumber: Divisi Pelayanan dan Verifikasi Dokumen Perjalanan
Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Karawang

Berdasarkan kedua gambar tersebut, disimpulkan bahwa Aplikasi M-Paspor ini belum dapat bekerja secara optimal dalam proses pengajuan permohonan pembuatan Paspor, Tingginya keluhan pemohon Paspor akan kendala Aplikasi M-Paspor menimbulkan sebuah krisis di Kantor Imigrasi Karawang. kejadian yang tidak diharapkan, datang secara tiba-tiba, kapan dan dimana saja serta tidak ada satupun instansi/organisasi/perusahaan yang kebal akan hal tersebut yaitu definisi krisis. Jika krisis tidak ditangani secara tepat dan tepat maka akan berpotensi merusak reputasi perusahaan/organisasi/instansi yang mengalami krisis tersebut. Sampai saat ini hanya ada satu teori yang mengkaji bagaimana cara untuk merespons krisis yaitu Teori *Situational Crisis Communication* (SCCT). Teori ini menyatakan bahwa publik mempunyai atribusi tertentu mengenai krisis karena atribusi itu akan menentukan reputasi instansi. Atribusi adalah sebuah persepsi publik terhadap suatu krisis. Pada setiap krisis tentu berpotensi mengancam

reputasi instansi. Semakin kecil tanggung jawab instansi terhadap krisis, maka semakin kecil ancaman reputasinya. Untuk menentukan siapa yang bertanggung jawab pada krisis yang terjadi pada dasarnya dikelompokkan menjadi tiga kelompok krisis atau biasa disebut sebagai klaster krisis. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui ditingkat mana atribusi tanggung jawab pada krisis Aplikasi M-Paspor yang terjadi di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Karawang dilihat melalui *Situational Crisis Communication Theory*.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian adalah cara mengenai bagaimana suatu penelitian dilakukan, baik tatacara pengumpulan data serta penulisan laporan penelitian yang sesuai dengan objek penelitian yang ada dilokasi. Penelitian ini menggunakan metode metode deskriptifkualitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sistem Aplikasi M-Paspor yang masih belum maksimal yang menyebabkan banyaknya kendala dan masalah pada Aplikasi M-Paspor. Mulai dari proses proses pembayaran, *request timeout* hingga proses "Buat Akun". Hal tersebut tentunya menyebabkan kepanikan dari masyarakat pengguna Aplikasi M-Paspor. Dampak yang dialami yaitu terganggunya kestabilan kegiatan operasional dan menimbulkan konflik. Seperti yang disampaikan oleh narasumber dalam penelitian ini saat diwawancarai, bahwa penilaian subjektivitas beliau mengenai kendala ini karena memang masalah kesistemnya yang masih "belum siap" dalam artian masih banyak kekurangan. Aplikasi ini sehingga menyebabkan terjadinya *Error*, jika terjadi *Error* sistem publik akan timbul kepanikan sehingga terjadinya krisis. Selain itu masalah kesisteman Aplikasi M-Paspor ditemukan pada komentar masyarakat pada *postingan Instagram @imigrasi_karawang*. Seperti berikut ini:



Gambar 4.1 - Keluhan Request Time Out Pada Instagram @imigrasi_karawang

Sumber: Instagram @imigrasi_karawang

Mengenai siapa yang bertanggung jawab terhadap krisis terdapat pada atribusi publik yang dikelompokkan menjadi tiga klaster krisis (*crisis cluster*), yakni tingkat atribusi tanggung jawab rendah terdapat pada klaster korban (*victim cluster*)

perusahaan digolongkan ke dalam klaster korban jika perusahaan bukan penyebab terjadinya krisis. Tingkat atribusi tanggung jawab menengah terdapat pada klaster tidak disengaja/kecelakaan (*accidental klaster*) terjadi ketika publik yakin kejadian yang terjadi tidak disengaja, Dan tingkat atribusi tanggung jawab tinggi terdapat pada klaster krisis kesengajaan (*intentional cluster*), terjadi saat perusahaan sebagai penyebab terjadinya krisis Kriyantono (dalam Majid, 2021).

Berikut merupakan tabel tingkat tanggung jawab klaster dalam SCCT.

<i>Level of likely attributed organizational responsibility</i>	<i>Disaster/crisis cluster type</i>	<i>Disaster/crisis subtypes</i>
<i>Low responsibility</i>	<i>Victim cluster</i>	<i>Natural disasters</i>
		<i>Rumors</i>
		<i>Workplace violence</i>
		<i>Malevolence toward the organization</i>
<i>Moderate responsibility</i>	<i>Accidental cluster</i>	<i>Challenges</i>
		<i>Technical-error accidents</i>
		<i>Technical-error product harm</i>
<i>High responsibility</i>	<i>Preventable cluster</i>	<i>Human-error accidents</i>
		<i>Human-error product harm</i>
		<i>Organizational misdeeds</i>

Tabel Tingkat Tanggung Jawab Klaster dalam SCCT
Sumber: Coombs (dalam Majid, 2021)

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah didapat maka krisis yang dialami Kantor Imigrasi Karawang dikelompokkan pada tingkat tanggung jawab (*Moderate Responsibility*) menengah yang masuk ke dalam klaster (*accidental cluster*) tidak disengaja dengan sub-tipe krisis kesalahan teknis pada kerusakan produk (*technical-error product harm*). Klaster tidak disengaja (*accidental cluster*) terjadi ketika masyarakat yakin bahwa kejadian atau krisis yang terjadi bukan kesengajaan yang dilakukan oleh perusahaan. Kasus pada Aplikasi M-Paspor dikelompokkan sebagai kesalahan teknis pada kerusakan produk atau dapat termasuk ke dalam sub-tipe *technical-error product harm* dengan *accidental cluster* dan *Moderate Responsibility*.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang peneliti dapat dapat disimpulkan bahwa Krisis pada Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Karawang termasuk kedalam klaster (*accidental cluster*) tidak disengaja dengan sub-tipe krisis (*technical-error product harm*) kesalahan teknis pada kerusakan produk.

Saran

Saran untuk sistem Aplikasi M-Paspor masih harus dilakukannya *monitoring* dan dievaluasi secara rutin sehingga M-Paspor dapat dikembangkan dan menjadi lebih baik untuk digunakan masyarakat pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal. 2014. *Metode Kualitatif: Sebuah Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif Dalam Berbagai Disiplin Ilmu*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada
- Aida vitayala S. Hubis, dkk. 2010. *Komunikasi Inovasi ed 2*. Jakarta: Universitas Terbuka
- Batam, K. I. (2022, Februari Senin). Diambil kembali dari Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Batam: <https://kanimbatam.kemerkumham.go.id/page/tata-cara-penggunaan-m-Paspor>
- Majid, D. A. (2021). KOMUNIKASI KRISIS MELALUI NEW MEDIA (Analisis Isi Tweet Akun Twitter @jokowi Sebagai Fungsi Komunikasi Krisis Selama Pandemi Covid-19 Periode 1 Maret - 1 Juni - 1 Juli 2020). *Library.Uns.Ac.Id*.
- Strategi Pemanfaatan Media Baru T, K. N., Rangga Saptya Mohamad Permana, V., Narotama Mahameruaji, J., Bayu Mahadian, A., Syahriar Sugandi, M., Prasetyo Komunikasi Krisis Kementerian Pertanian ada Kasus IBU, A. T., Wibawanti Putri, A., Rahmanto, A. N., Yasya, W., Muljono, P., Boro Seminar, K., & Juditha, C. (2019). STUDI KOMUNIKASI DAN MEDIA Implikasi Penggunaan Data Besar erhadap Metode Penelitian t Agenda-Setting Evolusi Wacana Politik alam Internet Meme d Penggerebekan Gudang Beras P (Analisis Isi Kualitatif Menggunakan) Situational
- Crisis Communication Theory P. *JURNAL STUDI KOMUNIKASI DAN MEDIA*, 23(1). <https://jurnal.kominfo.go.id/index.php/jskm>
- Suharyanti, & Sutawidjaya, A. H. (2013). Analisis Krisis Pada Organisasi Berdasarkan Model Anatomi Krisis Dan Perspektif Public Relations. *Journal Communication Spectrum*, 2, 165–176.