

ABSTRAK

Muhammad Nabil Shibhotulloh Rabbani, 1228010137, (2026): “Strategi Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian (TIKIM) Dalam Meningkatkan Pelayanan Berbasis Digital di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung”

Transformasi digital dalam pelayanan keimigrasian merupakan bagian dari reformasi birokrasi dan penerapan SPBE, namun dalam praktiknya masih menghadapi kendala berupa kesenjangan pemahaman dan literasi digital masyarakat. Kondisi ini menunjukkan bahwa layanan berbasis aplikasi tidak cukup hanya mengandalkan aspek teknologi, tetapi memerlukan strategi pelayanan yang mampu menyesuaikan dengan kemampuan pengguna. Dalam konteks tersebut, Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian (TIKIM) memegang peran penting untuk memastikan layanan digital dapat diakses secara efektif, inklusif, dan adil oleh seluruh lapisan masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi pelayanan digital yang diterapkan oleh Seksi TIKIM Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung dalam implementasi layanan digital, khususnya dalam meningkatkan pemahaman masyarakat. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi bentuk strategi pemanfaatan teknologi informasi, integrasi sistem, serta upaya aksesibilitas dan inklusivitas layanan yang dilakukan oleh Seksi TIKIM dalam mendukung keberhasilan transformasi digital pelayanan keimigrasian.

Kerangka berpikir dalam penelitian ini disusun dengan mengintegrasikan tiga perspektif teoretis, yaitu *Public Service Theory* sebagai landasan normatif dalam penyelenggaraan pelayanan publik, *Mobile Government* sebagai pendekatan layanan berbasis aplikasi mobile, serta *Strategi Pelayanan Digital* sebagai *applied theory* untuk menganalisis implementasi strategi secara operasional.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode penelitian deskriptif, dimana pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan teknik triangulasi data guna menjamin keabsahan dan konsistensi temuan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pelayanan digital di Seksi TIKIM Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung telah berjalan cukup adaptif. Strategi ini terlihat dari pemanfaatan berbagai kanal digital, integrasi sistem layanan, serta penggabungan layanan berbasis digital dengan pendampingan langsung kepada masyarakat. Meski demikian, masih terdapat keterbatasan, terutama karena pengelolaan sistem inti berada di tingkat pusat dan masih ditemukannya kesalahan penggunaan layanan digital oleh pemohon.

Kata Kunci: Pelayanan Digital, Strategi Pelayanan, *Mobile Government*