

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM DAERAH RIAU  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK**

---

**EFEKTIVITAS PELAYANAN KANTOR IMIGRASI KELAS I  
TEMPAT PEMERIKSAAN IMIGRASI PEKANBARU DALAM  
PENGUNAAN APLIKASI PENDAFTARAN ANTRIAN PASPOR  
ONLINE**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Penyusunan Skripsi  
Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Islam Riau

**Rahmadani Fani Madichianti**

**NPM : 177310525**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN**

**PEKANBARU**

**2022**

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

---

**PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING**

Nama : Rahmadani Fani Madichanianti  
NPM : 177310525  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)  
Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Tempat  
Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru Dalam Penggunaan  
Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online.

Format sitematika dan pembahasan masing-masing materi dalam naskah skripsi ini telah disusun sesuai dengan saran tim penguji dan oleh karena itu semoga dapat disetujui untuk dilanjutkan sesuai dengan tahap pelaksanaan penelitian ilmiah.

Pekanbaru, 29 November 2021

Turut Menyetujui :

Program Studi Ilmu Pemerintahan

Pembimbing

Ketua,

**Dr.Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si**

**Dita Fisdian Adni, S.IP., M.IP**

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

---

**PERSETUJUAN TIM PENGUJI**

Nama : Rahmadani Fani Madichanianti  
NPM : 177310525  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)  
Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Tempat  
Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru Dalam Penggunaan  
Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online

Naskah skripsi ini secara keseluruhan dinilai, relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan metode penelitian ilmiah, oleh karena itu Tim Penguji Ujian Komprehensif Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dapat menyetujui dan menerimanya untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana.

Pekanbaru, 30 Juni 2022

Ketua

Sekretaris

**Rizky Setiawan, S.IP., M.SI**

**Rijalul Fikri, S.Sos, MA**

Mengetahui,  
Wakil Dekan I

Anggota

**Indra Safri, S.Sos., M.Si.**

**Syaprianto, S.Sos., M.IP**

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

---

**PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Rahmadani Fani Madichanianti  
NPM : 177310525  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)  
Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru Dalam Penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspur Online

Naskah skripsi ini benar telah dilakukan perbaikan dan penyempurnaan oleh Mahasiswa yang bersangkutan sesuai dengan koreksi dan masukan Tim Penguji dan dinilai telah memenuhi persyaratan administrasi dan akademis, oleh karena itu dapat disahkan sebagai sebuah Karya Ilmiah.

Pekanbaru, 30 Juni 2022

An. Tim Penguji

Sekretaris

Ketua

**Rizky Setiawan, S.IP., M.SI**

**Rijalul Fikri, S.Sos., MA**

Turut Menyetujui

Wakil Dekan I

Ketua Prodi Ilmu Pemerintahan

**Indra Safri, S.Sos., M.Si**

**Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si.**

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Alhamdulillah, puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayahnya berupa nikmat insan, islam, kesehatan, kesejateraan, kesabaran, kemudahan serta kesempatan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Skripsi ini. Salawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Baginda Rasulullah yakni Nabi Besar Muhammad SAW, dengan ucapan “Allahhumma Sholli’alaa Sayidina Muhammad Wa’alaa Alli Sayidina Muhammad”. Adapun judul dari Skripsi ini yaitu **“Efektivitas Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru Dalam Penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online ”**. Skripsi ini penulis tulis dan di ajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Islam Riau.

Penulis dengan segala keterbatasan ilmu dan pengalaman sudah berupaya semaksimal mungkin untuk menyusun setiap lembar bab per bab skripsi ini sesuai dengan kaidah penelitian ilmiah dan ketentuan yang ditetapkan oleh fakultas. Walaupun demikian penulis menyadari bahwa pada lembar tertentu dan naskah skripsi ini mungkin ditemukan berbagai kesalahan dan kekurangan. Untuk membenahi hal tersebut penulis berharap kemakluman serta masukan dari para pembaca.

Melalui kata pengantar ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dorongan sehingga Skripsi ini dapat diselesaikan, ucapan terimakasih ini penulis sampaikan:

1. **Bapak Prof.Dr.H.Syafrinaldi, S.H., M.C.L** selaku Rektor Universitas Islam Riau yang menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu pada lembaga pendidikan yang Beliau pimpin.
2. **Bapak Dr. Syahrul Akmal Latif, S.Ag, M.Si.** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang telah menyediakan fasilitas dan memberikan dukungan serta kesempatan kepada penulis menimba ilmu di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang beliau pimpin.
3. **Bapak Dr. Ranggi Ade Febrian, S,IP., M.Si** selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan dan seluruh Dosen jurusan Ilmu Pemerintahan yang telah memfasilitasi dan memberi ilmu pengetahuan sehingga telah memperluas dan sangat membantu penulis dalam penulisan usulan penelitian ini.
4. **Bapak Andryius S.Sos., M.Si** selaku Sekertaris Prodi Studi Ilmu Pemerintahan yang telah memberikan kesempatan pada penulis dan menimba ilmu pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
5. **Ibu Dita Fisdian Adni, S.IP., M.IP** Selaku Pembimbing yang telah banyak menyediakan waktu dan menyumbangkan pemikiran kepada penulis terutama selama proses bimbingan berlangsung sehingga proposal ini dapat diselesaikan dengan baik.
6. Para Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Islam Riau yang telah mendidik serta mengajarkan kepada penulis baik dilingkungan maupun di luar lingkungan kampus.

7. Bapak kepala Tata Usaha beserta seluruh Staf pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang senantiasa memberikan bantuan administrasi kepada penulis sehingga penulis dapat melaksanakan perkuliahan dengan sebagaimana mestinya.
8. Terimakasih kepada Kepala dan Staff Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru yang telah memberikan izin kepada peneliti sehingga penelitian ini dapat terlaksana.
9. Terkhusus dan teristimewa ucap terimakasih yang tiada terhingga penulis persembahkan kepada Papa Sumadiyono dan Mama Erna yanti yang selalu memberikan dukungan kepada penulis baik dari segi moral, materil maupun doa-doanya sehingga penulis dapat dengan mudah dalam menyelesaikan proposal ini.
10. Tidak lupa penulis mengucapkan terimakasih kepada kakak kandung saya Novrita Feby Madichanianti, S.Pd. Terimakasih kepada adek kandung saya Geraldi Kurnianwan. Serta keluarga besar mama dan papa yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberi semangat, motivasi, limpahan kasih sayang yang tiada henti dan selalu memberikan doa serta dukungan kepada penulis.
11. Rekan-rekan seperjuangan dan teman-teman seperjuangan yang selalu mendukung saya dan memberikan semangat kepada penulis. Miftahhul Jannah, S.IP , Imam Has, S.IP Zulva Rinda, Wahyu Dwi Alfiandy, S.IP, Fajar Muhammad Rizki Ginting, S.IP, Teguh Pradana, S.IP , Aprizal, Cindy Febrianty, S.H , Fanny Feitricia, M. Taufik, S.Pd, dan seluruh kelas IP B

angkatan 2017, serta orang-orang terdekat saya yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang selalu memberikan masukan, semangat dan motivasi.

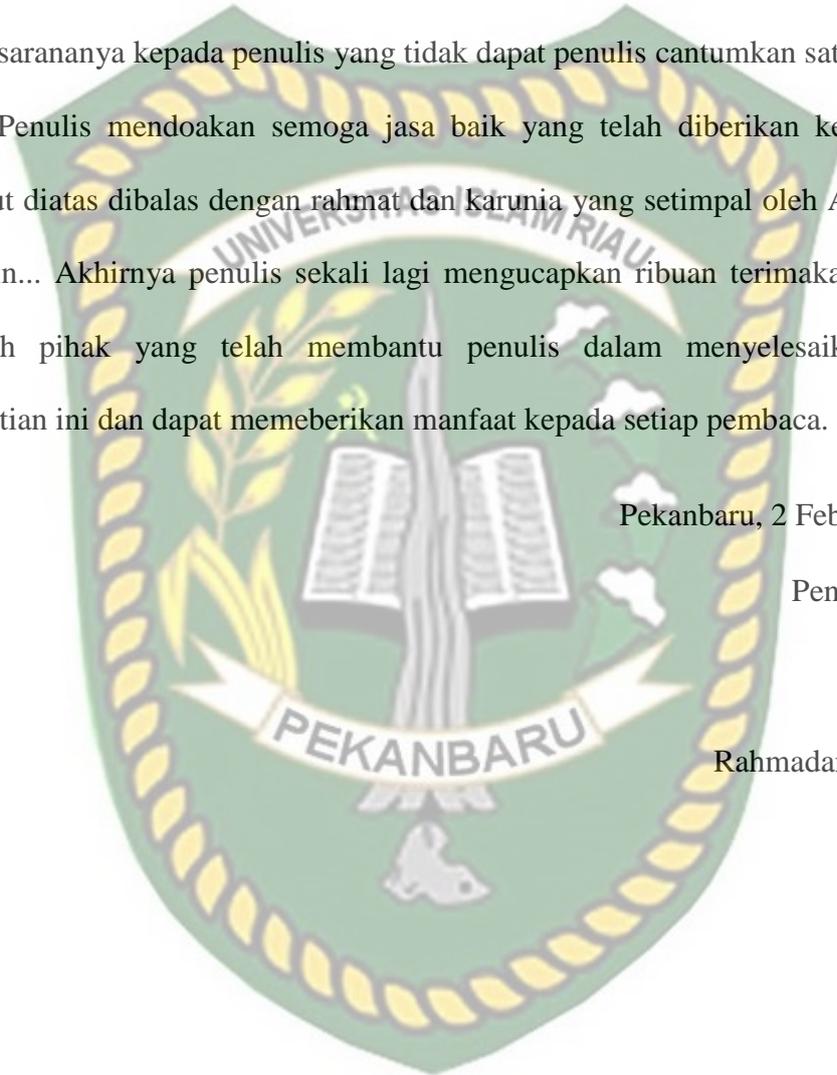
12. Dan kepada seluruh yang terlibat baik dalam mendukung maupun memberi sarananya kepada penulis yang tidak dapat penulis cantumkan satu persatu.

Penulis mendoakan semoga jasa baik yang telah diberikan kepada yang disebut diatas dibalas dengan rahmat dan karunia yang setimpal oleh Allah SWT. Aamiin... Akhirnya penulis sekali lagi mengucapkan ribuan terimakasih kepada seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan usulan penelitian ini dan dapat memeberikan manfaat kepada setiap pembaca.

Pekanbaru, 2 Februari 2021.

Penulis

Rahmadani Fani MD



## DAFTAR ISI

	Halaman
PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
SURAT PERNYATAAN.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	17
C. Tujuan Penelitian Dan Kegunaan Penelitian.....	18
<b>BAB II STUDI PUSTAKA DAN KERANGKA PIKIRAN</b>	
A. Studi Kepustakaan.....	19
1. Ilmu Pemerintahan.....	19
2. Konsep Pemerintah-Pemerintahan.....	21
3. Efektivitas.....	24
4. E-Government .....	28
5. Pelayanan.....	34
6. Pelayanan Publik.....	38

7. Pelayanan Keimigrasian.....	42
B. Penelitian Terdahulu.....	44
C. Kerangka Pikir. ....	49
D. Konsep Operasional.....	50
E. Operasional Variabel.....	52

**BAB III METODE PENELITIAN**

A. Tipe Penelitian. ....	54
B. Lokasi Penelitian.....	54
C. Informan.....	55
D. Jenis Dan Sumber Data.....	56
E. Teknik Pengumpulan Data.....	57
F. Teknik Analisis Data.....	58
G. Jadwal Kegiatan Penelitian.....	60

**BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

A. Gambaran Umum Kota Pekanbaru.....	62
B. Gambaran Umum Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru.....	65
C. Keadaan Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru.....	67
D. Visi, Misi, dan Motto Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru.....	71
E. Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru.....	71

F. Struktur Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru.....	77
G. Sarana dan Prasarana Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru.....	78
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Identitas Informan.....	79
B. Hasil Penelitian Efektivitas Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru (Studi Tentang Penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online).....	82
C. Faktor-Faktor Penghambat Efektivitas Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru (Studi Tentang Penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online).....	113
<b>BAB VI PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan.....	114
B. Saran.....	115
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>116</b>

## DAFTAR TABEL

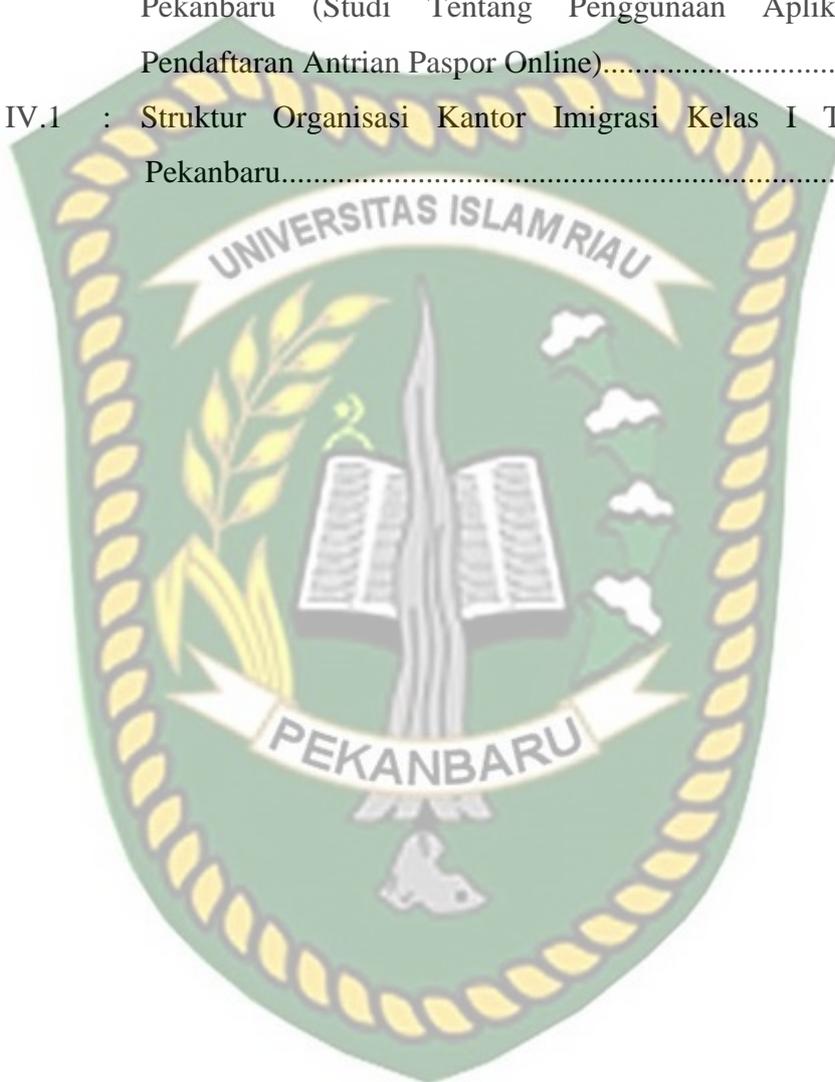
<b>Tabel</b>		<b>Halaman</b>
Tabel I.1	: Tata Cara Aktivasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (APAPO).....	10
Tabel I.2	: Tata Cara Pengajuan Pendaftaran Antrian Paspor Online Melalui <i>Website</i> .....	14
Tabel II.1	Penelitian Terdahulu Tentang Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online.....	44
Tabel II.2	: Efektivitas Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru Dalam Penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online.....	52
Tabel III.1	: <i>Key informan</i> dan <i>Informan</i> dalam penelitian Efektivitas Pelayanan kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Kota Pekanbaru Dalam Penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online.....	55
Tabel III.2	: Jadwal Kegiatan Penelitian Efektivitas Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru Dalam Penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online.....	60
Tabel IV.1	: Jumlah Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin Di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru.....	67
Tabel IV.2	: Jumlah Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru.....	68
Tabel IV.3	: Jumlah Pegawai Berdasarkan Golongan Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru.....	69

Tabel IV.4	: Jumlah penerbitan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru.....	70
Tabel V.1	: Identitas Informan Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	79
Tabel V.2	: Identitas Informan Berdasarkan Umur.....	80
Tabel V.3	: Identitas Informan Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	81
Tabel V.4	: Hasil Rekap Observasi Terkait Indikator <i>Support</i> .....	94
Tabel V.5	: Hasil Rekap Observasi Terkait Indikator <i>Capacity</i> .....	107
Tabel V.6	: Hasil Rekap Observasi Terkait Indikator <i>Value</i> .....	112



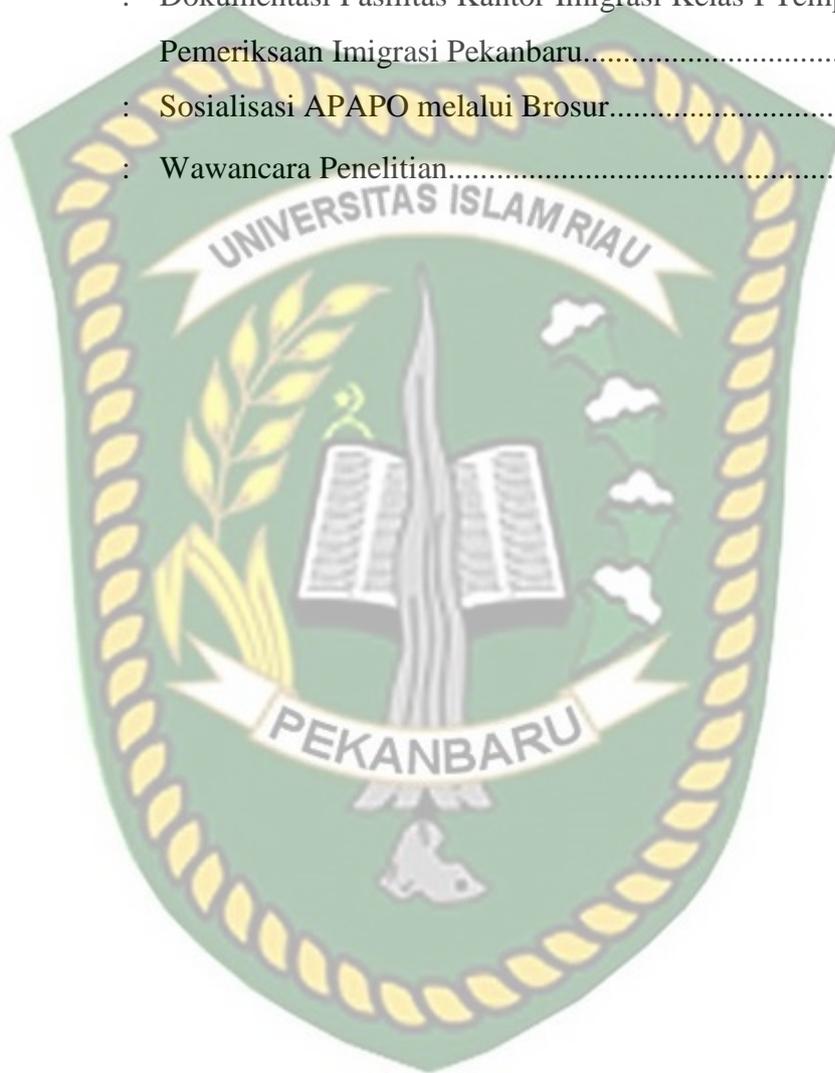
## DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
Gambar II.1	: Efektivitas Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru (Studi Tentang Penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online).....	49
Gambar IV.1	: Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru.....	77



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran		Halaman
1	: Dokumentasi Penelitian.....	124
2	: Dokumentasi Fasilitas Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru.....	127
3	: Sosialisasi APAPO melalui Brosur.....	131
4	: Wawancara Penelitian.....	132



## SURAT PERNYATAAN

Saya Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Peserta Ujian Komprehensif yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rahmadani Fani Madichanianti  
NPM : 177310525  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru Dalam Penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspur Online.

Atas naskah yang didaftarkan pada Ujian Skripsi ini beserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan :

1. Bahwa, naskah Skripsi ini adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah.
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administrasi, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Fakultas dan Universitas.
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara sah bahwa saya ternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut diatas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara RI.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa tekanan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 29 November 2021  
Yang Menyatakan,

**Rahmadani Fani Madichanianti**

**EFEKTIVITAS PELAYANAN KANTOR IMIGRASI KELAS I TEMPAT  
Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru Dalam Penggunaan  
Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online**

**ABSTRAK**

**Rahmadani Fani Madichanianti**

Sebagai wujud untuk mendukung pelaksanaan *e-government*, disemua instansi pemerintahan. maka Kementerian Hukum Dan Ham melalui Direktorat Jenderal Imigrasi menerapkan pelaksanaan *e-governmnet* dengan melakukan inovasi dalam segala hal terlebih dalam bidang teknologinya. Inovasi dalam bidang teknologi tersebut sebagai bentuk pilihan solusi yang diberikan dalam menyediakan layanan akan kebutuhan dalam pengurusan paspor. Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online adalah inovasi yang dibuat untuk mempermudah pendaftaran pembuatan paspor secara online. Penelitian ini bertujuan untuk melihat Efektivitas Pelayanan Yang Diberikan Oleh Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru Dalam Penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online, Selain Itu Untuk Melihat Faktor Yang Menghambat Efektivitas Pelayanan Dalam Penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online. Penelitian ini menggunakan metode Kualitatif dengan Teknik pengumpulan data penelitian dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Dari hasil penelitian memperoleh kesimpulan dari segi *capacity*, *support*, dan *value* yakni bahwa pihak Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru telah berjalan efektif , hal ini dapat dibuktikan dengan tidak ada antrian panjang, kuota pemohon dalam Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online selalu tersedia, tidak adalagi praktek percaloan serta pungutan liar. Terkait sosialisasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online telah dilaksanakan oleh pihak Keimigrasian melalui media sosial seperti *Instagram* serta media cetak seperti brosur. Dengan adanya Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online, pemohon paspor merasa lebih menghemat waktu serta biaya. Namun Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online juga memiliki faktor penghambat seperti: adanya gangguan jaringan atau *system server* yang terkadang error.

**Kata Kunci** : Efektivitas, Pelayanan, Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online.

## ABSTRACT

As a form to support the implementation of e-government, in all government agencies. the Ministry of Law and Human Rights through the Directorate General of Immigration implements the implementation of e-governmnet by innovating in all respects, especially in the field of technology. The innovation in technology is a form of choice of solutions provided in providing services for the needs of passport management. The Online Passport Queue Registration Application is an innovation made to make it easier to register for passports online. This study aims to see the effectiveness of the services provided by the Immigration Office Class I Pekanbaru Immigration Checkpoint in the use of the online passport queue registration application, in addition to looking at the factors that hinder the effectiveness of services in the use of the online passport queue registration application. This study uses a qualitative method with data collection techniques research is done by means of observation, interviews and documentation. From the results of the study, it was concluded in terms of capacity, support, and value, namely that the Class I Immigration Office of Pekanbaru Immigration Checkpoint has been running effectively, this can be proven by the absence of long queues, the quota of applicants in the Online Passport Queue Registration Application is always available, not there is also the practice of brokering and extortion. Regarding the socialization of the Online Passport Queue Registration Application, the Immigration Office has carried out through social media such as Instagram and print media such as brochures. With the Online Passport Queue Registration Application, passport applicants find it saves time and money. However, the Online Passport Queue Registration Application also has inhibiting factors such as: network disturbances or server system errors that sometimes occur.

**Keywords:** *Effectiveness, Service, Online Passport Registration Application.*

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pemerintah merupakan suatu bentuk organisasi yang bekerja dan menjalankan tugas untuk mengelola sistem pemerintah dan menetapkan kebijakan dalam mencapai tujuan negara. Pemerintah dalam arti luas dapat didefinisikan sebagai suatu bentuk organisasi yang meliputi; Eksekutif merupakan lembaga yang bertugas melaksanakan undang-undang, Legislatif merupakan lembaga pembuat peraturan perundang-undangan, dan Yudikatif merupakan lembaga kekuasaan kehakiman dalam menyelenggarakan peradilan serta sebagai pengawal pelaksanaan undang-undang. Sedangkan dalam arti sempit didefinisikan sebagai badan persekumpulan yang memiliki kebijakan tersendiri untuk mengelola, menjalankan manajemen, serta mengatur jalannya suatu sistem pemerintahan (Karniawati, 2015;208).

Pada awalnya pemerintah lahir untuk menjaga suatu sistem ketertiban di dalam masyarakat, sehingga masyarakat bisa menjalankan kehidupan secara wajar. Seiring dengan perkembangan masyarakat modern yang ditandai dengan meningkatnya kebutuhan, peran pemerintah kemudian berubah menjadi melayani masyarakat. Pemerintah dibentuk bukan untuk melayani diri sendiri, tetapi hadir untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota mampu mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai kemajuan bersama. Dalam menyelenggarakan tugasnya pemerintah memiliki

beberapa fungsi seperti fungsi pembangunan, fungsi pengaturan, fungsi pemberdayaan dan fungsi pelayanan.

Terkait dengan fungsi pelayanan, fungsi utama pemerintah adalah memberikan pelayanan terbaik guna memenuhi kebutuhan masyarakat disemua sektor. Masyarakat tidak dapat berdiri sendiri dalam memenuhi kebutuhan tanpa adanya pemerintah yang berperan memberikan pelayanan. Di dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan pelayanan publik yang berguna bagi masyarakat, baik pelayanan dalam bentuk pengaturan maupun pelayanan lain guna memenuhi kebutuhan masyarakat dibidang pendidikan, kesehatan dan lain-lain.

Hakikat pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat, karena pemerintah ada dan dibentuk untuk menjadi pelayan publik. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat.

Menurut Mahmudi (2005;205) bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan yaitu:

1. Pelayanan kebutuhan dasar yang meliputi kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok.

2. Pelayanan umum yang meliputi pelayanan administrasi, pelayanan barang, dan pelayanan jasa.

Seiring dengan adanya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat berkembang diseluruh negara didunia. Era globalisasi ini menuntut masyarakat bergerak cepat dan dinamis serta dapat bertindak secara efektif dan efisien, membuat teknologi informasi dan komunikasi semakin dibutuhkan keberadaannya. Sehingga untuk menempatkan suatu bangsa maju dapat didasari atas seberapa jauh bangsa itu mampu menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi. Indonesia merupakan salah satu negara yang hidup dalam lingkungan global yang juga terlihat dalam penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi untuk kepentingan bangsa (Yogiswara, 2014;4).

Alasan meningkatnya penggunaan informasi dan teknologi di berbagai bidang karena terdapatnya kelebihan-kelebihan yang menguntungkan, dibanding dengan menggunakan cara tradisional. Hal ini membuat instansi-instansi pemerintah agar dapat melakukan pengembangan, peningkatan serta perubahan. Perubahan yang dimaksud bertujuan guna peningkatan produktivitas, pelayanan moral dan kapasitas anggota. Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah terkait perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah melahirkan model pelayanan publik melalui *e- government*. *E-Government* merupakan sistem teknologi informasi komunikasi yang dikembangkan oleh pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik dengan memberikan pilihan kepada masyarakat untuk memperoleh kemudahan akses informasi publik (Vergien, 2016;4).

Dengan adanya penggunaan sistem *e- government* semakin menyempurnakan konsep *Good Government* atau pemerintah yang baik dan bersih. Penerapan *e- government* dimulai dari bentuk layanan sederhana, yaitu penyediaan informasi dan data berbasis komputer mengenai pelaksanaan dan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan. Selain itu sebagai wujud untuk merubah pola birokrasi lama penuh dengan korupsi, kolusi dan nepotisme menjadi sistem birokrasi yang bersih, terbuka (*transparancy*), serta akuntabel dalam pelaksanaan administrasi. *E-Government* juga merubah kesan pemerintah yang tidak melek teknologi dan apatis terhadap perubahan (Nugroho, 2017;284).

Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia adalah kementerian dalam pemerintah Indonesia yang membidangi urusan hukum dan hak asasi manusia berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Presiden. Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia dipimpin oleh seorang Menteri. Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 44 Tahun 2015 Tentang Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan dibidang hukum dan hak asasi manusia untuk membantu presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan negara.

Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia mempunyai tugas untuk menyelenggarakan pemerintahan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian. Direktorat Jenderal Imigrasi merupakan struktur bagian dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia yang mempunyai tugas merumuskan dan melaksanakan kebijakan di bidang imigrasi.

Dalam rangka menjaga tegaknya kedaulatan negara, adapun fungsi Direktorat Jenderal Imigrasi adalah sebagai berikut:

- a. Pelayanan keimigrasian yaitu pelayanan keimigrasian yang telah menerapkan manajemen sistem teknologi informasi dan komunikasi dengan Sistem Informasi Keimigrasian (SIKM) dan tersedianya *Standar Operating Procedure* (SOP). Selain itu imigrasi telah melakukan langkah strategis dengan menyederhanakan prosedur.
- b. Penegakan Hukum dilakukan dengan dua cara yaitu, penegakan hukum yang bersifat administratif dan proyustia. Tindakan administratif keimigrasian berupa pencantuman nama warga bermasalah dalam daftar pencegahan suatu penangkalan, pembatasan perubahan atau pembatalan izin tinggal. Adapun penegakan hukum dalam tindak pidana keimigrasian dilakukan melalui serangkaian penyidikan oleh penyidik pegawai negeri sipil keimigrasian hingga penyerahan berkas perkara ke penuntut umum.
- c. Fasilitator pembangunan yaitu kesejahteraan masyarakat yang dilakukan dalam rangka mendukung pembangunan nasional dengan mengeluarkan berbagai kebijakan fasilitas bagi orang asing, kemudahan keimigrasian dibidang pariwisata, kebijakan bebas visa kunjungan (BVK), visa kunjungan saat kedatangan (VKSK), dan visa tinggal terbatas, dan penyederhanaan prosedur dalam penerbitan izin tinggal, Pasaribu dan Briando (2019;44).

Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, Kementerian Hukum dan HAM menerapkan asas dekonsentrasi yaitu pelimpahan kewenangan dari pemerintah kepada pejabat pemerintah pusat di daerah dan kepada instansi vertikal yang sesuai dengan Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 23 Tahun 2019 terhadap perubahan atas Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia NO 19 Tahun 2018 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Imigrasi. Kantor imigrasi merupakan pelaksana teknis di bidang keimigrasian di lingkungan Kantor Wilayah Departemen Kehakiman yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kantor Wilayah. Kantor imigrasi dipimpin oleh kepala kantor yang memiliki tugas pokok dan fungsi Departemen Kehakiman bidang keimigrasian di masing-masing wilayah.

Menurut berita yang dikutip dari [pekanbaru.imigrasi.go.id](https://pekanbaru.imigrasi.go.id) yang berjudul “Sejarah Imigrasi Pekanbaru” diakses pada (31 Januari 2021, <https://pekanbaru.imigrasi.go.id>.) Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru merupakan unit pelaksana teknis keimigrasian dilingkungan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Provinsi Riau yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM. Berikut fungsi Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru adalah sebagai berikut:

1. Melaksanakan tugas keimigrasian dibidang informasi dan sarana keimigrasian.
2. Melaksanakan tugas keimigrasian dibidang lalu lintas dan status keimigrasian.

3. Melaksanakan tugas keimigrasian dibidang pengawasan dan peningkatan keimigrasian.

Adapun jenis-jenis pelayanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi adalah:

1. Pendaftaran kewarganegaraan ganda dan fasilitas keimigrasian.
2. Permohonan alih status izin tinggal.
3. Pemberian izin tinggal terbatas baru.
4. Pemberian surat keterangan keimigrasian.
5. Permohonan paspor baru atau penggantian paspor karena habis masa berlaku, rusak dan penggantian paspor karena perubahan data.

Dalam Peraturan Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2014 Pasal 2 Tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor Biasa dapat diajukan oleh warga negara indonesia diwilayah indonesia dan diluar wilayah indonesia. Dan paspor biasa terdiri atas paspor biasa elektronik dan paspor biasa non elektronik. Paspor biasa elektronik diterbitkan menggunakan sistem informasi keimigrasian disertai dengan melampirkan kelengkapan dokumen persyaratan.

Salah satu fungsi keimigrasian dalam Pasal 1 Ayat 3 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 adalah bagian dari pemerintahan negara dalam memberikan pelayanan keimigrasian. Pelayanan tersebut terbagi berdasarkan peruntukannya yaitu pelayanan kepada orang asing dan pelayanan kepada warga negara indonesia. Salah satu pelayanan tersebut adalah pemberian dokumen perjalanan resmi yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang dari suatu negara untuk melakukan perjalanan antar negara yang memuat identitas pemegangnya,

dokumen perjalanan Republik Indonesia yang terdiri dari Surat Perjalanan Laksana Paspor (SPLP) dan Paspor.

Paspor adalah sebuah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pemerintah berwenang dari suatu negara yang memuat identitas pemegangnya dan berlaku untuk melakukan perjalanan antar negara. Paspor terbagi menjadi 3 jenis yaitu, paspor biasa untuk perjalanan reguler, paspor diplomatik untuk mengidentifikasi pemilik paspor sebagai perwakilan diplomatik dari negara asalnya dan paspor dinas atau resmi untuk kalangan teknisi dan petugas administrasi dari suatu misi diplomatik seperti kedutaan dan konsulat ataupun bagi pegawai pemerintah yang sedang melaksanakan tugas luar negeri (Abdullah, 2019;53). Kantor Imigrasi merupakan salah satu lembaga yang memberikan pelayanan. Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru merupakan sebuah lembaga pemerintahan dalam struktur kenegaraan dibidang jasa pelayanan dan penerbitan paspor dan visa atau surat perjalanan Republik Indonesia, Sujianto dan Pahlawati (2015;2).

Menurut Undang-Undang No.6 Tahun 2011 tentang “Keimigrasian adalah hal ihwal lalu lintas orang yang masuk atau keluar wilayah Negara Republik Indonesia dan pengawasannya dalam rangka tegaknya kedaulatan Negara Republik Indonesia”. Berada dibawah Direktorat Jenderal Imigrasi, kamtor imigrasi Pekanbaru memiliki peran penting. Dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi yang semakin mumpuni terutama dalam hal pelayanan publik mengenai pengurusan dokumen perjalanan, visa dan fasilitas ijin tinggal dan status, intelejen, penyidikan dan penindakan, lintas batas, dan kerja sama luar negeri serta sistem informasi keimigrasian.

Pemerintah sebagai *service provider* (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk mampu memberikan pelayanan publik yang baik, dan berkualitas karena, salah satu fungsi pemerintah yaitu menyelenggarakan pelayanan publik. Saat ini permintaan akan pelayanan meningkat melebihi kemampuan pemerintah dalam memenuhi kegiatan pelayanan. Sehingga persoalan yang selalu dikritisi masyarakat adalah terkait dengan “efektivitas” pada pelayanan. Akibatnya dari pelayanan publik yang belum maksimal dimulai dari prosedur yang rumit, tidak adanya transparansi biaya, terjadinya pungutan liar, dan praktek percaloan mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah dimata masyarakat (Maharani, 2018;56).

Begitu juga halnya pelayanan keimigrasian yang masih ditemukannya beberapa permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat khususnya yang ingin mengajukan permohonan penertiban pembuatan paspor. Berkaca dari kasus ini Direktorat Jenderal Imigrasi berupaya melakukan perubahan yaitu dengan memulai penerapan pelaksanaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (APAPO) diseluruh Indonesia.

Berdasarkan Surat Edaran yang dikeluarkan oleh Kementerian Hukum dan Ham Nomor IMI-UM.01.01-4166 tentang Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online diseluruh Indonesia merupakan upaya peningkatan kualitas pelayanan keimigrasian baik bagi warga negara Indonesia maupun bagi warga negara asing. Maksud surat edaran tersebut adalah memberikan kejelasan, ketertiban, dan kepastian dalam pelaksanaan pendaftaran antrian permohonan penerbitan paspor secara online. Sedangkan tujuan Implementasi pendaftaran

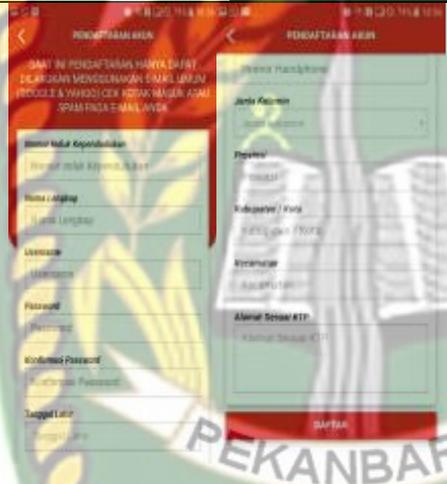
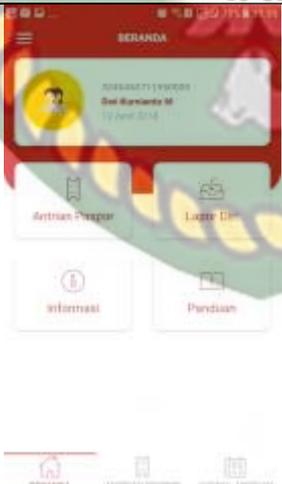
antrian paspor online untuk dijadikan sebagai pedoman bagi pegawai imigrasi dalam pelaksanaan pendaftaran antrian permohonan paspor secara online.

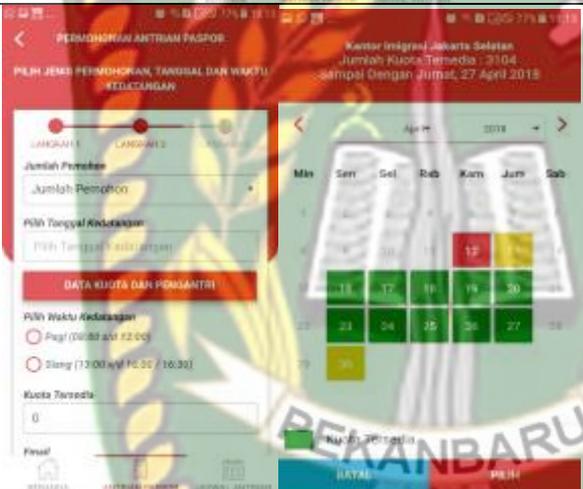
Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (APAPO) adalah aplikasi untuk pendaftaran pembuatan paspor secara online yang telah berjalan dalam dua versi dan dapat di *download* melalui Google Play dan APP Store, selain itu juga dapat diakses melalui website: [antrian.imigrasi.go.id/](http://antrian.imigrasi.go.id/). Untuk versi pertama muncul pada awal tahun 2017 dikarenakan pada versi pertama Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online mengalami gangguan *hacker*, dimana dalam satu akun dapat melakukan pendaftaran beberapa kali maka untuk mencegah permasalahan yang sama terulang lagi, dan guna meningkatkan keamanan Direktorat Jenderal Imigrasi mengeluarkan versi kedua Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online yang diluncurkan pada awal januari tahun 2019. Dalam aplikasi ini, pemohon dapat melakukan pengajuan permohonan 1 (satu) akun untuk 1x (satu kali) dalam 30 hari, dan satu perangkat (*device*) hanya dapat digunakan untuk 1 (satu) akun (Ramadhani, 2020;6).

**Tabel I.1: Tata Cara Aktivasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (APAPO)**

NO	TAMPILAN GAMBAR APLIKASI PADA ANDROID	KETERANGAN
1		Untuk pengguna android, aplikasi bisa diunduh melalui <i>Play Store</i> dengan mengetik “Layanan Paspor Online” pada kolom pencarian. Kemudian pilih gambar berwarna merah yang terletak paling atas.

<p>2</p>		<p>Setelah memilih aplikasi Layanan Paspor <i>Online</i>, kemudain <i>Install</i> atau unduh terlebih dahulu.</p>
<p>3</p>		<p>Setelah aplikasi terunduh dan terbuka. Maka akan diarahkan pada tahap selanjutnya sesuai dengan tampilan yang tertera di gambar. Kemudian klik kotak putih, dan tekan bagian konfirmasi. Pada bagian konfirmasi bertujuan agar pemohon bersedia memberikan informasi pribadi.</p>
<p>4</p>		<p>Pada tampilan ini berisi tentang syarat-syarat pendaftaran serta peraturan kerjasama yang tertera. Kemudian klik "LANJUT" pada bagian bawah.</p>

<p>5</p>		<p>Pada bagian ini, pengguna baru wajib melakukan pendaftaran terhadap akun, dapat dilakukan melalui <i>google</i> atau <i>facebook</i>. Pilih salah satu dibagian bawah yang berwarna hijau atau biru.</p>
<p>6</p>		<p>Mengisi kolom di kolom yang telah disediakan, sesuaikan dengan data diri pemohon, seperti nama, tanggal lahir, <i>username</i>, <i>password</i>, <i>email</i> dan nomor <i>handphone</i>.</p>
<p>7</p>		<p>Apabila pendaftaran telah berhasil dilakukan, maka akan muncul tampilan seperti digambar, kemudian klik antrian paspor.</p>

<p>8</p>		<p>Pemohon paspor dapat memilih kantor imigrasi yang diinginkan, dengan cara mengetik alamat di kolom pencarian.</p>
<p>9</p>		<p>Melakukan pengisian pada kolom sesuai dengan jumlah pemohon dan waktu kedatangan, lalu klik tombol merah.</p>
<p>10</p>		<p>Cek data pemohon, apabila telah sesuai dapat menekan tombol simpan untuk menyimpan data pemohon apabila telah sesuai. Seperti yang tertera di gambar.</p>

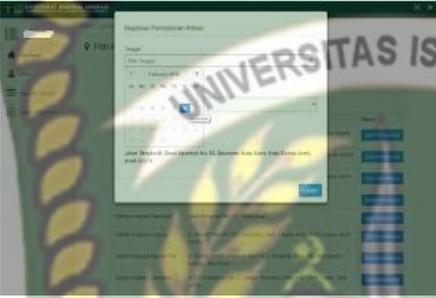
11		<p>Setelah mendapatkan kode <i>barcode</i> dan telah disimpan dalam file PDF atau <i>screenshot</i>. Pada saat datang ke kantor imigrasi sesuai dengan jadwal yang ditentukan, harap menunjukkan bukti pendaftaran antrian paspor online kepada petugas layanan paspor.</p>
----	--	---

Sumber: Buku Panduan Aplikasi Layanan Paspor Online

Selain menggunakan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor *Online* (APAPO) pada pengguna Android, pemohon bisa juga melakukan pengajuan pendaftaran melalui *website* yang disesikan oleh pihak Kantor Imigrasi dengan cara sebagai berikut:

Tabel I.2 Tata Cara Pengajuan Pendaftaran Antrian Paspor Online Melalui Website

NO	TAMPILAN GAMBAR PADA WEBSITE PENDAFTARAN ANTRIAN PASPOR <i>ONLINE</i>	KETERANGAN
1		<p>Untuk pengajuan antrian secara <i>online</i>, terlebih dahulu kita membuka situs <i>web</i> : <a href="https://antrian.imigrasi.go.id/">https://antrian.imigrasi.go.id/</a>. Kemudian akan muncul tampilan seperti pada gambar. Jika sudah memiliki akun, pemohon bisa melakukan login terlebih dahulu.</p>
2		<p>Jika belum memiliki akun, maka melakukan pendaftaran terlebih dahulu dengan mengisi formulir registrasi. Untuk aktivasi akun, kita harus mengklik link yang dikirimkan pihak imigrasi melalui email yang terdaftar oleh pemohon.</p>

3		<p>Setelah melakukan aktivasi, maka <i>website</i> akan mengarahkan pada menu utama berupa pilihan daftar kantor imigrasi untuk melakukan pengajuan paspor.</p>
4		<p>Setelah memilih lokasi kantor imigrasi, pemohon silahkan menentukan tanggal tersedia. Jika tanggal tersebut tidak ada warna abu-abu ataupun hitam, berarti tanggal tersebut tersedia dan bisa dipilih. Kemudian bisa mengisi jumlah pemohon paspor sesuai ketentuan yaitu maksimal 3 orang.</p>
5		<p>Pada tampilan formulir berikut, masing-masing pemohon wajib mengisi Nama, NIK, dan keterangan. Kemudian klik <i>Next</i>.</p>
6		<p>Setelah pengajuan selesai, pemohon akan mendapatkan notifikasi berupa <i>barcode</i> yang dikirimkan ke email pemohon. Bisa juga melalui menu pilihan “Daftar Pemohon” pada <i>website</i> tersebut. <i>Barcode</i> akan discan oleh petugas imigrasi sesuai hari yang telah ditentukan sebagai pengganti nomor antrian pengajuan di Kantor imigrasi terpilih.</p>

Sumber: Modifikasi Penulis, 2021.

Berdasarkan berita yang dikutip dari brosispku.com yang berjudul “Cara Membuat Atau Memperpanjang Paspor di Pekanbaru” diakses pada tanggal (10 September 2020, <https://www.brosispku.com>.) menjelaskan bahwa Kantor Imigrasi Pekanbaru membuka 150 slot pengurusan paspor setiap harinya. Jika saat pengambilan antrian dikantor imigrasi yang dituju telah penuh, maka pemohon paspor akan diberikan arahan untuk melakukan pendaftaran pada sesi berikutnya. Pendaftaran sesi selanjutnya, dibuka setiap hari Jum’at mulai dari pukul 13:00 sampai dengan pukul 16:00 WIB. Pendaftaran ini dibuka setiap minggunya guna untuk mengisi slot pada minggu tersebut.

Dalam pengurusan paspor tidak semua prosesnya dilakukan secara *online* akan tetapi proses pengurusan dibagi dalam 2 (dua) tahap yaitu, pendaftaran *online* serta pengurusan *offline* dikantor imigrasi. Adapun jenis pengurusan paspor yang dilakukan secara *offline* dikantor imigrasi yaitu proses foto, sidik jari, dan wawancara, serta untuk mendapatkan bukti *billing* atau bukti pembayaran. Semua proses pengurusan paspor secara *Offline* dapat dilakukan apabila pemohon paspor telah melakukan pendaftaran secara *Online* melalui aplikasi maupun *website* dan telah mendapatkan kode *booking/barcode*, serta telah menunjukkan kelengkapan berkas kepada petugas dan mendapatkan nomor antrian.

Sebelum diterapkannya Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru, penggunaan antrian manual berjalan kurang efektif dikarenakan masyarakat yang ingin membuat paspor datang langsung ke kantor imigrasi yang mengakibatkan panjangnya antrian, proses pemberian nomor antrian yang masih dilakukan secara

manual oleh petugas sehingga memakan waktu yang lama. Akibatnya banyak masyarakat yang tidak mendapat nomor antrian, karena jumlah kuota perharinya dibatasi oleh Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru.

Diterapkannya Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online diharapkan mampu memberikan inovasi guna memenuhi kebutuhan masyarakat dalam memberikan pelayanan publik diikuti dengan kemajuan teknologi informasi dan berjalan efektif. Dalam penerapannya Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online masih ditemukannya permasalahan yang menghambat proses penggunaan aplikasi ini.

Dari uraian penjelasan diatas penulis menyimpulkan bahwa Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru masih harus melakukan atau membenahi permasalahan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online. Dari permasalahan diatas sangat menarik untuk diteliti, sehingga judul yang diambil oleh peneliti adalah **“Efektivitas Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru Dalam Penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online”**.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana Efektivitas Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru dalam Penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online?
2. Apa saja faktor yang menghambat Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online?

## Tujuan Penelitian Dan Kegunaan Penelitian

### Tujuan Penelitian:

1. Mengetahui Efektivitas Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru dalam Penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online.
2. Mengetahui faktor yang menghambat Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online.

### Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Ilmiah atau Akademik
  - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif dalam pengembangan ilmu pemerintahan yang sifatnya akademis, yang berkaitan dengan Implementasi tentang Penerapan Penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online.
  - b. Diharapkan dapat menambah bahan referensi dibidang karya ilmiah serta bahan masukan bagi penelitian selanjutnya.
2. Kegunaan Aplikatif atau Terapan Empiris
  - a. Untuk mengembangkan daya fikir dan analisis yang dapat membentuk pola fikir dinamis, sekaligus untuk mencocokkan bidang keilmuan yang selama ini diperoleh dalam teori dan praktek.
  - b. Dapat memberikan jawaban terhadap masalah yang sedang di teliti.

## BAB II STUDI PUSTAKA DAN KERANGKA PIKIRAN

### A. Studi Kepustakaan

Sebagai pedoman dan acuan berfikir penulis dalam memecahkan permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini. Penulis akan memaparkan konsep-konsep atau teori-teori yang ada relevansinya untuk mendukung pemecahan masalah yang dikemukakan diatas.

#### 1. Ilmu Pemerintahan

Ilmu Pemerintahan merupakan multidisiplin dan juga multi aspek, dikarenakan tidak dapat berdiri sendiri dan memerlukan ilmu lain. Kajian Ilmu Pemerintahan secara Epistemologi yaitu bekerja sama dengan ilmu lain dalam metodologinya. Secara Aksiologi, Ilmu Pemerintahan memiliki guna atau manfaat untuk mengurus kepentingan publik seperti, penyediaan fasilitas, aturan dan juga pelayanan. Jadi Ilmu Pemerintahan merupakan ilmu pengetahuan yang ilmiah, dikarenakan memiliki metodologi atau filsafat ilmu serta memiliki kegunaan atau manfaat bagi kesejahteraan masyarakat (Karniawati, 2015;214).

Menurut Taliziduhu Ndraha (2010;3) Ilmu Pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana memenuhi dan melindungi kebutuhan dan tuntutan akan jasa publik dalam layanan sipil, dalam hubungan pemerintahan (sehingga dapat diterima) pada saat dibutuhkan oleh yang bersangkutan. Berdasarkan pendapat ini, maka objek forma dari Ilmu Pemerintahan adalah kepemimpinan dalam pemerintahan. Menurut H.A

Brasz (*dalam* Syafiie, 2002;21) Ilmu Pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari tentang cara bagaimana lembaga pemerintahan umum itu disusun dan difungsikan baik secara kedalam maupun keluar terhadap warganya.

Menurut Bayu Suryaningrat (1980;47) Ilmu Pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari segala macam usaha pemerintah dalam rangka mencapai tujuan yang ditetapkan untuk menciptakan kemakmuran serta kebahagiaan masyarakat. selain itu juga mengungkapkan bahwa Ilmu Pemerintahan juga mempelajari berbagai kebijaksanaan pemerintah, gerak dan tingkah laku pemerintah dalam mencapai tujuan pemerintah. Berdasarkan pendapat ini maka objek formasi dari Ilmu Pemerintahan adalah kebijakan serta organisasi.

Menurut Inu Kencana (2002;21) Ilmu Pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana melaksanakan pengurusan (eksekutif), pengaturan (legislatif), kepemimpinan dan koordinasi (baik pusat dengan daerah maupun rakyat dengan pemerintahnya) dalam berbagai peristiwa dan gejala pemerintahan secara baik dan benar. Dari pengertian ini maka objek formasi dari Ilmu Pemerintahan yaitu fungsi, dan juga hubungan-hubungan pemerintahan.

Menurut Maclver (*dalam* Franciscus, 2008;6) Ilmu Pemerintahan adalah sebagai ilmu yang secara sistematis mempelajari pemerintahan dari suatu Negara dan juga tentang asal-mula terjadinya pemerintahan, kondisi yang timbul dari bentuk-bentuk pemerintahan, hubungan antara

pemerintah dan yang diperintah, mekanisme pemerintahan, kepemimpinan pemerintahan, serta fungsi-fungsi pemerintahan. Dari pengertian ini maka yang menjadi objek formasi Ilmu Pemerintahan sangat luas dan tidak hanya spesifik pada satu *focus of interest*.

## 2. Konsep Pemerintah-Pemerintahan

Menurut Mustafa (2013;76) Pemerintah dalam arti sempit yaitu sebagai organ negara pelaksana tugas eksekutif. Sedangkan dalam arti luas pemerintah merupakan seluruh lembaga/organ negara yang menjalankan kewajiban negara sebagai organisasi sosial (*societal*) yang sangat besar dan kompleks, eksekutif, legislatif, yudikatif. Menurut Ndraha (2003;6) Pemerintah adalah organ yang berwenang memproses pelayanan publik dan berkewajiban memproses pelayanan *civil* bagi setiap orang melalui hubungan pemerintahan, sehingga setiap masyarakat yang bersangkutan menerimanya pada saat diperlukan sesuai tuntutan (harapan) yang diperintah.

Menurut C.S.T Kansil (2003;6) Pemerintah merupakan organisasi atau alat organisasi yang menjalankan tugas dan fungsi. Sedangkan, pemerintahan merupakan fungsi dari pemerintah. Menurut Budiarjo (2004;21) Pemerintah merupakan segala kegiatan yang terorganisir bersumber kepada kedaulatan dan kemerdekaan, berlandaskan dasar negara. Rakyat atau penduduk serta wilayah suatu negara, memiliki tujuan dalam mewujudkan negara berdasarkan konsep dasar negara. Konsep-konsep tercapainya negara dalam ilmu politik adalah Negara (*State*),

Kekuasaan (*Power*), Pengambilan Keputusan (*Decision Making*), Kebijakan (*Policy Belied*), dan Pembagian (*Distribution*), atau Alokasi (*Allocation*).

Menurut Ndraha (2003;6) Pemerintah adalah organ yang berwenang memproses pelayanan publik dan berkewajiban memproses pelayanan *civil* bagi setiap orang melalui hubungan pemerintahan, sehingga setiap masyarakat yang bersangkutan menerimanya pada saat diperlukan sesuai tuntutan (harapan) yang diperintah.

Menurut Syafiie (2011;8) Pemerintahan adalah suatu ilmu dan seni. Dikatakan sebagai seni karena tidak sedikit pemimpin pemerintahan yang tanpa pendidikan pemerintahan mampu melakukan serta dengan kharismatik menjalankan roda pemerintahan. Sedangkan dapat dikatakan sebagai ilmu karena memenuhi persyaratannya, yaitu dapat dipelajari dan diajarkan, mempunyai obyek, bersifat universal, sistemik, dan spesifik (khas). Jika dalam suatu Negara kekuasaan pemerintah dibagi atau dipisahkan maka terdapat perbedaan antara pemerintahan arti luas dan pemerintahan arti sempit, pemerintahan dalam arti sempit hanya meliputi lembaga yang mengurus pelaksanaan roda pemerintahan (eksekutif) sedangkan dalam arti luas selain eksekutif termasuk juga lembaga yang membuat peraturan perundang-undangan (*legeslatif*) dan yang melaksanakan (*yudikatif*).

Menurut Nurmi Chatim (2006;46) Pemerintahan dalam arti luas adalah segala bentuk kegiatan aktivitas penyelenggaraan Negara yang

dilakukan oleh organ-organ Negara mempunyai otoritas atau kewenangan menjalankan kekuasaan untuk mencapai tujuan. Pemerintah dalam arti sempit adalah aktivitas yang dilakukan oleh fungsi eksekutif saja, dalam hal ini dilakukan oleh presiden, menteri-menteri sampai birokrasi paling bawah.

Menurut H. Inu Kencana Syafii (2007;4) secara etimologi, Pemerintahan dapat diartikan sebagai berikut:

- a. Perintah berarti melakukan pekerjaan menyuruh. Berarti didalamnya terdapat dua pihak, yaitu yang memerintah memiliki wewenang dan yang diperintah.
- b. Setelah ditambah awalan “pe” menjadi pemerintah. Yang berarti badan yang melakukan kekuasaan memerintah.
- c. Setelah ditambah lagi akhiran “an” menjadi pemerintahan. Yang berarti perbuatan, cara, hal atau urusan badan yang memerintah tersebut.

Didalam kata dasar “perintah” terdapat empat unsur penting yang terkandung, yaitu :

- a. Terdapat dua pihak yang memerintah disebut Pemerintah dan pihak yang di perintah disebut Rakyat.
- b. Pihak yang memerintah memiliki kewenangan dan legitimasi untuk mengurus dan mengatur rakyat. Pihak yang diperintah memiliki keharusan untuk taat kepada pemerintah yang sah.

- c. Antara pihak yang memerintah dan yang diperintah memiliki hubungan timbal balik, baik secara vertikal maupun horizontal.

Menurut Taliziduhu Ndraha (2003;5) Pemerintahan adalah sebuah sistem multiproses yang bertujuan melindungi dan memenuhi kebutuhan dan tuntutan yang diperintah akan jasa publik dan layanan *civil*. Tuntutan yang diperintah berdasarkan berbagai posisi yang dipegangnya, misalnya sebagai *sovereign*, sebagai pelanggan, konsumen, yang tidak berdaya dan sebagainya.

### 3. Efektivitas

Efektivitas menurut Pasalong (2007;4) berasal dari kata “efek” dan digunakan untuk sebab akibat. Selain itu, efektivitas dapat diartikan sebagai tujuan yang telah direncanakan dan dapat tercapai karena adanya proses kegiatan. Efektivitas adalah tujuan yang ingin dicapai dengan perencanaan yang telah ditetapkan (Waruwu, 2016;44).

Menurut Kurniawan (*dalam* Wibowo, 2014;41) mendefinisikan bahwa efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi, (operasi kegiatan program atau misi) dari pada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau tegangan diantara pelaksanaanya. Menurut SP.Siagian (*dalam* Alne, 2019;16) mendefinisikan bahwa efektivitas adalah tercapainya berbagai saran yang ditentukan tepat pada waktunya dengan menggunakan sumber-sumber tertentu yang telah di alokasikan berbagai kegiatan tertentu.

Menurut Rifa'i (2013;132) efektivitas adalah kemampuan untuk melakukan aktivitas-aktivitas suatu lembaga secara fisik dan non fisik, dalam mencapai tujuan serta meraih keberhasilan maksimal. Menurut Supriyono (*dalam* wibowo, 2014;41) mendefinisikan efektivitas merupakan tindakan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu akibat atau efek yang dikehendaki serta menekankan hasil atau efeknya dalam pencapaian tujuan.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa efektivitas menunjukkan keberhasilan dari tujuan secara keseluruhan. Dan organisasi dapat dikatakan efektif apabila mampu mencapai tujuan dan apabila organisasi tidak dapat mencapai tujuan dikatakan tidak efektif, dengan begitu yang menjadi ukuran dalam efektivitas didalam organisasi yaitu meliputi seluruh bidang kegiatan dengan kemampuan individu didalam organisasi.

Menurut hasil riset dari Harvard *JFK School Of Government* dalam Indrajit (2016;11-12) Adapun elemen sukses untuk mengukur pengembangan efektivitas *E-Government* adalah sebagai berikut:

1. *Support*

Elemen yang paling krusial yang dimiliki pemerintah adalah keinginan (*intent*) dari berbagai kalangan pejabat publik serta politik untuk dapat menerapkan konsep *e-government*, bukan sekedar mengikuti trend atau menentang inisiaif yang berkaitan dengan prinsip-prinsip *e-government*.

Tanpa adanya unsur “ *Political will*”, mustahil untuk inisiatif pembangunan dan pengembangan *e-government* dapat berjalan dengan mulus. Dikarenakan budaya birokrasi yang bekerja dengan model “*top down*”, maka dukungan implementasi *e-government* yang efektif harus dimulai dari pimpinan pemerintah pada level tertinggi (Presiden dan Menteri) hingga merambat ke level dibawahnya (Eselon 1, Eselon 2, Eselon 3 dan seterusnya). Adapun dukungan yang diharapkan adalah sebagai berikut:

- a. Disepakatinya kerangka *e-government* sebagai salah satu kunci sukses negara dalam mencapai visi dan misi bangsa.
- b. Dialokasikannya sumber daya baik (manusia, finansial, tenaga, waktu, informasi).
- c. Dibangunya infrastruktur serta superstruktur pendukung agar terciptanya lingkungan kondusif dalam mengembangkan *e-government* (adanya Undang-Undang serta Peraturan Pemerintah, ditugaskannya Lembaga-Lembaga khusus sebagai penanggung jawab utama, disusunnya aturan main kerja sama antara swasta) dan
- d. Disosialisasikan konsep *e-government* dengan merata, kontinyu, konsisten, serta menyeluruh kepada setiap

kalangan birokrat secara khusus dan masyarakat secara umum melalui cara kampanye yang simpatik.

## 2. *Capacity*

Yaitu adanya unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan “impian” *e-government* terkait menjadi kenyataan. Ada tiga hal yang paling tidak harus dimiliki pemerintah sehubungan dengan elemen ini, yaitu:

- a. Ketersediaan sumber daya yang cukup dalam melaksanakan berbagai inisiatif *e-government*, berkaitan dengan sumber daya finansial.
- b. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai dikarenakan fasilitas ini merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan *e-government*; dan
- c. Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki keahlian serta kompetensi agar penerapan *e-government* sesuai dengan apa yang diharapkan.

## 3. *Value*

Elemen pertama dan kedua merupakan aspek yang dilihat dari sisi pemerintah sebagai pihak pemberi jasa (*supply side*). Dalam hal ini yang menjadi penentu besar atau tidaknya manfaat yang diperoleh dari adanya *e-government* bukan dari pemerintah sendiri, melainkan masyarakat dan mereka yang berkepentingan

(*demand side*). Oleh karena itu pemerintah harus benar-benar teliti untuk memilih prioritas jenis aplikasi *e-government*, untuk melihat apa saja yang harus didahulukan pembangunan agar memberikan *value* (manfaat) yang signifikan dan dapat dirasakan oleh masyarakat.

### **Kriteria Efektivitas**

Menurut S.P.Siagian (*dalam* Alne, 2019;17) Adapun kriteria mengenai pencapaian tujuan efektivitas adalah sebagai berikut:

1. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai.
2. Kejelasan strategi pencapaian tujuan.
3. Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap.
4. Perencanaan yang matang.
5. Penyusunan program yang tepat.
6. Tersedianya sarana dan prasarana kerja
7. Pelaksanaan yang efektif serta efisien
8. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik.

#### **4. E-Government**

Menurut Parsaorantua (2017;3) *E-government* merupakan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah yang bertujuan memberikan pelayanan yang intensif kepada masyarakat, lingkungan pemerintah, dan pelaku bisnis melalui penggunaan aplikasi berbasis *website*. Dan terjadinya perubahan proses internal dan eksternal dalam rangka menekan praktek korupsi, dan meningkatkan transparansi,

kemudahan, pendapatan, dan juga mengurangi penggunaan ongkos dalam pelaksanaan pemerintahan.

Menurut Muyassaroh (2019;46) *World Bank* mengatakan bahwa *E-government* mengacu pada penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah yang memiliki kemampuan mengubah bentuk hubungan antara masyarakat, bisnis, dan lembaga pemerintah. Teknologi yang digunakan memiliki kemampuan dalam melayani keragaman yang berbeda yaitu pemberian layanan pada warga negara, meningkatkan interaksi dunia bisnis serta industri, melakukan pemberdayaan masyarakat melalui akses informasi, atau manajemen pemerintah yang efisien. Dengan begitu hasil yang didapat adalah berkurangnya korupsi, meningkatnya transparansi, kenyamanan yang lebih besar, dan peningkatan penerimaan negara dan/atau pengurangan biaya.

Menurut Indrajit (2002;36) *E-government* merupakan mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain, dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi dengan tujuan memperbaiki mutu kualitas pelayanan. *E-government* Menurut Sosiawan (2015;89) adalah proses pemanfaatan teknologi informasi dalam rangka membantu menjalankan sistem pemerintahan agar dapat berjalan secara efisien

Dari beberapa definisi tentang *E-government*, dapat ditarik kesimpulan bahwa *E-government* merupakan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi terbaru yang digunakan oleh pemerintah dalam

memberikan pelayanan intensif kepada masyarakat, para pelaku bisnis, serta lingkungan pemerintah dengan menggunakan aplikasi berbasis web melalui perubahan pada proses internal dan eksternal guna menurangi korupsi, meningkatkan transparansi, kemudahan yang semakin bertambah, adanya peningkatan pendapatan, dan mengurangi ongkos dalam penyelenggaraan pemerintahan.

### **Relasi *E-Government***

Menurut Indajit (2002;41) *E-Government* merupakan penggunaan teknologi informasi yang bertujuan agar dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dengan pihak-pihak lain.

Dengan adanya penggunaan teknologi informasi menghasilkan empat (4) macam bentuk hubungan baru, yaitu:

- a. G2G (*Government to Government*), yaitu interaksi yang bertujuan untuk membuka saluran komunikasi antar sektor pemerintah, sehingga dapat melakukan kerjasama dalam melayani kebutuhan masyarakat, bisnis, dan diharapkan agar pemerintah menjadi lebih proaktif didalam menghadapi tantangan.
- b. G2B (*Government to Business*), yaitu interaksi yang diharapkan agar pihak pemerintah dan lingkungan bisnis mampu membentuk sebuah lingkungan yang kondusif agar perekonomian sebuah Negara dapat berjalan sebagaimana mestinya. Dalam melakukan aktivitas pelaku bisnis semacam perusahaan swasta memerlukan banyak

sekali informasi dan juga data yang dimiliki oleh pemerintah. Oleh karena itu, perlu adanya hubungan yang baik antara pemerintah dan kalangan bisnis selain bertujuan untuk memperlancar urusan perusahaan, namun juga menguntungkan pemerintah yang didapat dari terciptanya hubungan interaksi yang efektif dan baik dengan industri swasta.

- c. G2C (*Government to Citizen*), merupakan interaksi yang bertujuan agar pemerintah dapat membangun dan menerapkan teknologi informasi, guna memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat. selain itu juga bertujuan untuk dapat memperoleh informasi dan pelayanan yang dibutuhkan secara cepat, murah dan mudah setiap saat. Juga dimanfaatkan oleh pemerintah dalam membangun *trust* masyarakat terhadap pemerintah.
- d. G2E (*Government to Employess*), merupakan aplikasi yang diciptakan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan pegawai negeri yang bekerja di institusi sebagai pelayan masyarakat. Aplikasi berupa sistem pengembangan karir pegawai, sistem asuransi kesehatan yang terintegrasi secara keseluruhan.

### **Jenis Pelayanan *E-Government***

Menurut Indrajit (2016;17-20) jenis proyek *E-Government* dibagi menjadi tiga kelas utama yaitu *Publish*, *Interact* dan *Transact*.

a. *Publish*

Implementasi *E-Government* termudah dikarenakan proyeknya berskala kecil, dan aplikasinya tidak banyak melibatkan jumlah sumber daya yang besar dan beragam. Dalam kelas *Publish*, terjadinya komunikasi satu arah, pemerintah mempublikasikan berbagai macam data serta informasi yang dimiliki secara langsung agar secara bebas dapat diakses oleh masyarakat, dan pihak lain melalui internet. Alat yang digunakan adalah komputer atau *handphone* untuk mengakses situs (*website*) departemen atau divisi yang berisi data dan informasi yang dipelukan.

b. *Interact*

Di dalam kelas *Interact* terjadi komunikasi dua arah antara pemerintah dengan pihak yang berkepentingan. Terdapat dua jenis aplikasi yang dipergunakan. Yang pertama berupa bentuk portal terkait situs yang memberikan fasilitas *searching* bagi pengguna yang akan mencari data dan informasi secara spesifik. Yang kedua pemerintah menyediakan kanal bagi masyarakat untuk dapat melakukan diskusi dengan unit-unit yang berkepentingan, baik secara langsung (*chatting, tele-conference, web-tv, dll*) maupun tidak langsung melalui (*e-mail, frequent ask questions, newsletter, mailing list*).

c. *Transact*

Di dalam kelas ini terjadi interaksi dua arah seperti kelas *Interact*, terjadinya sebuah transaksi yang berhubungan dengan perpindahan uang dari satu pihak ke pihak lain (artinya transaksi yang dilakukan tidak diberikan secara gratis kepada masyarakat, dimana masyarakat harus melakukan pembayaran terhadap jasa yang diberikan oleh pemerintah dengan mitra kerjanya). Pelaksanaan aplikasi menjadi rumit dikarenakan adanya sistem keamanan agar perpindahan uang dilakukan secara aman, serta kerahasiaan berbagai pihak yang bertransaksi dapat terlindungi dengan baik.

**Manfaat *E-Government***

Menurut Misuraca (2007;57-58) *E-Government* memiliki banyak manfaat dalam menunjang efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Terdapat tiga dimensi untuk melihat manfaat penerapan *E-Government*, yaitu dimensi ekonomi, pemerintah dan sosial.

1. Dimensi Ekonomi

Manfaat *E-Government* dalam hal ekonomi yaitu, mengurangi biaya transaksi untuk kapasitas yang lebih baik dengan target pelayanan, peningkatan cakupan kualitas dan penyampaian pelayanan, meningkatkan kapasitas respon dalam mengatasi permasalahan isu-isu kemiskinan dan meningkatkan pendapatan.

## 2. Dimensi Pemerintah

Manfaat *E-Government* dalam pemerintahan, adalah agar dapat meningkatkan tercapainya *Good Governance* dalam hal peningkatan keterbukaan, transparansi, akuntabel atau demokratis dibandingkan dengan pemerintahan yang konvensional. *E-Government* juga dapat meningkatkan partisipasi masyarakat sehingga dapat mengokohkan sistem demokrasi yang ada.

## 3. Dimensi Sosial

Manfaat *E-Government* dalam sosial, cukup beragam mulai dari penciptaan lapangan kerja, peningkatan sistem pendidikan dan kesehatan, pentargetan yang lebih baik atas pelayanan pemerintah, peningkatan kapasitas dalam penyediaan keselamatan dan keamanan. Dalam banyak kasus manfaat-manfaat ini dapat dievaluasi dalam istilah-istilah politik dan dikuantifikasi dalam istilah keuangan.

## 5. Pelayanan

Menurut Sampara Lukman (2008;8) Pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Menurut Moenir (2006;26-27) Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, atau metode tertentu dengan tujuan memenuhi kepentingan orang lain sesuai hak-haknya. Menurut Rasyid (2002;11) Pelayanan adalah sesuatu yang terkait dengan fungsi serta peran

pemerintah yang harus dilaksanakan. Fungsi dan peran ditujukan untuk melindungi juga memenuhi kebutuhan dasar masyarakat secara luas guna mewujudkan kesejahteraan masyarakat.

Menurut Sinambela (2010;3) Pelayanan adalah suatu kegiatan atau proses menyampaikan jasa kepada pemakai jasa. Menurut Sunarto (2015;113) pelayanan adalah menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain untuk perbuatan melayani. Menurut Rewansyah (2012;52) Pelayanan adalah bagaimana cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus dan menyelesaikan keperluan atau kebutuhan baik individu/seseorang. Menurut Sedarmayanti (2004;84) Pelayanan merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh kelompok, seseorang atau instansi guna memberikan bantuan serta kemudahan kepada masyarakat untuk mencapai tujuan tertentu.

Menurut Kotler (2006;48) Pelayanan merupakan tindakan maupun kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak terhadap pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Menurut Ratminto (2005;27), Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) terjadi sebagai akibat dari adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal lain yang disediakan perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan pelanggan atau konsumen. Pelayanan timbul karena adanya kepentingan masyarakat.

Pelayanan bukan sasaran suatu kegiatan, melainkan suatu proses dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan.

### **Asas Pelayanan**

Menurut Edi Siswandi (2012:9) agar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan dan tidak mengecewakan bagi pengguna jasa, maka diperlukan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. **Transparansi** yaitu bersifat terbuka, mudah, dapat diakses semua pihak yang membutuhkan dan tersedia secara memadai serta mudah dipahami.
- b. **Akuntabilitas** yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan peraturan per Undang-Undangan.
- c. **Kondisional** yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan antara pemberi dan penerima pelayanan publik, dan berpegang kepada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. **Partisipatif** yaitu mendorong peran masyarakat dalam pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik, dengan memperhatikan aspirasi, harapan serta kebutuhan masyarakat.
- e. **Kesamaan hak** yaitu tidak terjadinya diskriminatif atau tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban yaitu antara pemberi dan penerima pelayanan harus dapat memahami dan memenuhi hak dan kewajiban masing-masing.

Dari penjelasan tersebut bahwa, asas dalam pelayanan memiliki peranan penting dalam upaya terwujudnya kepuasan antara pemberi dan penerima layanan.

#### **Dimensi Pelayanan**

Menurut Agus Dwiyanto (2005;343-344) menjelaskan dalam mewujudkan “*Good Governance*” harus diiringi dengan kebijakan untuk memperbarui praktek pelayanan. Untuk mewujudkannya, melalui lima dimensi pelayanan yaitu:

1. Sikap petugas yaitu kepedulian, keramahan, dan keinginan petugas dalam membantu masyarakat dalam memperoleh pelayanan dengan baik.
2. Prosedur yaitu birokrasi pelayanan yang sederhana, memberikan kemudahan serta jumlah persyaratan yang diperlukan tidak mempersulit masyarakat.
3. Waktu yaitu proses ketepatan pengerjaan pelayanan yang singkat dan tidak lama, sehingga masyarakat yang menerima layanan merasa puas.
4. Fasilitas yaitu sarana seperti ruang tunggu, toilet, ruang pelayanan harus memadai, sehingga dapat mempermudah dan memberikan kenyamanan pada masyarakat.

5. Biaya pelayanan yaitu harga yang dibayarkan harus sesuai dengan nilai kewajiban yang didapatkan, sehingga tidak membuat masyarakat terbebani.

## 6. Pelayanan Publik

Menurut Cahyadi (2016;571) Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan pemerintah baik berupa barang atau jasa yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, serta dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan yang berpatokan pada asas dan prinsip pelayanan. Menurut Wasistiono *dalam* Adni (2018;502), Pelayanan publik merupakan pemberian jasa yang dilakukan oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, maupun pihak swasta kepada masyarakat, baik dengan atau tanpa adanya pembayaran, dalam memenuhi kepentingan dan kebutuhan masyarakat.

Pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan masyarakat atau orang yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan Kurniawan (2016;16). Selain itu, Menurut Sinambela (2010;5), Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang memiliki kepentingan dalam suatu organisasi itu dan sesuai dengan tata cara dan aturan pokok yang telah di tetapkan.

Pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang

menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, serta menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Febliany, 2014;412).

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat.

Hakikat pelayanan publik yaitu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan dari kewajiban aparatur pemerintahan dalam hal pengabdian kepada masyarakat. Dengan begitu, pelayanan publik dapat diartikan sebagai segala kegiatan yang dilaksanakan oleh para penyelenggara pelayanan publik sebagai bentuk serta upaya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat secara umum.

### **Ciri-Ciri Pelayanan Publik**

Adapun ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut: (Kasmir, 2006;34)

1. Terdapat nya karyawan yang baik
2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik
3. Bertanggung jawab kepada setiap masalah (pelanggan) sejak awal hingga akhir

4. Mampu melayani secara cepat dan tepat
5. Mampu berkomunikasi
6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi
7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik
8. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan)
9. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan)

#### **Asas-Asas Pelayanan Publik**

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik mengenai asas-asas pelayanan publi adalah sebagai berikut:

1. Kepentingan umum
2. Kepastian hukum
3. Kesamaan hak
4. Keseimbangan hak dan kewajiban
5. Keprofesionalan
6. Partisipatif
7. Persamaan perilaku/ tidak diskriminatif
8. Keterbukaan
9. Akuntabilitas
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
11. Ketepatan waktu
12. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan

### Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Menurut Bharata *dalam* Siti Maryam (2017:8) terdapat enam unsur pelayanan publik, yaitu:

1. Penyedia layanan, adalah pihak yang memberikan layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*).
2. Penerima layanan, adalah mereka yang disebut sebagai konsumen (*customer*) yang menerima berbagai macam layanan dari penyedia layanan.
3. Jenis layanan, adalah layanan yang diberikan oleh penyedia kepada pihak yang membutuhkan layanan.
4. Kepuasan pelanggan, adalah tingkat perasaan konsumen terhadap suatu produk atau pelayanan dari penyedia layanan.

### Indikator Pelayanan Publik

Sinambela *dalam* Wibowo (2014:51). Pelayanan Publik yang berkualitas memiliki beberapa kriteria dan indikator sebagai berikut:

1. Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu merupakan pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

#### **7. Pelayanan Keimigrasian**

Dalam melaksanakan fungsi keimigrasian yaitu pelayanan keimigrasian, penegakan hukum, keamanan Negara dan fasilitator pembangunan kesejahteraan masyarakat di daerah, Direktorat Jenderal Imigrasi memberikan kewenangan kepada pejabat Imigrasi kepada seluruh Kantor Imigrasi Indonesia di setiap masing-masing daerah. Dalam Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang pelayanan Keimigrasian. Dalam hal ini pelayanan Keimigrasian yang dimaksud adalah untuk Warga Negara Indonesia (WNI) dan Warga Negara Asing (WNA). Pelayanan Keimigrasian Untuk Warga Neagara Indonesia

menjadi kewenangan seluruh Kantor Imigrasi di Indonesia. Karena pentingnya Paspor dalam menjaga kedaulatan suatu negara serta juga dapat memberikan rasa aman bagi warga negara yang melakukan lalu lintas antar negara, maka kantor Imigrasi mengeluarkan paspor untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat yang akan melakukan pengurusan paspor.

Berikut ini adalah jenis-jenis pelayanan Kantor Imigrasi:

1. Pelayanan Warga Negara Indonesia
  - a. Permohonan Paspor Republik Indonesia
  - b. Penggantian Paspor Karena Habis Masa Berlaku, Rusak dan
  - c. Penggantian Paspor Karena Perubahan Data
2. Pelayanan Warga Negara Asing
  - a. Permohonan Visa
  - b. Pemberian Izin Kunjungan
  - c. Perpanjangan Izin Kunjungan
  - d. Izin Tinggal Terbatas
  - e. Izin Tinggal Terbatas Khusus Pada Kawasan Ekonomi Khusus (KEK)
  - f. Persetujuan Izin Tinggal Terbatas Untuk Pekerja di Perairan Indonesia
  - g. Pemberian Izin Tinggal Tetap
  - h. Perpanjangan Izin Tinggal Tetap

- i. Perpanjangan Izin Tinggal Tetap Untuk Jangka Waktu Yang Tidak Terbatas
- j. Permohonan Alih Status Izin Tinggal
- k. Izin Masuk Kembali
  - l. *Smart Card*
- m. Fasilitas Keimigrasian (Afidavit) Bagi Anak Berkewarganegaraan Ganda.
- n. Pemberian Surat keterangan Keimigrasian.

## B. Penelitian Terdahulu

Untuk mengetahui sub kajian yang sudah atau belum diteliti pada penelitian sebelumnya, maka perlu adanya komparasi (perbandingan), apakah terdapat perbedaan atau persamaan dengan konteks penelitian ini. Diantaranya hasil penelitian terdahulu adalah:

**Tabel II.1 : Penelitian Terdahulu Tentang Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspur Online**

No	Nama Penulis	Judul Jurnal	Persamaan	Perbedaan
1.	Nurizha A Charani	Penerapan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspur Online (Apapo) Dalam Perspektif <i>E-Government</i> .	1. Metode yang digunakan dalam penelitian ini sama- sama menggunakan metode kualitatif dengan metode teknik observasi, wawancara, dan teknik analisis data.	1. Penelitian terdahulu dilakukan pada tahun 2020, sedangkan penulis melakukan penelitian pada tahun 2021. 2. Lokasi penelitian terdahulu dilakukan di

			<p>2. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian penulis terkait penggunaan aplikasi pendaftaran antrian paspor online.</p>	<p>Kantor Imigrasi Kelas I Kota Malang sedangkan lokasi penelitian penulis berada di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru.</p> <p>3. Pada penelitian sebelumnya meneliti tentang Penerapan APAPO dalam perspektif <i>E-Government</i>, sedangkan penulis meneliti tentang Efektivitas Kantor Imigrasi tentang penggunaan APAPO.</p>
2.	Putri isma ayutasya	Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Online.	<p>1. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian penulis terkait penggunaan aplikasi pendaftaran antrian paspor online.</p>	<p>1. Lokasi penelitian terdahulu dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Sukabumi sedangkan lokasi penelitian penulis berada di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru.</p> <p>2. Penelitian terdahulu dilakukan pada tahun 2020, sedangkan penulis melakukan penelitian pada tahun 2021.</p>

				<p>3. Metode yang digunakan didalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif, dan teknik pengambilan sampel yaitu teknik <i>simple random sampling</i>.</p>
3.	Nur Enggar Iriani	<p>Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspur Online di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar.</p>	<p>1. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis terkait penggunaan aplikasi pendaftaran antrian paspor online.</p> <p>2. Metode yang digunakan dalam penelitian ini sama-sama menggunakan metode kualitatif.</p>	<p>1. Lokasi penelitian terdahulu dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar, sedangkan lokasi penelitian penulis berada di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru.</p> <p>2. Penelitian terdahulu membahas mengenai aspek model Implementasi APAPO menurut <i>George C. Edward</i>, sedangkan penulis membahas mengenai efektivitas pelayanan terkait penggunaan APAPO menurut</p>

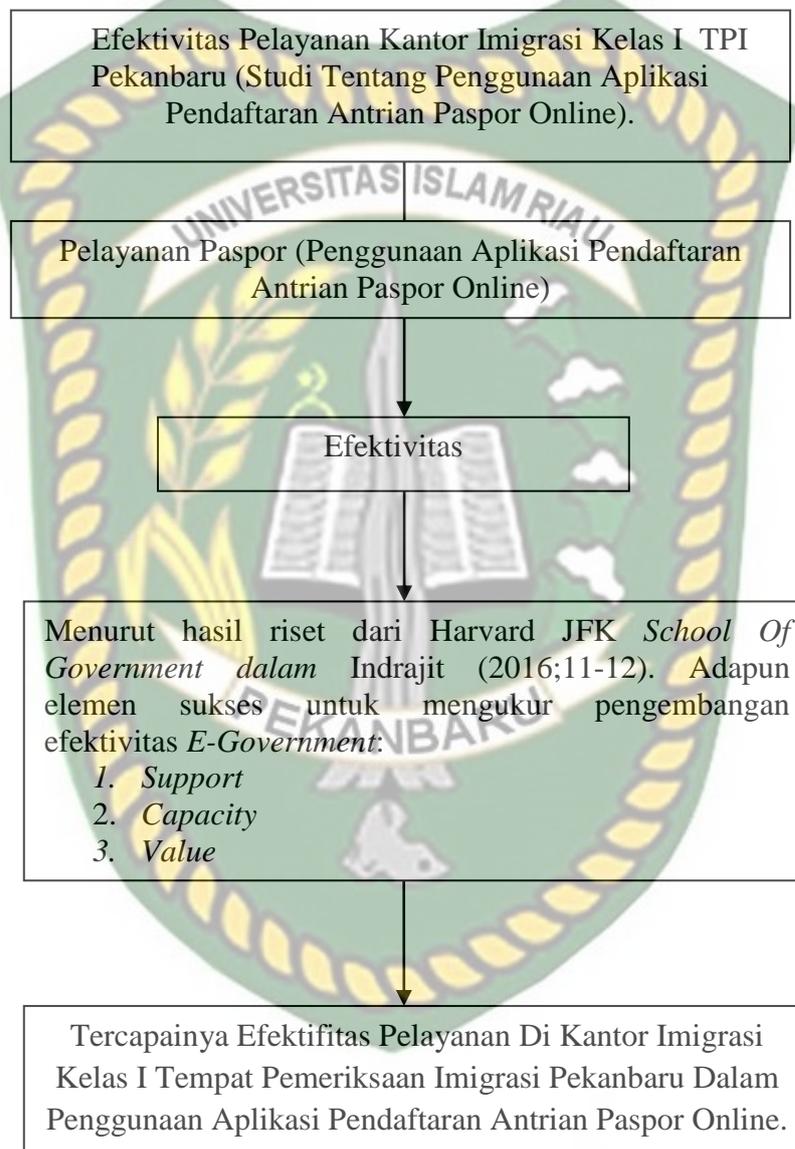
				Indrajit.
4.	Dita Fisdian Adni	Kualitas Pelayanan Publik Pengurusan Paspur Pada Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru.	1. Lokasi penelitian sama-sama dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru.	<p>1. Penelitian terdahulu dilakukan pada tahun 2018, sedangkan penulis melakukan penelitian pada tahun 2021.</p> <p>2. Metode yang digunakan dalam penelitian sebelumnya menggunakan metode kuantitatif, sedangkan penulis menggunakan metode kualitatif.</p> <p>3. Penelitian terdahulu membahas mengenai permasalahan kualitas pelayanan publik pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru, sedangkan penulis membahas permasalahan Efektivitas pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru terkait Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspur</p>

				<p>Online.</p> <p>4. Untuk melihat kualitas pelayanan pengurusan paspor penelitian terdahulu menggunakan dimensi kualitas pelayanan menurut zeithaml (dalam Ratminto), sedangkan penulis menggunakan elemen sukses pengembangan Efektivitas menurut Indrajit.</p>
--	--	--	--	---

*Sumber: Modifikasi Penulis, 2021.*

### C. Kerangka Pikir

**Gambar II.1: Efektivitas Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru (Studi Tentang Penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspur Online).**



*Sumber : Modifikasi Penulis, 2021*

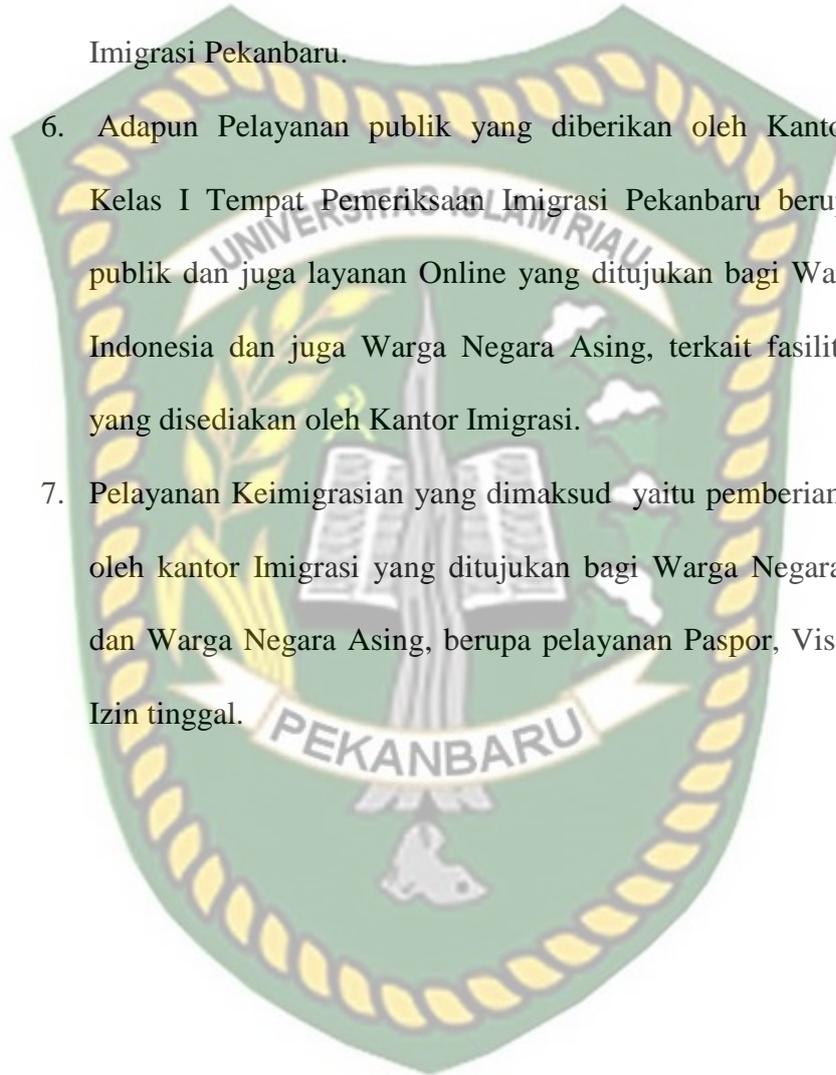
#### D. Konsep Operasional

Adapun yang menjadi konsep operasional dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Ilmu pemerintahan merupakan ilmu yang mempelajari bagaimana memenuhi dan melindungi kebutuhan dan tuntutan akan jasa publik dan layanan sipil, dalam hubungan pemerintahan (sehingga dapat diterima) pada saat dibutuhkan oleh orang yang bersangkutan.
2. Pemerintah merupakan lembaga/organ negara yang menjalankan kewajiban negara sebagai organisasi sosial (*societal*) yang sangat besar dan kompleks, eksekutif, legislatif, yudikatif. Adapun Pemerintah yang dimaksud yaitu Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru.
3. Efektivitas merupakan mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain, dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi dengan tujuan memperbaiki mutu kualitas pelayanan. Efektivitas yang dimaksud terkait dengan penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online.
4. Adapun manfaat penerapan *E-government* dalam Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online yaitu mencegah manipulasi data serta duplikasi dalam penerbitan paspor, selain itu dapat memberikan kemudahan bagi pengguna layanan.
5. Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang melalui sistem, prosedur atau metode tertentu

dengan tujuan memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Adapun pelayanan yang dimaksud yaitu pelayanan pembuatan paspor online di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru.

6. Adapun Pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru berupa layanan publik dan juga layanan Online yang ditujukan bagi Warga Negara Indonesia dan juga Warga Negara Asing, terkait fasilitas layanan yang disediakan oleh Kantor Imigrasi.
7. Pelayanan Keimigrasian yang dimaksud yaitu pemberian pelayanan oleh kantor Imigrasi yang ditujukan bagi Warga Negara Indonesia dan Warga Negara Asing, berupa pelayanan Paspor, Visa, dan juga Izin tinggal.



### E. Operasional Variabel

**TABEL II.2 : Efektivitas Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru Dalam Penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online.**

Konsep	Variable	Indikator	Sub Indikator
1	2	3	4
Menurut hasil riset dari Harvard JFK <i>School Of Government dalam Indrajit (2016;11-12)</i> . Dalam menerapkan konsep digitalisasi pada sektor publik, terdapat tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan. Elemen sukses tersebut adalah: <i>Support, Capacity, dan Value</i> .	Efektivitas	<i>Support</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disepakati kerangka elektronik <i>government</i> sebagai komitmen atau keseriusan pemerintah daerah dalam penerapannya demi mensukseskan visi dan misi</li> <li>- Dialokasikan sejumlah sumber daya (manusia, finansial, tenaga, waktu, informasi).</li> <li>- Dibangunnya berbagai infrastruktur dan suprastruktur pendukung demi terciptanya lingkungan kondusif dalam mengembangkan <i>E-Government</i> (seperti adanya Undang-Undang dan Peraturan pemerintahan yang jelas, dan ditugaskannya lembaga khusus).</li> <li>- Disosialisasikannya konsep <i>E-Governmnet</i> secara merata, konsisten, dan menyeluruh kepada masyarakat melalui kampanye yang simpatik.</li> </ul>

		<i>Capacity</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ketersediaan sumber daya finansial yang cukup.</li> <li>- Ketersediaan teknologi informasi yang memadai .</li> <li>- Ketersediaan sumber daya manusia yang ahli.</li> </ul>
		<i>Value</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Memberikan manfaat yang signifikan kepada masyarakat.</li> </ul>

*Sumber : Modifikasi Penulis, 2021.*



## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **A. Tipe Penelitian**

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian yaitu kualitatif. Menurut Sugiyono (2016), Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang berusaha memahami dan menafsirkan makna dari suatu peristiwa interaksi tingkah laku manusia dalam situasi tertentu menurut perspektif peneliti sendiri. Penelitian kualitatif bertujuan untuk mengembangkan konsep sensitivitas terhadap masalah yang dihadapi, menerangkan realita yang berkaitan dengan penelusuran teori dan mengembangkan pemahaman akan satu atau lebih dari fenomena yang dihadapi. Penelitian menggunakan metode penelitian kualitatif mengingat data yang dibutuhkan dalam penelitian berupa dokumen, data-data, dan catatan yang bersifat kualitatif.

### **B. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru yang beralamat di Jalan Teratai No 87 Pekanbaru, Riau. Alasan penulis memilih lokasi ini karena, letak Provinsi Riau yang sangat strategis dan diikuti dengan kemajuan teknologi yang sangat pesat menuntut para instansi pemerintah untuk dapat mengikuti zaman, oleh karena itu kantor imigrasi dituntut agar dapat melaksanakan penerapan E-Government dalam memberikan pelayanan publik agar dapat melihat apakah pelayanan antrian paspor secara online dapat terlaksan secara efektif.

### C. Informan

Menurut Bugin (2003:53) Informan atau narasumber adalah orang-orang yang memiliki pengetahuan luas dan mendalam mengenai masalah penelitian. Informasi berfungsi untuk membantu menjangkau sebanyak-banyaknya data dan informasi yang akan bermanfaat bagi bahan analisis. Pemilihan informan (*key informan*) pada penelitian ini difokuskan pada representasi atas masalah yang diteliti. Informan harus benar-benar melalui pemilihan yang selektif. Sebagai *key informan* yang mengetahui permasalahan terkait Efektivitas Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru Dalam Penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online. Berikut ini adapun yang menjadi *key informan* dan *informan* dalam penelitian ini adalah:

**Tabel III.1 : Key informan dan Informan dalam penelitian Efektivitas Pelayanan kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru Dalam Penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online.**

No	Jabatan	Informan	Jumlah
1	2	3	4
1	Kasubsi Informasi Dan Komunikasi	Key Informan	1
2	Kasubsi Pelayanan Dokumen Perjalanan	Key Informan	1
3	Staf Teknologi Informasi Keimigrasian	Informan	1
4	Pegawai urusan Keuangan	Informan	1
5	Masyarakat Pengguna APAPO	Informan	5

*Sumber : Modifikasi Penulis, 2021.*

#### D. Jenis Dan Sumber Data

Dalam memperoleh data dan informasi yang baik, keterangan-keterangan dan data yang diperlukan, penulis menggunakan metode-metode sebagai berikut:

##### 1. Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari objek yang diteliti dengan wawancara sebagai teknik pengumpulan data. Dalam penelitian ini data primer diperoleh dari:

- a. Identitas Narasumber
- b. Efektivitas Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru Dalam Penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online.

##### 2. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh dengan cara pengumpulan dan pengolahan data dari sumber yang telah ada. Data sekunder umumnya berupa catatan, atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data dokumenter). Dalam penelitian ini data sekunder yang diperoleh antara lain:

- a. Gambaran umum Kota Pekanbaru.
- b. Sejarah Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru.
- c. Keadaan pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru berdasarkan Jenis Kelamin, Jenjang Pendidikan, Tingkatan golongan/pangkat.

- d. Jumlah Penerbitan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru tahun 2017-2020.
- e. Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru.
- f. Sarana dan Prasarana.
- g. Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru.

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Untuk mendapatkan informasi yang akurat, maka penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Teknik Observasi

Menurut Kristanto (2018) Observasi adalah suatu proses pengumpulan data secara langsung dari lapangan, didahului dengan pengamatan, kemudian pencatatan yang bersifat sistematis, logis, objektif, dan rasional terhadap berbagai macam fenomena baik dalam situasi yang sebenarnya maupun situasi buatan. Peneliti melakukan pengamatan di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru.

2. Teknik Wawancara

Menurut Yusuf (2014) Wawancara adalah proses mengumpulkan data penelitian dengan cara tanya jawab antara pewawancara dan sumber informasi atau orang yang diwawancarai dengan pedoman wawancara. Pada penelitian ini Peneliti melakukan wawancara mendalam kepada beberapa narasumber terkait permasalahan penelitian. Peneliti

menggunakan pedoman wawancara di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru dengan Kasubsi Informasi Dan Komunikasi Keimigrasian, Kasubsi Pelayanan Dokumen Perjalanan Lantaskim, Staf Teknologi Informasi Keimigrasian, Pegawai urusan Keuangan dan, Masyarakat Pengguna Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online. Dari wawancara ini akan dihasilkan data yang berupa data kualitatif dalam bentuk tulisan deskriptif yang menggambarkan mengenai jawaban atas pertanyaan penelitian yang diajukan.

### 3. Dokumentasi

Menurut Yusuf (2014) Dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menelusuri data historis, dokumen tentang orang maupun sekelompok orang, peristiwa dan kejadian dalam situasi sosial yang sangat berguna dalam penelitian kualitatif. Peneliti mengambil dokumentasi berupa data dan dokumentasi gambar maupun foto di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru.

### F. Teknik Analisis Data

Menurut Bogdan dan Biklen *dalam* Irawan (2006;73) Teknik analisis data yang digunakan di dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif. Analisis data kualitatif adalah proses mencari dan mengatur secara sistematis transkrip interview, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain yang didapatkan, kemudian dikumpulkan guna meningkatkan pemahaman terhadap suatu fenomena. Yang terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Menurut Dasim (2012;95) Reduksi Data adalah merangkum laporan lapangan, mencatat serta mengklasifikasikan sekaligus menemukan kecenderungan yang timbul sesuai dengan fokus penelitian. Penyajian Data adalah sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penarikan kesimpulan merupakan kegiatan yang bertujuan untuk mencari arti, penjelasan, dan makna terhadap data yang telah dianalisis dengan mencari hal-hal penting.

Menurut Sugiyono (2016) Penelitian deskriptif adalah penelitian yang berusaha memahami dan menafsirkan makna dari suatu peristiwa interaksi tingkah laku manusia dalam situasi tertentu menurut perspektif peneliti sendiri.

Berdasarkan beberapa teori diatas, didalam penelitian ini peneliti memilih teknik analisis data yaitu analisis data kualitatif. Proses analisis kualitatif dimulai dari menelaah data yang didapat dari wawancara dengan informan penelitian, catatan lapangan, dan dokumentasi yang terkait dengan Efektivitas Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru Dalam Penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online, yang selanjutnya dilakukan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Dari setiap data yang ditelaah harus diketahui maksud dan maknanya, dan kemudian dihubungkan dengan masalah penelitian. Data yang terkumpul disajikan dalam bentuk kutipan-kutipan langsung atau penjelasan dari hasil wawancara dengan informan penelitian. Dalam reduksi data peneliti tidak mencantumkan semua temuan yang diperoleh dilapangan, melainkan hanya data yang terkait dengan penelitian dan dapat membantu menyelesaikan masalah penelitian.

### G. Jadwal Kegiatan Penelitian

**Tabel III.2 : Jadwal Kegiatan Penelitian Efektivitas Pelayanan Kantor**

**Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru Dalam Penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online.**

No	Jenis Kegiatan	Bulan dan Minggu																															
		Okt 2020				Februari				April				Juni				Juli- Agustus				September				Oktober				November			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Persiapan dan Penyusunan UP																																
2	Seminar UP																																
3	Revisi UP																																
4	Penelitian Lapangan																																
5	Pengelolaan dan analisa data																																
6	Bimbingan Skripsi																																



## BAB IV

### GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

#### A. GAMBARAN UMUM KOTA PEKANBARU

##### 1. Sejarah Kota Pekanbaru

Kota Pekanbaru merupakan ibu kota dari Provinsi Riau yang memiliki sejarah didalam pembentukannya, yang diawali dari nama hingga menjadi daerah otonom. Sebelum itu, Kota Pekanbaru merupakan perkampungan yang bernama Payung Sekaki atau Senapelan. Kampung ini berada di dekat muara sungai siak yang berbentuk seperti payung, maka disebutlah sebagai kampung Payung Sekaki atau senapelan. Berdasarkan administratif pada masa itu, kampung tersebut masuk kedalam wilayah dari kekuasaan Kerajaan Gasib. Kerajaan yang letaknya berada di pinggiran sungai siak, dibagian hilir mengikuti aliran sungai.

##### 2. Geografis Kota Pekanbaru

Kota Pekanbaru terletak di tengah Provinsi Riau dan dikelilingi tiga kabupaten yakni Kampar, Siak, dan Pelalawan. Selain itu Pekanbaru berada di perlintasan jalur darat yang strategis menghubungkan antar Kabupaten Kota dengan Provinsi lain. Kota Pekanbaru berada di posisi 101° 14"- 101° 34" Bujur Timur dan 0° 25" – 0° 45" Lintang Utara. Dengan keadaan permukaan tanah relatif datar, struktur tanah berjenis aluvial dan berpasir. Sedangkan di pinggiran kota tanahnya berjenis organosol dan humus dan rawa-rawa yang bersifat asam, dan sangat korosif untuk besi.

### 3. Batas Wilayah Kota Pekanbaru

Pada awalnya luas kota Pekanbaru 62,96 Km<sup>2</sup>, yang kemudian di perluas menjadi 632,26 Km<sup>2</sup>. Dimana Kota Pekanbaru berbatasan dengan daerah Kabupaten/Kota:

- a. Sebelah Utara : Kabupaten Siak dan Kabupaten Kampar.
- b. Sebelah Selatan : Kabupaten Kampar dan Kabupaten Pelalawan.
- c. Sebelah Timur : Kabupaten Siak dan Kabupaten Pelalawaan.
- d. Sebelah Barat : Kabupaten Kampar.

Di Kota Pekanbaru terdapat sungai besar yang membelah wilayah menjadi dua, yang mengalir dari barat ke timur. Sungai itu adalah sungai siak yang menjadi penghubung jalur llaui lintas perekonomian masyarakat pedalaman dan daerah lain menuju kota . Selain itu juga terdapat sepuluh sungai kecil atau anak sungai yakni Sungai Umban sari, Air hitam, Sibam, Sekutul, Pengambang, Ukai, Sago, Senapelan, Mintan dan Tampan.

Selain itu, Kota Pekanbaru terdiri dari 12 Kecamatan, 56 Kelurahan, dan 2 daerah pedesaan. Berikut nama Kecamatan dan Kelurahan di kota Pekanbaru :

- a. Kecamatan Tampan Terdapat Empat Kelurahan Yaitu Simpang Baru, Sidomulyo Barat, Tuah Karya Dan Delima.
- b. Kecamatan Payung Sekaki Terdapat Empat Kelurahan Yaitu Labuh Baru Timur, Tampan, Air Hitam, Dan Labuh Baru Barat.

- c. Kecamatan Bukit Raya Terdapat Empat Kelurahan Yaitu Simpang Tiga, Tangkerang Selatan, Tangkerang Utara, Dan Tangkerang Labuai.
- d. Kecamatan Marpoyan Damai Terdapat Empat Kelurahan Yaitu Tangkerang Tengah, Tangkerang Barat, Maharatu, Sidimulyo Timur, Dan Wonorejo.
- e. Kecamatan Tenayan Raya Terdapat Empat Kelurahan Yaitu Kulim, Tangkerang Timur, Rejosari Dan Kulim.
- f. Kecamatan Lima Puluh Terdapat Empat Kelurahan Yaitu Rintis, Sekip, Tanjung Rhu, Dan Pesisir.
- g. Kecamatan Sail Terdapat Tiga Kelurahan Yaitu Cinta Raja, Sukamaju, Dan Sukamulia.
- h. Kecamatan Pekanbaru Kota Terdapat Enam Kelurahan Yaitu Simapang Empat, Sumahilang, Tanah Datar, Kota Baru, Sukaramai, Dan Kota Tinggi.
- i. Kecamatan Sukajadi Terdapat Tujuh Kelurahan Yaitu Jadirejo, Kampung Tengah, Kampung Melayu, Kedung Sari, Harjosari, Sukajadi, Dan Pulau Karam.
- j. Kecamatan Senapelan Terdapat Tujuh Kelurahan Yaitu Padang Bulan, Padang Terubuk, Sago, Kampung Dalam, Kampung Bandar, Dan Kampung Baru.

k. Kecamatan Rumbai Terdapat Empat Kelurahan Yaitu Umban Sari, Rumbai Bukit, Palas Dan Sri Meranti. Terdapat Satu Desa Yaitu Muara Fajar.

1. Kecamatan Rumbai Pesisir Terdapat Lima Kelurahan Yaitu Meranti Pandak, Limbungan, Lembah Sari, Lembah Damai, Dan Limbungan Baru. Terdapat Satu Desa Yaitu Tebing Tinggi Okura.

## **B. Gambaran Umum Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru**

1. Sejarah Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru

Letak geografis Kota Pekanbaru yang strategis dan berbatasan langsung dengan negara tetangga ( Singapura, Malaysia, dan Vietnam). Kantor Imigrasi Pekanbaru, didirikan pada tahun 1950. Pada awal mulanya bernama jawatan yang berkedudukan ditepian sungai siak. Diawali dengan sejumlah pejabat teknis dan pegawai administrasi yang kecil dan terbatasnya sarana operasional. Kegiatan keimigrasian yang semakin berkembang, diikuti dengan struktur organisasi yang terus berubah mengikuti perkembangan pembangunan dan bertambahnya masalah keimigrasian.

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kehakiman RI NO. JM.2/11/11 Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru di bentuk pada tanggal 17 juni 1953 dan diberi nama Kantor Imigrasi Daerah Pekanbaru. Pada tahun 1982 terjadi integrasi Kantor Wilayah

Departemen Kehakiman sehingga terdapat perubahan nomenklatur dari Kantor Imigrasi Daerah Pekanbaru menjadi Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru yang wilayah kerjanya meliputi Kota Madya Pekanbaru, Dan Kabupaten Kampar. Menurut Surat Keputusan Menteri Kehakiman RI NO. M-03.PR.07.04 tahun 1991. Lingkup wilayah kerja Kantor Imigrasi Pekanbaru meliputi Kota madya Pekanbaru, kabupaten kampar, dan juga Kecamatan Siak Sri Indrapura yang berada di Kabupaten Bengkalis. Akan tetapi, setelah terbentuknya Kantor Imigrasi Kelas II Siak maka Kecamatan Siak Sri Indrapura menjadi wilayah kerja Kanim Siak.

Perubahan yang telah di tetapkan oleh Pemerintah terhadap Organisasi Departemen Kehakiman dari *System Holding Company* Menjadi *System Intergrated Company*, yang pada awalnya Kanwil Ditjen Imigrasi dihapuskan berubah menjadi Kanwil Departemen Kehakiman dan berubah lagi menjadi Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan PerUndang-Undangan menjadi Kanwil Departemen Kehakiman dan Ham yang menjadi Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik indonesia dan Kantor Imigrasi dan menjadi Unit Pelaksana Teknis (UPT), yang berada dan bertanggung jawab dibawah Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Riau.

### C. Keadaan Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru.

#### a. Jenis Kelamin

Jenis kelamin pegawai pada Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru ada yang berjenis kelamin laki-laki maupun perempuan. Untuk melihat jumlah pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel IV.1 : Jumlah Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru.**

NO	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-Laki	59	80%
2	Perempuan	28	20%
<b>Jumlah</b>		87	100 %

*Sumber : Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru, 2021.*

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa pegawai pada Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru sebagian besar berjenis kelamin Laki-Laki sebanyak 59 orang atau 80%, dan pegawai perempuan sebanyak 28 orang atau 20%. Sehingga jumlah pegawai laki-laki di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru lebih banyak di dominasi oleh Laki-Laki.

## b. Jenjang Pendidikan

**Tabel IV.2 : Jumlah Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru.**

NO	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	SMA	23	30%
2	DIPLOMA	7	10%
3	Srata Satu ( S1 )	49	50%
4	Strata Dua ( S2 )	8	10%
<b>Jumlah</b>		87	100 %

*Sumber : Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru, 2021.*

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa untuk pegawai yang berpendidikan SMA sebanyak 23 orang atau 30%, pegawai yang berpendidikan Diploma sebanyak 7 orang atau 10%, pegawai yang berpendidikan S1 sebanyak 49 orang atau 50%, dan pegawai yang berpendidikan S2 sebanyak 8 orang atau 10%. Maka dapat disimpulkan pegawai pada Kantor Imigrasi telah berpendidikan tinggi, dengan banyaknya jumlah pegawai yang bergelar sarjana dan diploma menunjukkan bahwa tingkatan kualitas aparatur pemerintahan semakin baik.

c. Golongan Pegawai

Golongan pegawai merupakan urutan atau tingkatan seorang pegawai berdasarkan tanggung jawabnya sebagai Pegawai Negeri Sipil.

**Tabel IV.3 : Jumlah Pegawai Berdasarkan Golongan di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru.**

NO	Golongan	Jumlah	Persentase
1	Golongan II	13	20 %
2	Golongan III	72	70%
3	Golongan IV	2	10%
<b>Jumlah</b>		87	100 %

*Sumber : Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru, 2021.*

Dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa pegawai pada Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru yang berada pada Golongan II sebanyak 13 pegawai atau 20 %, pegawai yang berada pada golongan III berjumlah 72 atau 70%, dan pegawai yang berada pada golongan IV berjumlah 2 pegawai atau 10%. Adapun yang menjadi latar belakang penetapan golongan bagi Pegawai Negeri Sipil di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru, ditentukan berdasarkan ijazah pendidikan terakhir.

#### D. Jumlah Penerbitan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru

Berikut ini adalah data jumlah penerbitan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru dari tahun 2017 sampai dengan 2020.

**Tabel IV.4 : Jumlah Penerbitan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru.**

NO	Tahun	Jumlah	Persentase
1	2017	53186	50%
2	2018	51764	25%
3	2019	38993	15%
4	2020	17234	10%
<b>Jumlah</b>		161177	100 %

*Sumber : Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru, 2021.*

Dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa jumlah penerbitan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru pada tahun 2017 sebanyak 53186 atau 50%, pada tahun 2018 sebanyak 51764 atau sebanyak 25% , pada tahun 2019 sebanyak 38993 atau 15%, dan pada tahun 2020 sebanyak 17234 atau 10%. Penerbitan paspor terbanyak pada tahun 2017 dan jumlah penerbitan paspor pada tahun 2020 mengalami penurunan dikarenakan dampak terjadinya Covid-19.

**E. Visi , Misi dan Motto Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru.**

Adapun Visi , Misi dan Motto Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru:

Visi : Masyarakat Memperoleh Kepastian Hukum.

Misi : Melindungi Hak Asasi Manusia.

Motto : Melayani Dengan Tulus.

**F. Tugas Pokok Dan Fungsi Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru**

Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, Kementerian Hukum dan HAM menerapkan asas dekonsentrasi yaitu pelimpahan kewenangan dari pemerintah kepada pejabat pemerintah pusat di daerah dan kepada instansi vertikal yang sesuai dengan Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 23 Tahun 2019 terhadap perubahan atas Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia NO 19 Tahun 2018 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Imigrasi. Kantor imigrasi merupakan pelaksana teknis di bidang keimigrasian di lingkungan Kantor Wilayah Departemen Kehakiman yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kantor Wilayah. Kantor imigrasi dipimpin oleh kepala kantor yang memiliki tugas pokok dan fungsi Departemen Kehakiman bidang keimigrasian di masing-masing wilayah.

Guna menyelenggarakan tugas tersebut, Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru memiliki fungsi sebagai berikut:

- a. Pelaksanaan tugas keimigrasian di bidang sistem teknologi informasi keimigrasian.

- b. Pelaksanaan tugas keimigrasian di bidang informasi dan komunikasi publik keimigrasian.
- c. Pelaksanaan administrasi kepegawaian, keuangan, persuratan, barang milik negara, dan rumah tangga.
- d. Pelaksanaan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan tugas keimigrasian.

Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru terdiri dari:

- A. Seksi Lalu Lintas keimigrasian.
- B. Seksi Pengawasan Dan Penindakan Keimigrasian.
- C. Seksi Status Keimigrasian.
- D. Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian.
- E. Sub Bagian Tata Usaha.

Setiap seksi memiliki tugas serta fungsi yang berbeda, berikut tugas dan fungsi dari setiap seksi:

**A. Seksi Lalu Lintas Keimigrasian.**

1. Melakukan pengecekan terhadap kelengkapan berkas SPRI.
2. Melakukan pengecekan terhadap kelengkapan berkas *Exit Re –Entry* Permit dan loket.
3. Membubuhkan paraf setelah mengecek kelengkapan berkas permohonan paspor dan berkas *Exit Re –Entry*.
4. Melakukan pengawasan terhadap staf, loket, *entry* data, foto, wawancara, pencetakan paspor, pengambilan paspor serta pengambilan *Re –Entry* Permit.

5. Melakukan koordinasi/ *briefing* dengan staf lantaskim.
6. Memberikan pertimbangan keputusan terkait pemberian ijin masuk ataupun ditolak keberangkatannya kedalam wilayah Indonesia yang secara otomatis diarahkan oleh *system* maupun diarahkan petugas pemeriksa keimigrasian.
7. Memberikan pertimbangan keputusan dalam pemberian ijin masuk ataupun ditolak masuk kedalam wilayah Indonesia yang secara otomatis diarahkan oleh *system* maupun diarahkan petugas pemeriksa keimigrasian.
8. Memeriksa hasil laporan bulanan dan data statistik penumpang.
9. Menandatangani laporan penggunaan *Visa On Arrival*.
10. Melakukan koordinasi eksternal dengan pihak otoritas bandara dan instansi terkait pada Lingkungan Bandara Sultan Syarif Kasim II.
11. Melakukan Koordinasi dengan atasan langsung dan evaluasi laporan terkait pelaksanaan kerja dalam sub bab seksi Perijinan dan Lintas Batas.
12. Menandatangani dan memberikan penilaian terkait kinerja petugas seksi Lalu Lintas Keimigrasian.

#### **B. Seksi Pengawasan Dan Penindakan Keimigrasian**

1. Menyusun rencana kerja seksi wadaskim.
2. Menandatangani berkas permohonan ijin keimigrasian yang telah diperiksa.
3. Memeriksa dan menandatangani berita acara pendapat.

4. Melakukan koordinasi dengan instansi terkait.
5. Melakukan pengawasan keimigrasian pada wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru.
6. Mengkoordinir pelaksanaan pendetensian WNA serta pendeportasian WNA.
7. Menerima dan meneliti informasi terkait orang asing untuk ditindak lanjuti.
8. Mengkoordinir pelaksanaan tugas dan pengawasan orang asing.
9. Melakukan pengesahan penelitian pelaksanaan pekerjaan pegawai.

#### **C. Seksi Status Keimigrasian.**

1. Membuat rencana kerja tahunan pada seksi Statuskim.
2. Menandatangani perpanjangan izin tinggal kunjungan pada paspor.
3. Memberikan paraf perpanjangan KITAS.
4. Memberikan paraf dalam surat permohonan perpanjangan KITAP.
5. Memberikan paraf dalam surat permohonan Konversi ITK ke ITAS.
6. Memberikan paraf dalam surat permohonan Konversi ITAS ke ITAP.
7. Mengusulkan perpanjangan KITAS dan KITAP ke Kantor Wilayah.
8. Mengusulkan konversi ITK ke ITAS ke Kantor Wilayah.
9. Menandatangani surat penangguhan perpanjangan ITAS.
10. Menandatangani surat penangguhan alih status ITK ke ITAS.
11. Menandatangani surat penangguhan alih status ITAS ke ITAP.
12. Memberikan paraf pada surat permohonan SKIM.

#### **D. Seksi Informasi Keimigrasian.**

1. Menyusun rencana program kerja seksi Infokim.
2. Menandatangani buku pengawasan orang asing.
3. Menandatangani *Exit Permit Only*.
4. Menandatangani mutasi alamat.
5. Menandatangani surat keluar.
6. Melaksanakan digitalitas file.
7. Melaksanakan publikasi dan visualisasi.
8. Pemutakhiran data.
9. Membuat laporan bulanan dan statistik kegiatan WNI dan WNA.
10. Penataan arsip WNI dan WNA.

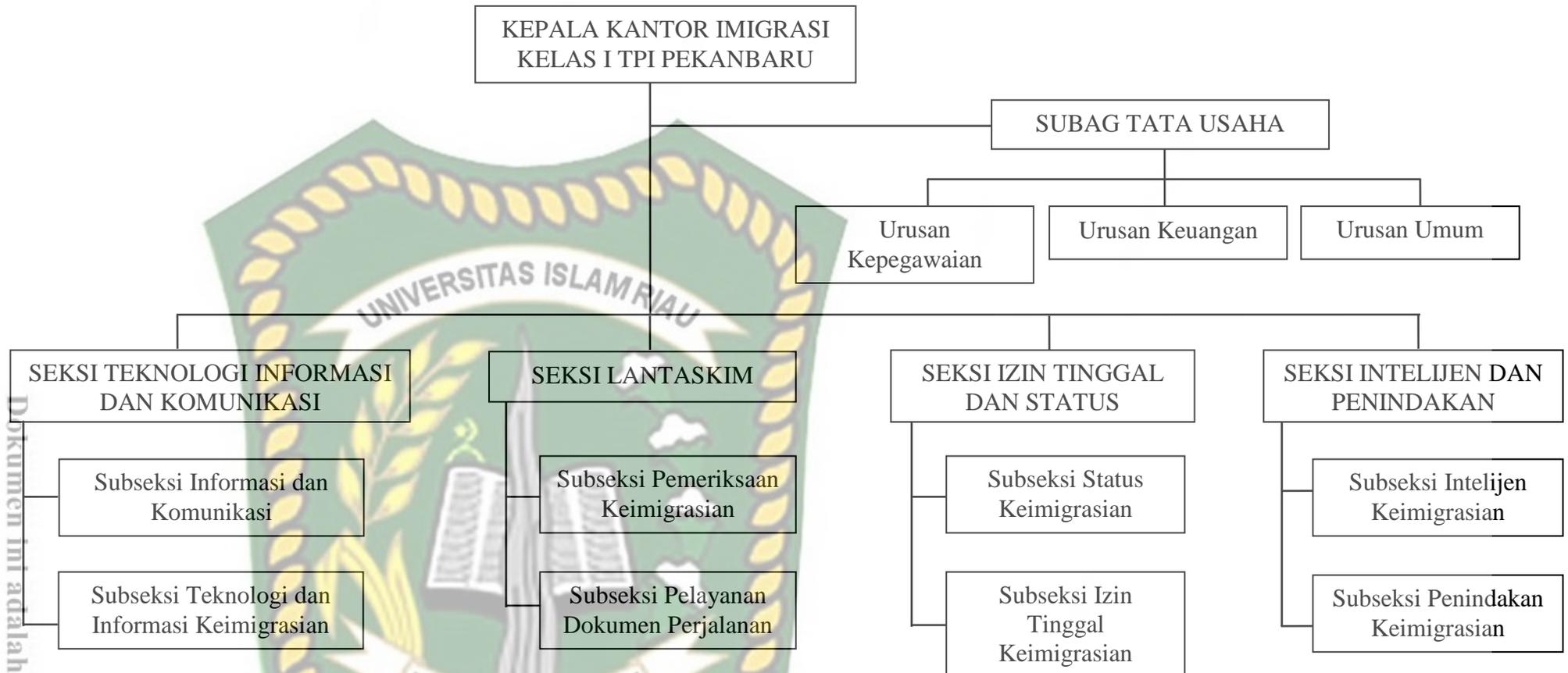
#### **E. Sub Bagian Tata Usaha.**

1. Menyusun rencana kerja Sub Bagian Tata Usaha.
2. Menghimpun pendistribusian, pengelolaan arus surat menyurat dengan sistem kartu kendali guna memperlancar penerimaan informasi,
3. Mengumpulkan arsip surat masuk dan dokumen kantor.
4. Menyelenggarakan dan mengatur administrasi pemeliharaan kendaraan dinas.
5. Pengompilasian pemeliharaan alat perlengkapan kantor, gedung kantor, rumah dinas, dan juga pemeliharaan terhadap pemakaian telepon, listrik, air, dan kebersihan ruangan.
6. Memeriksa berkas tagihan pemeliharaan.

7. Mengumpulkan berbagai usulan penghapusan alat perlengkapan kantor dan kendaraan dinas.
8. Menghimpun pembuatan daftar gaji/ serta rapel pegawai.
9. Menghitung dan menyelenggarakan pengurusan perjalanan dinas.
10. Menghimpun pelaksanaan pengamanan pengurusan perjalanan dinas.
11. Menganalisa data kepegawaian serta formasi pegawai sebagai bahan untuk usulan mengikuti pendidikan dan pelatihan Pra Jabatan dan ujian dinas tingkat I dan II.
12. Menyusun usulan pemberian penghargaan , tanda penghormatan dan Kartu Pegawai bagi CPNS yang telah diangkat menjadi PNS, permintaan pengujian kesehatan dan penyusunan DUK.
13. Membuat pengusulan Kenaikan Pangkat dan juga pengusulan pengangkatan jabatan Struktural, pemindahan pegawai, pemberhentian dan pensiun.

### G. Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru

Gambar IV.1 : Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru



Sumber: Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru, 2021.

## H. Sarana Dan Prasarana Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru

Adapun saran dan prasarana yang disediakan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru yaitu pojok *game*, pojok internet, pojok baca, *free charge*, sajian minuman, *playground*, ruang laktasi, duta layanan, *help desk*, *check-in antrean*, *prayer room*, *free wifi*, *pending machine*, cctv, area merokok, jalur prioritas, antrian prioritas, kursi roda, toilet disabilitas, dan area parkir mobil, sepeda dan motor.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Identitas Informan

Sebelum peneliti membahas lebih dalam tentang masalah yang diteliti dalam penelitian ini Mengenai Efektivitas Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru Dalam Penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online, terlebih dahulu penulis uraikan identitas informan sebagai berikut :

##### 1. Tingkat Pendidikan Informan

Pendidikan adalah suatu hal yang sangat berpengaruh pada proses peningkatan sumber daya manusia karena semakin tinggi pendidikan seseorang maka semakin berkualitas orang tersebut. Pendidikan memang memiliki peran yang penting dalam upaya meningkatkan kemampuan seseorang. untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel V.1 : Identitas Informan Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

NO	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	SMA	4	30 %
2	DIPLOMA	-	-
3	Strata Satu ( S1 )	5	70 %
4	Strata Dua ( S2 )	-	-
<b>Jumlah</b>		9	100 %

*Sumber : Hasil Penelitian, 2021.*

Dari tabel diatas dapat dilihat dengan jelas bahwa tingkat pendidikan informan dalam penelitian ini yaitu SMA sebanyak 4 orang atau 30%, Diploma sebanyak 0 orang atau 0%, Sarjana sebanyak 5 orang atau 70 % , dan Pasca Sarjana 0 orang atau 0%, maka dari gambaran tersebut dapat diketahui bahwa informan paling banyak adalah tingkat sarjana yaitu sebanyak 5 orang.

## 2. Tingkat Umur Informan

Tingkat umur informan sangat mempengaruhi kemampuan setiap individu dalam berfikir dan bertindak, karena semakin tinggi umur seseorang maka akan banyak pula pengalaman yang dimilikinya. Oleh karena itu, semakin banyak pengalaman seseorang maka semakin selektif dalam menentukan keputusan untuk bertindak atau bertingkah laku jika dibandingkan dengan yang berumur lebih muda. Umur responden pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel V.2 : Identitas Informan Berdasarkan Umur**

NO	Tingkat Umur	Jumlah	Persentase
1	21-30	3	25%
2	31-40	4	60%
3	41-50	2	15%
4	>51	-	-
<b>Jumlah</b>		9	100 %

*Sumber : Hasil Penelitian, 2021.*

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa informan yang berumur 21-30 tahun berjumlah 3 orang atau 25%, yang berumur 31-40 tahun sebanyak 4 orang atau 60%, untuk umur 41-50 sebanyak 2 orang atau 15%, dan umur 51 tidak ada, jadi berdasarkan gambaran tersebut dapat diketahui bahwa informan dalam penelitian sebagian besar informan berada pada usia 31 tahun keatas. Dengan demikian dari tingkat umur yang beragam akan mampu memberikan informasi dan memberikan data yang akurat.

### 3. Jenis Pekerjaan Informan

Selain umur dan juga jenis kelamin informan, jenis pekerjaan juga menentukan kebenaran terkait identitas informan. Adapun pekerjaan informan dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel V.3 : Identitas Informan Berdasarkan Jenis Pekerjaan**

NO	Jenis Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	Pegawai Negeri sipil	4	55 %
2	Pegawai Swasta	2	20%
3	Mahasiswa	3	25%
<b>Jumlah</b>		8	100 %

*Sumber : Hasil Penelitian, 2021*

Berdasarkan data diatas terlihat jenis pekerjaan informan yaitu Pegawai Negeri Sipil sebanyak 4 orang atau 55% dan Pegawai Swasta sebanyak 2 orang atau 20% dan Mahasiswa sebanyak 3 orang atau 25%.

## **B. Hasil Penelitian Tentang Efektivitas Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru Dalam Penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspur Online.**

Pada dasarnya Efektivitas merupakan keadaan yang menunjukkan tingkat pencapaian serta keberhasilan suatu tujuan yang diukur dengan kualitas, kuantitas, waktu, dan sesuai dengan apa yang telah direncanakan sebelumnya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa efektivitas menunjukkan keberhasilan dari tujuan secara keseluruhan. Dan organisasi dapat dikatakan efektif apabila mampu mencapai tujuan, dan apabila organisasi tidak dapat mencapai tujuan dikatakan tidak efektif, dengan begitu yang menjadi ukuran dalam efektivitas didalam organisasi yaitu meliputi seluruh bidang kegiatan dengan kemampuan individu didalam organisasi.

Secara luas pengertian Efektivitas menurut Pasaolong (2007;4) berasal dari kata “efek” dan digunakan untuk sebab akibat. Selain itu, efektivitas dapat diartikan sebagai tujuan yang telah direncanakan dan dapat tercapai karena adanya proses kegiatan.

Untuk melihat Efektivitas Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru Dalam Penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspur Online, maka penulis uraikan sebagai berikut:

## 1. SUPPORT

Demi kesuksesan pelaksanaan e-government berjalan lancar, maka diperlukan keinginan (*intent*) serta dukungan (*support*), berupa penyediaan alokasi sumber daya manusia dan finansial, tersedianya infrastruktur pendukung seperti regulasi yang jelas, serta kerangka *e-Government* yang disepakati, dari para pimpinan pemerintahan yang berada pada level tertinggi hingga ke level terendah. Hal itu disebabkan karena adanya budaya birokrasi yang cenderung bekerja dengan menerapkan model manajemen *top down*.

Maksud *support* disini bukan hanya sekedar kata-kata melainkan lebih kebentuk tindakan yang dilakukan oleh pemerintah salah satunya yakni Direktorat Jenderal Imigrasi dalam bentuk pembuatan aplikasi yang bernama Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online, yang di uraikan sebagai berikut:

- 1.1 Disepakatinya kerangka *E-Government* sebagai salah satu kunci sukses Negara dalam mencapai visi dan misi bangsa.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan bapak Wawan Setiawan, S.H selaku Kepala Subseksi Dokumen Perjalanan. Pada hari Senin, 13 September 2021 di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru. Mengatakan bahwa:

*“ Iya, karena dengan adanya fasilitas pendaftaran secara online tentunya masyarakat memperoleh kemudahan dalam membooking nomor antrian. Selain itu untuk para pengguna yang tinggal diluar kota dapat melakukan pendaftaran tanpa harus datang ke kantor.*

*Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online merupakan salah satu bentuk pelayanan yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Imigrasi untuk dilaksanakan diseluruh Kantor Imigrasi di Indonesia”.*

Hal yang sama pula juga disampaikan oleh Bapak Aditya Hermawan, S.H selaku Kepala Subseksi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian. Pada hari Selasa, 14 September 2021 di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru mengatakan bahwa:

*“Fasilitas ini merupakan pelayanan yang dibuat oleh Dirjen Imigrasi dalam upaya memecah konsentrasi layanan publik. Sehingga masyarakat diberikan kemudahan untuk memilih pengambilan nomor antrian, baik waktu , hari dan juga tanggal. Dengan adanya aplikasi ini juga menjadi cara agar pelaksanaan E-Government di instansi pemerintah dapat berjalan sehingga terjadi peningkatan kualitas pelayanan Keimigrasian”.*

Demikian pula dengan Bapak Riski Jumadi, S.T selaku Staff Teknologi Informasi dan Komunikasi pada hari Selasa 14 September 2021 mengatakan bahwa:

*“ layanan online pendaftaran antrian paspor ini sebagai bentuk pelayanan yang ditujukan guna memudahkan masyarakat dalam pembuatan paspor dilaksanakan di seluruh Kantor Imigrasi termasuk Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru”.*

Dari hasil wawancara dengan tiga informan dapat diketahui bahwa layanan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online merupakan salah satu cara Direktorat Jenderal Imigrasi dalam memberikan pelayanan pembuatan paspor. Layanan paspor ini merupakan salah satu jenis permohonan paspor dari Sistem Pelayanan Paspor Terpadu (SPPT) atau *One Stop Service* yang rujukannya ada di dalam Undang-Undang NO 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Yang bertujuan agar dapat mempersingkat proses

pembuatan paspor sehingga masyarakat lebih merasakan efisien waktu serta biaya.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa untuk elemen sukses penerapan *e-governmnet* untuk *support* disepakatinya kerangka *e-governmnet* sudah sangat didukung dan telah terlaksana pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru.

- 1.2 Dialokasikannya sejumlah Sumber Daya (manusia, tenaga, waktu, informasi, dan lain-lain) di setiap tataran pemerintahan untuk membangun konsep ini dengan semangat lintas sektoral.

Sumber daya manusia yang tercatat dan penulis temukan pada website resmi maupun dari urusan Kepegawaian Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru terdapat sebanyak 87 (delapan puluh tujuh) pegawai dengan latar belakang pendidikan yang berbeda-beda dan jabatan yang berbeda.

Berikut hasil wawancara penulis kepada Bapak Wawan Setiawan, S.H selaku Kepala Subseksi Dokumen Perjalan. Pada hari Senin, 13 September 2021 di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru. Mengatakan bahwa:

*“ Terkait pengalokasian sumber daya manusia saya kira pegawai harus mampu menyesuaikan diri untuk ikut perkembangan teknologi, dengan adanya Aplikasi Pendaftaran secara online ini memang dibutuhkan sumber daya manusia yang paham dan tanggap. Selain itu, dibutuhkan pegawai yang paham dan harus didukung dengan peralatan yang memadai agar dapat terlaksana secara baik”.*

Adapun hasil wawancara penulis yang dilakukan pada Bapak Aditya Hermawan, S.H selaku Kepala Subseksi Informasi dan Komunikasi

Keimigrasian. Pada hari Selasa, 14 September 2021 di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru mengatakan bahwa:

*“ Pegawai yang ada di Kantor Imigrasi berasal dari latar belakang pendidikan yang beda-beda dengan begitu tentu saja mereka telah paham terkait penggunaan teknologi oleh karena itu penyebaran sumber daya manusia telah merata di masing-masing bidang. Sehingga mereka dapat melakukan pekerjaannya dengan baik ”.*

Hal yang sama pula juga disampaikan oleh Bapak Riski Jumadi, S.T selaku Staff Teknologi Informasi dan Komunikasi. Pada tanggal 14 September 2021 mengatakan bahwa:

*“ Untuk pengalokasian sumber daya terkait manusia, finansial, tentu saja didalam pelaksanaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online, guna memperlancar pelayanan masing-masing bidang telah memiliki tugas dan tanggung jawabnya sendiri”.*

Mengenai alokasi sumber daya finansial penulis mewawancarai pengelola keuangan Ibu Rima Yuliana, S.I.kom pada tanggal 14 September 2021. Mengatakan bahwa:

*“ Pengalokasian sumber daya finansial itu ada apalagi untuk memperlancar pelayanan online, baik dana untuk biaya operasional, pemeliharaan termuat didalam daftar isian pelaksanaan anggaran (DIPA) Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru ”.*

Berdasarkan hasil pengamatan penulis juga melihat bahwa terdapat beberapa pegawai yang memang ditempatkan pada posisi kerja masing-masing tanpa merujuk pada latar belakang pendidikan. Namun dari pihak Kantor Imigrasi telah berusaha agar dapat mengembangkan kinerja pegawai dengan baik melalui pelatihan-pelatihan yang bertujuan agar para pegawai Kantor Imigrasi lebih dapat meningkatkan kemampuannya.

Jadi dapat disimpulkan bahwa Elemen sukses penerapan *E-Government* untuk *Support* dalam hal pengalokasian sumber daya manusia telah terlaksana dimana para pegawai yang ada di Kantor Imigrasi telah mampu mengoperasikan alat- alat atau perangkat yang digunakan didalam proses pembuatan paspor.

- 1.3 Dibangunnya Suprastruktur pendukung agar tercipta lingkungan kondusif untuk mengembangkan *e-government* (seperti adanya Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah yang jelas)

Peraturan atau regulasi yang berlaku didalam pengimplementasian Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online di kantor imigrasi kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru telah diatur didalam Surat Edaran yang dikeluarkan oleh Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia NO. IMI-UM.01.01-4166 tentang penjelasan dan peraturan dalam implemntasi aplikasi pendaftaran antrian paspor online ini.

Berikut hasil wawancara penulis dengan Bapak Wawan Setiawan, S.H selaku Subseksi Dokumen Perjalanan Lantaskim. Pada hari Senin, 13 September 2021 di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru. Terkait elemen *Support* dalam hal pengadaan infrastruktur dan suprastruktur. Mengatakan bahwa:

*“didalam berbagai sistem pelayanan keimigrasian yang dilakukan secara online, hal tersebut tentunya telah diatur didalam aturan. Contohnya saja Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online yang diterapkan di kantor imigrasi pekanbaru, digunakan untuk melakukan pengambilan nomor antrian paspor secara online tentu nya aplikasi ini telah diatur didalam Surat Edaran yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi NO. IMI-UM.01.01-4166 tentang*

*penjelasan dan peraturan dalam implemntasi aplikasi pendaftaran antrian paspor online”*

Adapun hasil wawancara penulis kepada Bapak Aditya Hermawan, S.H selaku Kepala Subseksi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian. Pada hari Selasa, 14 September 2021 di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru mengatakan bahwa:

*“Terkait Suprastruktur tentu saja sudah ada rujukannya seperti adanya Undang-Undang tentang Keimigrasian, selain itu adanya Surat Edaran yang dikeluarkan oleh Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor IMI-UM.01.01-4166 tentang Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online. Dengan begitu setiap yang kami kerjakan ada Standar operasional prosedurnya terkait layanan online ini”.*

Demikian pula hasil wawancara penulis dengan Bapak Riski Jumadi, S.T selaku Staf Teknologi Informasi Keimigrasian pada tanggal 14 September 2021. Mengatakan bahwa:

*“Menenai Suprastruktur sudah diatur oleh pemerintah melalui Direktorat Jenderal Imigrasi. Mengacu pada Surat Edaran Nomor IMI-UM.01.01-4166, hal itu menjadi dasar bagi Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru untuk melakukan pelaksanaan penerapan aplikasi pendaftaran antrian paspor online”.*

Berdasarkan hasil pengamatan penulis bahwa terkait suprastruktur pendukung agar tercipta lingkungan kondusif untuk mengembangkan *e-government* telah diatur, hal itu dapat dibuktikan dengan adanya Surat Edaran yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi terkait Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online. Keberadaan peraturan didalam aktivitas pelaksanaan *e-government* merupakan hal yang penting, karena aturan itu merupakan hal dasar yang dapat dijadikan acuan

untuk menguatkan suatu peraturan. Dengan adanya aturan maka pelaksanaan penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online memiliki kekuatan hukum dan apabila terjadi pelanggaran didalam penggunaannya maka aturan tersebut dapat dijadikan acuan dalam menetapkan sanksi terhadap pelanggaran.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa untuk elemen sukses penerapan *e-government* untuk *support* dalam hal ketersediaan Suprastruktur sudah ada dan jelas.

- 1.4 Disosialisasikannya konsep *e-government* secara merata, kontinu, konsisten dan menyeluruh kepada seluruh masyarakat secara umum melalui berbagai cara kampanye yang simpatik.

Dalam mendukung tercapainya efektivitas terkait penggunaan Aplikasi Antrian Paspor Online adalah dengan adanya sosialisasi. Sosialisasi atau promosi yang dilakukan ini sangat perlu guna menunjang dan dapat memberikan kemudahan dalam berinteraksi bagi masyarakat atau pengguna layanan dengan penyedia layanan, dengan begitu masyarakat lebih mudah memperoleh informasi aplikasi secara jelas, merata dan kontinu.

Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru didalam melakukan sosialisasi telah menyediakan berbagai fasilitas yang dapat diakses oleh masyarakat atau pengguna layanan dikantor imigrasi pekanbaru secara online, seperti layanan visa online, layanan izin tinggal

online dan layanan paspor online terkait informasi dan tata cara penggunaannya. Selain itu sosialisasi informasi terkait layanan paspor juga dilakukan di Kantor, melalui *website* dan sosial media.

Berikut hasil wawancara penulis dengan Bapak Wawan Setiawan, S.H selaku Subseksi Dokumen Perjalanan Lantaskim. Pada hari Senin, 13 September 2021 di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru. Terkait elemen *Support* dalam hal sosialisasi konsep *e-government*. Mengatakan bahwa:

*“ Mengenai sosialisasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online kami melakukan sosialisasi melalui media sosial, melalui radio, membuat banner dikantor dengan tujuan agar masyarakat mengetahui tentang aplikasi tersebut ”.*

Adapun hasil wawancara penulis kepada Bapak Aditya Hermawan, S.H selaku Kepala Subseksi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian. Pada hari Selasa, 14 September 2021 di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru mengatakan bahwa:

*“ Untuk sosialisasi terkait Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online dilakukan melalui media sosial seperti instagram, youtube, twitter, radio, melalui Website Kantor Imigrasi Pekanbaru, sosialisasi ke masyarakat, dan penyebaran informasi dikantor dengan cara pemasangan poster, dan banner. Dengan tujuan agar masyarakat dapat mengetahui aplikasi itu”.*

Berikut hasil wawancara penulis kepada Bapak Aprizal sebagai masyarakat pengguna pengguna Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online terkait sosialisasi Aplikasi. Pada hari Selasa 14 September 2021 Mengatakan bahwa:

*“ Menurut saya dengan adanya aplikasi ini merupakan salah satu bentuk kemajuan dan perubahan yang baik, namun bagi saya yang baru pertama kali membuat paspor diharapkan agar sosialisasinya lebih ditingkatkan ”.*

Selain itu penulis juga mewawancarai Bapak Teguh Pradana, S.IP yaitu masyarakat pengguna Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online terkait sosialisasi Aplikasi. hari Selasa 14 September 2021 Mengatakan bahwa:

*“ Saya menggunakan aplikasi ini pada tahun 2019 pada saat itu saya belum mengetahui aplikasi pendaftaran antrian paspor online dan masih bingung ketika menggunakannya sehingga perlu ditingkatkan lagi sosialisasinya agar masyarakat dapat memahami dan mudah pada saat menggunakan aplikasinya, dan dapat memberikan penyuluhan secara inklusif ”*

Berikut hasil wawancara penulis dengan Bapak Riski Jumadi, S.T selaku Staf Teknologi Informasi Keimigrasian pada tanggal 14 September 2021. Mengatakan bahwa:

*“ Sudah ada sosialisasi yang kami lakukan dengan cara memberikan pengumuman melalui website, melalui media sosial, dan lain-lain yang berguna sehingga masyarakat mengetahui bahwa untuk mengambil nomor antrian tidak datang ke kantor lagi tetapi melalui aplikasi ini ”.*

Pendapat lain juga disampaikan oleh Ibu Amelia selaku pengguna aplikasi terkait sosialisai aplikasi yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru, hari Selasa 14 September 2021 mengungkapkan bahwa:

*“saya rasa sosialisasi yang dilakukan sudah baik dan cukup, karena saya dapat menggunakan aplikasi pendaftaran antrian paspor online ini tau informasi cara menggunakannya setelah browsing dan coba buka instagram kantor imigrasi ternyata ada informasi tentang penggunaan aplikasi ini”.*

Hal serupa mengenai sosialisasi aplikasi pendaftaran antrian paspor online juga diungkapkan oleh Bapak Fajar putra sebagai pengguna aplikasi. hari Selasa 14 September 2021, beliau mengungkapkan:

*“saya rasa didalam memperoleh informasi terkait penggunaan aplikasi pendaftaran paspor online ini tidak susah, karena untuk saya yang masih muda dan mengerti tentang teknologi dapat mencari informasi melalui instagram, website dan youtube. Ketika saya merasa ada kesulitan untuk dalam penggunaan aplikasi dapat bertanya kepada petugas dengan mengirimkan Direct Message (DM) ke instagram kantor imigrasi pekanbaru”.*

Adapun pernyataan lainnya mengenai sosialisasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online diungkapkan oleh Ibu Hanum yang juga merupakan pengguna aplikasi. hari Selasa 14 September 2021, mengungkapkan bahwa:

*“terkait sosialisasi yang dilakukan oleh pihak kantor imigrasi pekanbaru terkait aplikasi ini sudah jelas, karena saya sebagai pengguna merasa terbantu dengan adanya informasi bagaimana cara menggunakan aplikasi pendaftaran antrian paspor online yang dapat saya cari dengan cara browsing atau buka sosial medianya kantor imigrasi pekanbaru.”*

Berdasarkan hasil wawancara dengan berbagai informan diatas dapat diketahui bahwa sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru, sudah berjalan dengan baik dan dapat memberikan kemudahan informasi bagi masyarakat pengguna Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online.

Dari hasil penelitian terkait Indikator *Support* pada Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online dilihat dari segi kerangka konsep, pengalokasian sumber daya baik manusia, finansial, kemudian infrastruktur dan suprastruktur serta sosialisasi. Sehingga dapat disimpulkan hasil wawancara peneliti dengan beberapa informan penulis menyimpulkan bahwa penerapan *e-government* pada Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor sepenuhnya sudah dimiliki oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru. Walaupun masih ada beberapa kendala yang dihadapi pada indikator penilai *support* sendiri. Hal ini dapat dilihat dari beberapa hal:

- a. Bahwa layanan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online merupakan salah satu cara Direktorat Jenderal Imigrasi dalam memberikan pelayanan pembuatan paspor. Layanan paspor ini

merupakan salah satu jenis permohonan paspor dari Sistem Pelayanan Paspor Terpadu (SPPT) atau *One Stop Service* yang rujukannya ada di dalam Undang-Undang NO 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Yang bertujuan agar dapat mempersingkat proses pembuatan paspor sehingga masyarakat lebih merasakan efisien waktu.

- b. Bahwa untuk penempatan pegawai ditempatkan pada posisi kerja masing-masing tanpa merujuk pada latar belakang pendidikan. Namun dari pihak Kantor Imigrasi telah berusaha agar dapat mengembangkan kinerja pegawai dengan baik melalui pelatihan-pelatihan yang bertujuan agar para pegawai Kantor Imigrasi lebih dapat meningkatkan kemampuannya.
- c. Adanya suprastruktur pendukung agar tercipta lingkungan kondusif untuk mengembangkan *e-government* telah diatur, hal itu dapat dibuktikan dengan adanya Surat Edaran yang dikeluarkan oleh Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia NO.IMI-UM.01.014166 terkait Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online.
- d. Bahwa sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru, sudah berjalan dengan baik dan dapat memberikan kemudahan informasi bagi masyarakat pengguna Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online.

Untuk lebih jelasnya tentang observasi dilapangan terkait dengan indikator *Support* dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**TABEL V.4 : Hasil Rekap Observasi Terkait Indikator *Support*:**

No.	Uraian	Keterangan
1.	Objek yang diamati	Terkait Indikator <i>Support</i> yaitu Dialokasikannya sejumlah Sumber Daya, Dibangunnya Suprastruktur pendukung, dan Sosialisasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online kepada masyarakat pengguna aplikasi.
2.	Waktu kegiatan	13 dan 14 September 2021
3.	Tempat pengamatan	Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru
4.	Peserta yang diamati	Kepala Subseksi Dokumen Perjalanan, Kepala Subseksi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian, Staf Teknologi Informasi dan Komunikasi, dan Masyarakat Pengguna Aplikasi Pendaftaran antrian Paspor Online.
5.	Hasil observasi	Terkait Indikator <i>Support</i> pada Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online Paspor sepenuhnya sudah didukung dan terlaksana oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru.

*Sumber: Hasil Observasi Peneliti 2021.*

## 2. CAPACITY

Adanya unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah dalam mewujudkan *E-Government* menjadi kenyataan. Ada tiga hal yang harus dimiliki oleh pemerintah sehubungan dengan elemen ini, yaitu:

- 2.1 Ketersediaan sumber daya yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *E-Government* berkaitan dengan sumber daya finansial.

Didalam penerapan *e-government* modal atau anggaran sangat dibutuhkan. Karena tanpa adanya pembiayaan maka tujuan dari adanya suatu aktivitas tidak dapat tercapai dengan baik. Oleh karena itu, diperlukan pola pengelolaan anggaran yang sangat baik sehingga dapat menunjang berbagai pelaksanaan pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru.

Berikut pernyataan dari pengelola keuangan Ibu Rima Yuliana, S.I.kom pada tanggal 14 September 2021. Mengatakan bahwa:

*“ Untuk pengalokasian sumber daya finansial ada demi kelancaran pelayanan baik dana untuk biaya operasional, pemeliharaan itu tercantum di dalam daftar isian pelaksanaan anggaran atau yang disingkat dengan DIPA yang ada di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru ”.*

Mengenai ketersediaan sumber daya finansial menurut penulis sudah tersedia apalagi Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru memiliki DIPA (Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran). Anggaran tersebut digunakan untuk berbagai kegiatan yang berkaitan dengan

pengelolaan dan pemeliharaan terhadap berbagai sarana prasarana. Penjelasan mengenai alokasi dana dalam penunjang layanan online di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru yang penulis temukan seperti adanya alokasi dana untuk pemeliharaan barang seperti komputer, printer, mesin fotocopy, instalasi jaringan, personal komputer. Serta dana yang dikeluarkan untuk pengelolaan informasi dan komunikasi seperti sosialisasi dan publikasi.

- 2.2 Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai dikarenakan fasilitas ini merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan *E-Government*.

Ketersediaan infrastruktur teknologi merupakan elemen utama penunjang berbagai kegiatan yang dilakukan karena tanpa adanya dukungan ketersediaan infrastruktur yang memadai, maka kegiatan yang dilakukan tidak dapat berjalan dengan baik dan optimal. Infrastruktur teknologi merupakan sarana penunjang utama yang sangat berpengaruh terhadap keberhasilan penerapan *e-government* di Kantor Imigrasi Pekanbaru.

Terkait ketersediaan infrastruktur teknologi informasi di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru sudah memadai baik dalam pengadaan alat-alat yang mendukung didalam penggunaan Aplikasi pendaftaran online ini.

Hal ini diungkapkan oleh Bapak Wawan Setiawan, S.H selaku Subseksi Dokumen Perjalanan Lantaskim. Pada hari Senin, 13 September 2021 di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru. Mengatakan bahwa:

*“Terkait infrastruktur sudah terpenuhi oleh pemerintah melalui Direktorat Jenderal Imigrasi, alat-alat yang mendukung pelaksanaan pembuatan paspor, selain itu dikantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru juga menyediakan tempat layanan ramah hak asasi manusia, tersedianya ruang laktasi, fasilitas seperti kursi roda, jalur khusus disabilitas, pojok pustaka, dan fasilitas lainnya. Sehingga pelaksanaan pelayanan dapat berjalan”.*

Adapun hasil wawancara penulis Bapak Aditya Hermawan, S.H selaku Kepala Subseksi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian. Pada hari Selasa, 14 September 2021 di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru mengatakan bahwa:

*“Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru dalam hal pengadaan infrastruktur sudah memadai, seperti adanya infrastruktur yang digunakan untuk kelancaran pelayanan seperti komputer, printer yang tersedia dimeja pelayanan. saya kira telah di penuhi oleh pemerintah dalam hal ini Jenderal Imigrasi untuk seluruh Kantor Imigrasi di Indonesia”.*

Hal yang sama pula juga disampaikan oleh Bapak Riski Jumadi, S.T selaku staff teknologi informasi dan komunikasi. Pada tanggal 14 September 2021, mengatakan bahwa:

*“Mencari infrastruktur semua sudah ada, sehingga pelaksanaan pelayanan dapat berjalan, karena seluruh infrastruktur yang tersedia didalam pelayanan penerbitan paspor online ini telah dipenuhi oleh pemerintah dalam hal ini Jenderal Imigrasi untuk seluruh kantor Imigrasi di Indonesia”.*

Berdasarkan hasil pengamatan penulis selama penelitian untuk ketersediaan infrastruktur pendukung *e-government* di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru sudah memadai. Dapat dilihat dari tersedianya perangkat komputer untuk pelayanan paspor online yang dilengkapi dengan printer, *scanner*, kamera, mesin finger, dan jaringan internet. Komputer yang berfungsi untuk alat penunjang dalam memperlancar penginputan data, *scanner* untuk menscan berkas data pendukung dan kamera yang digunakan untuk foto biometrik serta scan finger.

Selain itu terkait ketersediaan infrastruktur jaringan komunikasi dan informasi yang masih memiliki kualitas yang kurang baik. Hal tersebut dapat dilihat dengan masih sulitnya masyarakat untuk dapat mengakses aplikasi pendaftaran antrian paspor online terutama pada saat kuota paspor baru dibuka dan terbatasnya jumlah kuota harian yang ditetapkan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru, terkadang juga sistem sering *down* ketika banyak yang mengakses sehingga dapat mengganggu proses layanan.

Mengenai masalah ketersediaan kuota paspor yang terbatas dan terkadang server mengalami gangguan, maka peneliti mencoba menanyakan hal tersebut kepada Bapak Wawan Setiawan, S.H selaku Subseksi Dokumen Perjalanan Lantaskim. Pada hari Senin, 13 September 2021 di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru. Mengatakan bahwa:

*“ mengenai permasalahan server tak jarang memang terkadang ada gangguan, sehingga tidak dapat digunakan untuk mengakses layanan. Karena memang jaringan ini masih terpusat, apalagi jaringan sistem aplikasi pendaftaran antrian paspor online ini masih bersumber dari pusat tentunya aplikasi ini digunakan oleh masyarakat di Indonesia, makanya tak jarang server sering mengalami gangguan. Dan terkait kuota paspor memang kanim pekanbaru telah membatasi sebanyak 150 perhari. Karena terkadang pemohon pembuatan paspor membludak maka kami mencari solusi yaitu, menambah kuota paspor sebanyak 30 perhari yang dilakukan setiap sabtu dan minggu dilakukan langsung di kanim pekanbaru ”.*

Terkadang masyarakat mengeluhkan mengalami kesulitan didalam penggunaan aplikasi terkait sistem yang *down* dan juga terkait kuota paspor. Hal tersebut seperti yang diungkapkan oleh masyarakat pengguna aplikasi yaitu Bapak Teguh Pradana, S.IP dan mengungkapkan sebagai berikut:

*“perlu adanya peningkatan terhadap infrastrukturnya seperti penambahan kuota pendaftaran, meningkatkan software agar tidak eror ketika banyak yang menggunakan aplikasi”.* (Wawancara, Selasa 14 September 2021).

Hal lain juga diungkapkan oleh masyarakat atau pengguna aplikasi pendaftaran antrian paspor online, yaitu Ibu Hanum beliau mengatakan bahwa:

*“memang untuk dapat mengakses aplikasi paspor ini terkadang saya mengalami kesulitan, apalagi ketika kuota paspor dibuka sehingga aplikasi susah buat diakses dan tak jarang kuota antrian paspor online sering habis, saya sih pengennya kuota antriannya ditambah”*. (Wawancara, Selasa 14 September 2021).

Selain itu, terkait kesulitan jaringan juga diungkapkan oleh Bapak Fajar sebagai pengguna aplikasi dan beliau mengungkapkan sebagai berikut:

*“yang masih menjadi permasalahan yaitu kesulitan mengakses sistem layanan dengan baik, biasanya sih karena gangguan jaringan sehingga kegiatan untuk mengambil nomor antrian secara online terhambat”*. (Wawancara, Selasa 14 September 2021).

Pengguna layanan Aplikasi Pendaftaran antrian paspor online juga menceritakan kendala yang di alami oleh Ibu Amelia, beliau mengungkapkan:

*“hambatannya yaa paling terkait masalah jaringan yang eror, kalau enggak ya paling rebutan dalam mengambil kuota apalagi ketika kuota baru dibuka karena banyak yang menggunakan aplikasi ini, sehingga aksesnya menjadi sulit”*. (Wawancara, Selasa 14 September 2021 ).

Mengenai gangguan yang terjadi pada penggunaan aplikasi sistem pelayanan kantor imigrasi secara *online*. Terutama saat penggunaan aplikasi pendaftaran antrian paspor online, peneliti mencoba menanyakan mengenai adanya gangguan jaringan tersebut kepada Bapak Riski Jumadi, S.T selaku staff teknologi informasi dan komunikasi. Pada tanggal 14 September 2021, mengatakan bahwa:

*“Masalah atau gangguan jaringan memang terkadang terjadi ketika penggunaan sistem secara online itu dilakukan, dan biasanya aplikasi*

*pendaftaran antrian paspor online sering terjadi gangguan. Hal itu disebabkan membludaknya orang atau user yang mengakses dan menggunakan secara nasional yang mengakibatkan terjadinya gangguan jaringan”.*

Dan ketika peneliti menanyakan mengenai upaya yang dilakukan oleh pihak Kantor Imigrasi dalam menangani masalah jaringan yang sering terjadi kepada Bapak Aditya Hermawan, S.H selaku Kepala Subseksi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian. Pada hari Selasa, 14 September 2021 di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru mengatakan bahwa:

*“ketika terjadi kendala dan gangguan jaringan pada aplikasi pendaftaran antrian paspor online, karena banyak yang menggunakan. Dan apabila memang terjadi seperti itu biasanya akan dilakukan perbaikan terlebih dahulu terhadap sistem, jika memang permasalahan masih bisa kami tangani akan kami perbaiki sendiri dulu namun jika permasalahan yang terjadi cukup besar dan kompleks maka kami dari pihak kanim pekanbaru akan melakukan koordinasi kepada kantor pusat untuk dapat menangani permasalahan perbaikan tersebut, terutama permasalahan sistem jaringan melalui aplikasi LASIS (Layanan Sistem) maka tim lasis yang akan mengatasi permasalahan tersebut. Setelah itu kami akan melakukan pemberitahuan kepada masyarakat melalui sosial media resmi kanim bahwa telah terjadi gangguan pada sistem”.*

Cara lain yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Tepat Pemeriksaan Imigrasi apabila perbaikan pada sistem jaringan mengalami perbaikan yang cukup lama maka para pengguna layanan atau masyarakat dapat secara langsung datang ke kantor untuk mendapatkan layanan keimigrasian.

Sedangkan terkait kuota paspor yang selalu penuh penulis mencoba menanyakan hal tersebut kepada Bapak Wawan Setiawan, S.H selaku Subseksi Dokumen Perjalanan Lantaskim terkait solusi yang dilakukan terhadap kuota paspor. Pada hari Senin, 13 September 2021 di Kantor

Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru. Mengatakan bahwa:

*“memang kami terus berusaha untuk terus dapat melakukan peningkatan pembuatan paspor, namun seiring dengan meningkatnya jumlah pemohon paspor setiap harinya maka kami dari pihak Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru melakukan sebuah inovasi untuk mengurangi permasalahan, dengan melakukan penambahan kegiatan layanan kuota untuk pembuatan paspor sebanyak 30 kuota yang dilakukan pada setiap hari sabtu dan minggu. Maksud dari adanya penambahan ini bagi para pemohon paspor yaitu bagi para pemohon yang memiliki kesibukan pada hari kerja maka dapat melakukan pembuatan paspor pada hari sabtu atau minggu ”*

Sehingga dapat diambil kesimpulan dari hasil wawancara yang dilakukan penulis, diketahui bahwa kondisi infrastruktur yang ada di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru dalam menunjang proses pembuatan paspor telah memadai hal tersebut dapat dilihat dari tersedianya *scanner*, kamera, mesin finger, dan jaringan internet. Komputer yang berfungsi untuk alat penunjang dalam memperlancar penginputan data, *scanner* untuk menscan berkas data pendukung dan kamera yang digunakan untuk foto biometrik serta scan finger.

Namun terkait ketersediaan infrastruktur jaringan masih belum optimal dan juga untuk permasalahan kuota paspor masih belum optimal dikarenakan kuota paspor yang selalu saja penuh. Namun dari pihak Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru terus berupaya mencari solusi terkait permasalahan yang ada, guna dapat meningkatkan pemberian kegiatan pelayanan keimigrasian yang maksimal kepada masyarakat.

2.3 Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki keahlian serta kompetensi agar penerapan *E-Government* sesuai dengan apa yang diharapkan.

Mengenai ketersediaan Sumber Daya Manusia yang memiliki keahlian dan kompetensi memang perlu dan penting dilakukan guna menunjang berbagai aktivitas yang dilakukan. Karena dengan adanya sumber daya manusia yang memiliki kemampuan dan berkualitas dalam bidangnya, hal tersebut memungkinkan segala aktivitas pelaksanaan pelayanan dapat dilakukan secara maksimal apabila ditunjang dengan kualitas sumber daya manusia yang memadai.

Penempatan sumber daya manusia pada Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru tidak hanya didasarkan pada latar belakang IT saja karena tidak menutup kemungkinan pegawai hanya ditempatkan pada posisi yang tetap, dikarenakan pegawai yang ada di Kantor Imigrasi memiliki banyak disiplin ilmu sehingga pegawai tidak hanya harus bisa pada satu pekerjaan saja tetapi harus bisa melakukan semua.

Para pegawai yang dari awal mendaftarkan dirinya untuk bekerja pada Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru harus bersedia ditempatkan dimana saja dikarenakan adanya rotasi dan mutasi pegawai.

Berikut hasil wawancara penulis kepada Bapak Wawan Setiawan, S.H selaku Kepala Subseksi Dokumen Perjalan. Pada hari Senin, 13 September 2021 di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru.

Mengatakan bahwa:

*“ Sejauh ini kemampuan Sumber Daya Manusia di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru dalam melakukan pelayanan cukup bagus. Semua pegawai berpengalaman dan bisa mengoperasikan alat-alat teknologi, dan khusus inovasi pelayanan Antrian Paspor Online ada dua bidang yang menangani hal itu yakni Seksi Lantaskim dan Seksi Infokim. Semua pegawai yang berada di dalam 2 bidang tersebut bekerja sesuai tugas dan fungsinya masing-masing ”.*

Adapun hasil wawancara penulis yang dilakukan pada Bapak Aditya Hermawan, S.H selaku Kepala Subseksi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian. Pada hari Selasa, 14 September 2021 di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru mengatakan bahwa:

*“ Pegawai yang mahir dalam bidang IT memang sangat penting dalam menunjang pelaksanaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online. Selain itu, ada beberapa inovasi pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru yang sistemnya dijalankan secara online. Semakin banyak pegawai yang menguasai bidang tersebut tentunya berdampak cukup besar terhadap kelancaran/keberhasilan pelayanan tersebut mengingat sistem online ini rentan sekali dengan gangguan. ”.*

Hal yang sama pula juga disampaikan oleh Bapak Riski Jumadi, S.T selaku Staff Teknologi Informasi dan Komunikasi. Pada tanggal 14 September 2021 mengatakan bahwa:

*“ Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru dalam proses pelayanan pembuatan paspor selalu melakukan penyegaran dengan adanya mutasi bagi pegawai, tentu saja SDM yang ditempatkan telah mengetahui tugas dan fungsinya masing-masing. Terlebih lagi dengan*

*adanya program berkala yang selalu memberikan pelatihan-pelatihan bagi setiap pegawai dalam melaksanakan tugasnya ”.*

Menurut pernyataan informan diatas, usaha yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru dalam melakukan pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) melalui sistem mutasi pegawai, pelatihan petugas IT merupakan salah satu bentuk untuk meningkatkan kinerja pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru guna untuk menunjang berbagai macam inovasi pelayanan khususnya Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan informan, maka hasil penelitian terkait Indikator *Capacity* dilihat dari Ketersediaan sumber daya yang cukup terkait dengan sumber daya finansial, Sosialisasi yang dilakukan dalam mengenalkan Aplikasi Antrian Paspor Online kepada masyarakat oleh Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi, dan Dibangunnya Infrastruktur dan Suprastruktur pendukung, sehingga dapat disimpulkan hasil wawancara penelitian menyimpulkan bahwa terkait Indikator *Capacity* telah terlaksana hanya saja terdapat kendala pada Aplikasi Antrian Paspor Online yaitu kuota antrian yang sering penuh dan terkadang terjadinya gangguan pada server. Hal ini dapat dilihat dari:

- a. Mengenai ketersediaan sumber daya finansial sudah tersedia dan telah diatur, karena Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru memiliki DIPA (Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran). Anggaran tersebut digunakan untuk berbagai kegiatan

yang berkaitan dengan pengelolaan dan pemeliharaan terhadap berbagai sarana prasarana.

- b. untuk ketersediaan infrastruktur pendukung *e-government* di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru sudah memadai. Dapat dilihat dari tersedianya perangkat komputer untuk pelayanan paspor online yang dilengkapi dengan printer, *scanner*, kamera, mesin finger, dan jaringan internet. Komputer yang berfungsi untuk alat penunjang dalam memperlancar penginputan data, *scanner* untuk menscan berkas data pendukung dan kamera yang digunakan untuk foto biometrik serta scan finger.
- c. terkait ketersediaan infrastruktur jaringan masih belum optimal dan juga untuk permasalahan kuota paspor masih belum optimal dikarenakan kuota paspor yang selalu saja penuh. Namun dari pihak Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru terus berupaya mencari solusi terkait permasalahan yang ada, guna dapat meningkatkan pemberian kegiatan pelayanan keimigrasian yang maksimal kepada masyarakat.
- d. usaha yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru dalam melakukan pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) melalui sistem mutasi pegawai, pelatihan petugas IT merupakan salah satu bentuk untuk meningkatkan kinerja pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat

Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru guna untuk menunjang berbagai macam inovasi pelayanan khususnya Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspur Online.

Untuk lebih jelasnya tentang observasi dilapangan terkait dengan indikator *Support* dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**TABEL V.4 : Hasil Rekap Observasi Terkait Indikator *Capacity*:**

No.	Uraian	Keterangan
1.	Objek yang diamati	Terkait Indikator <i>Capacity</i> yaitu Ketersediaan sejumlah Sumber Daya terkait Finansial, Ketersediaan Infrastruktur Informasi, dan Ketersediaan Sumber daya manusia yang memiliki keahlian dan kompetensi.
2.	Waktu kegiatan	13 dan 14 September 2021
3.	Tempat pengamatan	Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru
4.	Peserta yang diamati	Kepala Subseksi Dokumen Perjalanan , Kepala Subseksi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian, Staf Teknologi Informasi dan Komunikasi, dan Masyarakat Pengguna Aplikasi Pendaftaran antrian Paspur Online.
5.	Hasil observasi	Terkait Indikator <i>Capacity</i> pada Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspur Online Paspur. telah terlaksana hanya saja terdapat kendala pada Aplikasi Antrian Paspur Online yaitu kuota antrian yang sering penuh dan terkadang terjadinya gangguan pada server

*Sumber: Hasil Observasi Peneliti 2021.*

### 3. VALUE

Berbagai inisiatif *e-government* tidak akan ada guna jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan. Dalam hal ini yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya *e-government* bukan dari pemerintah sendiri, melainkan masyarakat dan mereka yang berkepentingan (*demand side*).

Berikut hasil wawancara penulis kepada Bapak Wawan Setiawan, S.H selaku Kepala Subseksi Dokumen Perjalan. Pada hari Senin, 13 September 2021 di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru. Mengatakan bahwa:

*“ Banyak sekali manfaatnya, tentu saja sebelum adanya APAPO para pemohon paspor harus mengantri untuk mengambil nomor antrian, namun setelah adanya Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online para pemohon dimudahkan dikarenakan bisa memilih waktu, hari, tanggal dan jam kedatangan telah ditentukan. Selain itu Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru juga memberikan kemudahan bagi para kelompok rentan, juga disabilitas dan anak anak dalam proses pembuatan paspor dengan menciptakan layanan yang diberi nama JEMPOL HAM yaitu sebuah layanan pembuatan paspor dilakukan dengan cara menjemput bola atau mengunjungi para pemohon paspor yang tidak dapat secara langsung hadir kekantor untuk membuat papsor”.*

Adapun hasil wawancara penulis yang dilakukan pada Bapak Aditya Hermawan, S.H selaku Kepala Subseksi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian. Pada hari Selasa, 14 September 2021 di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru mengatakan bahwa:

*“Tentu saja banyak sekali manfaatnya, sebelum diterapkannya APAPO para pemohon paspor harus mengantri untuk mengambil nomor antrian, namun setelah adanya Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online para pemohon diberikan kemudahan dikarenakan dapat menentukan waktu, hari, tanggal dan jam kedatangan telah ditentukan. Selain itu manfaat dari APAPO bagi pegawai Kantor*

*Imigrasi tentunya dapat mempermudah dan mempercepat akses untuk Penerbitan Paspor dan suasana menjadi lebih tertib. Selain itu, penerapan e-government pada Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online untuk mencegah terjadinya kesalahan dan manipulasi data dan duplikasi dalam penerbitan Paspor, mencegah terjadinya praktik pungli karena pembayaran pembuatan paspor melalui bank yang telah ditentukan “.*

Hal yang sama pula juga disampaikan oleh Bapak Riski Jumadi, S.T selaku Staff Teknologi Informasi dan Komunikasi. Pada tanggal 14 September 2021 mengatakan bahwa:

*“ Dengan adanya APAPO dapat dirasakan manfaatnya yang bagi pengguna dan pegawai, mulai dari kemudahan untuk mencari informasi terkait aplikasi, selain itu dengan adanya penerapan aplikasi ini dapat mencegah adanya kesalahan dan manipulasi data dalam penerbitan Paspor ”.*

Adapun hasil wawancara penulis kepada Bapak Aprizal selaku masyarakat pengguna Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online mengenai *value* atau manfaat yang dirasakan terkait aplikasi. Pada tanggal 14 September 2021, mengatakan bahwa:

*“ Saya sendiri merasa terbantu karena di dalam pengurusan paspor ini menjadi lebih mudah tanpa perlu mengantri di Kantor Imigrasi secara langsung..*

Selain itu penulis juga mewawancarai Bapak Teguh Pradna, S.IP selaku masyarakat pengguna Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online terkait *value* atau manfaat dari Aplikasi. Pada tanggal 14 September 2021, Mengatakan bahwa:

*“ Aplikasi layanan paspor ini sudah cukup membantu namun akan lebih membantu jika user atau penggunanya cukup melakukan pendaftaran online saja tanpa melakukan pengisian atau pendaftaran ulang di Kantor Imigrasi, jadi hanya perlu verifikasi data dan berfoto”.*

Sebagaimana seperti yang diungkapkan oleh Ibu Amelia selaku masyarakat pengguna Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online mengenai *value* atau manfaat dari aplikasi ini. Pada tanggal 14 September 2021, Mengungkapkan bahwa:

*“Dengan adanya APAPO ini saya sangat terbantu, dan memudahkan saya dalam penggunaannya, karena aplikasi ini dilakukan secara online saya bisa mengambil nomor antrian dimana aja, selain itu tampilan aplikasinya mudah dimengerti. Sehingga saya gak perlu repot untuk datang ke kantor imigrasi untuk mengambil nomor antrian”*.

Hal serupa juga seperti yang diungkapkan oleh Bapak Fajar selaku masyarakat pengguna aplikasi terkait manfaat dan kemudahan yang didapatkan. Pada tanggal 14 September 2021, Mengungkapkan bahwa:

*“Menurut saya, layanan antrian berbasis online ini (APAPO) banyak memberikan kemudahan. Dapat menghemat waktu saya terus bisa menentukan dan memilih sendiri waktu, hari dan jam kedatangan ke kantor imigrasi, selain itu saya bisa melihat di hari apa saja kuota antrian paspor yang masih tersedia, dan saya tidak perlu datang ke kantor berdesak-desakan dan mengantri untuk mengambil nomor antrian”*.

Sedangkan pernyataan lain mengenai *value* atau manfaat Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online. Hal tersebut juga diungkapkan oleh Ibu Hanum mengenai hal ini dan beliau menyatakan sebagai berikut:

*“Aplikasi ini banyak memberikan kemudahan bagi saya pribadi, baik dari segi waktu, biaya karena saya hanya perlu datang ke kantor imigrasi sesuai dengan jadwal yang saya pilih dan tentukan untuk proses wawancara, foto dan menunggu beberapa hari untuk menjemput paspor yang telah selesai tanpa perlu ribet datang ke kantor buat ambil nomor antrian. Sehingga proses pembuatan paspor menjadi lebih tertib ”*.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan informan maka penulis menyimpulkan bahwa penerapan *e-government* terkait pelayanan paspor online dilihat dari segi *value* (manfaat) nya , telah optimal dikarenakan baik pengguna aplikasi dan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru merasakan manfaatnya dan terbantu dengan adanya layanan online ini yang dapat dibuktikan dari tidak adanya penumpukan pemohon paspor yang akan mengambil nomor antrian secara langsung di kantor imigrasi, karena mereka dapat memilih waktu kedatangan sendiri.

Selain itu Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru, juga membuat sebuah inovasi layanan pembuatan paspor yang diberi nama “ Jempol HAM” yaitu sebuah layanan proses pembuatan paspor jemput bola yang berbasis HAM (Hak Asasi Manusia). Dimana layanan ini ditujukan bagi para kelompok rentan seperti pemohon paspor yang berusia 65 tahun keatas, pemohon paspor yang sakit, kelompok disabilitas, dan anak-anak. Dimana para kelompok tersebut tidak dapat hadir secara langsung ke kantor, sehingga para petugas mengunjungi tempat para pemohon paspor untuk dapat melakukan proses pembuatan paspor tanpa dikenakan biaya tambahan setelah melakukan pendaftaran yang telah ditentukan. Layanan ini merupakan inovasi pelayanan pembuatan paspor dari Kantor Imigrasi Pekanbaru yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sehingga proses pelayanan pembuatan paspor tetap maksimal.

Untuk lebih jelasnya tentang observasi dilapangan terkait dengan indikator *Value* dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**TABEL V.4 : Hasil Rekap Observasi Terkait Indikator *Value*:**

No.	Uraian	Keterangan
1.	Objek yang diamati	Terkait Indikator <i>Value</i> atau manfaat yang dapat dirasakan oleh masyarakat terkait penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspur Online.
2.	Waktu kegiatan	13 dan 14 September 2021.
3.	Tempat pengamatan	Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru.
4.	Peserta yang diamati	Kepala Subseksi Dokumen Perjalanan , Kepala Subseksi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian, Staf Teknologi Informasi dan Komunikasi, dan Masyarakat Pengguna Aplikasi Pendaftaran antrian Paspur Online.
5.	Hasil observasi	Terkait Indikator <i>Value</i> pada Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspur Online Paspur. telah optimal, dikarenakan baik pengguna dan Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru. Merasa terbantu dengan adanya layanan paspor <i>online</i> ini. Hal ini dibuktikan dengan tidak terlihat adanya penumpukan para pemoho yang akan mengambil nomor antrian dibandingkan dengan sebelum digunakannya layanan online ini.

*Sumber: Hasil Observasi Peneliti 2021.*

### **C. Faktor-Faktor Penghambat Efektivitas Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru Dalam Penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online**

Adapun permasalahan yang dihadapi selama pelaksanaan penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online:

1. Terkadang terjadinya gangguan jaringan atau sistem server pusat yang eror sehingga mengakibatkan gangguan dan terhambatnya proses layanan pembuatan paspor.
2. Terkadang kuota antrian selalu habis dan penuh , karena dari pihak Kantor Imigrasi membatasi kuota antrian papsor sebanyak 150 kuota perharinya.

## BAB VI PENUTUP

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru, telah memperhatikan 3 (tiga) elemen sukses penerapan *e-governmnet*. Oleh karena itu dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru mewujudkan *political will* atau kesungguhan dalam penerapan *e-governmnet* melalui Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online dengan kemauan dan kemampuan mempelajari hal-hal baru terkait perubahan sistem administrasi, prosedur, dan manajemen.
2. Sosialisasi terkait penerapan *E-governmnet* telah dilakukan dengan baik oleh Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru dengan menggunakan media sosial, *website*, radio. Dan sosialisasi kemasyarakat.
3. Sumber Daya Manusia dalam penerapan *e-governmnet* pada Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru sudah memadai. Dimana para pegawai dapat menyesuaikan perubahan untuk menjalankan produk keimigrasian menjadi lebih baik.

4. Ketersediaan Infrastruktur penunjang dalam proses pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi telah memadai.
5. Tercukupinya Sumber Daya Finansial Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru termuat didalam daftar isian pelaksanaan anggaran (DIPA).
6. *E-government* mempermudah dan mempercepat akses dalam penerbitan Paspor. Dalam hal memberikan informasi kepada masyarakat pengguna layanan pun jauh lebih mudah dengan adanya *website* dan media sosial. Selain itu, penerapan *e-government* pada Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online untuk mencegah terjadinya kesalahan dan manipulasi data dan duplikasi dalam penerbitan Paspor, mencegah terjadinya praktik pungli karena pembayaran pembuatan paspor melalui bank yang telah ditentukan.

## B. Saran

1. Sehubungan dengan adanya faktor penghambat dalam penggunaan aplikasi pendaftaran antrian paspor online terutama kuota antrian yang selalu penuh maka perlu adanya penambahan kuota antrian dan peralatan yang digunakan pada saat proses pembuatan paspor sehingga jumlah pembuatan paspor dapat ditambah.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Anonim. 2017. *Buku Panduan Aplikasi Layanan Paspor Online*. Direktorat Jenderal Imigrasi.
- Budiarjo, Miriam. 2004. *Dasar-Dasar Ilmu Politik*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Bugin, Burhan. 2003. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Chatim, Nurmi. *Hukum Tata Negara*. Cendikia Insani: Pekanbaru. 2006.
- C.S.T, Kansil. 2003. *Hukum Tata Negara Republik Indonesia*. PT. Rineka Cipta Jakarta.
- Dwiyanto, Agus dkk. 2005. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: PSKK UGM.
- Indrajit, Richardus Eko. 2002. *Electronic Government*. Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital. Yogyakarta: CV Andi OFFSET.
- Indrajit, R. E. 2016. *Konsep dan Strategi Electronic Government*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Irawan, Prasetya. 2006. *Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: Departemen Ilmu Administrasi FISIP UI.
- Kasmir. 2006. *Manajemen Perbankan*. Jakarta. PT Raja Grafindo Persada.
- Kristanto, V.H (2018). *Metodologi Penelitian Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah (KTI)*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Kotler, Philip. 2006. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Pengendalian*, Prentice Hall, Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta: Salemba Empat.
- Lukman, Sampara. 2008. *Manajemen Kualita Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.

- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Misuraca.2007. *Menggagas Implementasi e-Government edisi terjemahan*. Jakarta: Dwi Aksara..
- Mustafa, Delly. 2013. *Birokrasi Pemerintahan*. Bandung: Alfabet .
- Moenir, A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ndraha,Taliziduhu. 2003. *Kybernologi (Ilmu Pemerintahan Baru Jilid 1)*. Jakarta: PT.Rineka Cipta.
- \_\_\_\_\_. 2007. *Kybernologi Sebuah Scientific Movement*. Jawa Tengah.
- \_\_\_\_\_. 2010. *Kybernologi (Ilmu Pemerintahan Baru) Jilid 1-2*. Jakarta: PT.Rineka Cipta.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Jakarta: Alfabeta.
- Ratminto, Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pusaka Pelajar.
- Rasyid, Ryass. 2002. *Otonomi Daerah Dalam Negara Kesatuan*. Yogyakarta, BPEE.
- Rewansyah. 2012. *Kepemimpinan dalam Pelayanan Publik*. Jakarta: Rizki Grafis.
- Sinambela. 2010. *Reformassi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sedarmayanti. 2004. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Syafiie, Inu Kencana. 2001. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Bandung: Refika Aditama.
- \_\_\_\_\_. 2002. *Sistem Pemerintahan Indonesia (Edisi Revisi)*. Jakarta: Rineka Cipta

\_\_\_\_\_. 2007. *Ilmu Pemerintahan Edisi Revisi*. Bandung: Mandar Maju.

\_\_\_\_\_. 2011. *Manajemen Pemerintahan*. Bandung: Pustaka Reka Cipta.

Sugiyono. 2016. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.

Suryaningrat, Bayu. 1980. *Mengenal Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Aksara Baru .

Siswandi, Edi. 2012. *Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Rejowinangun.

Yusuf ,A.M.(2014). *Kuantitatif, Kualitatif,& Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana.

#### **B. Jurnal**

Abdullah, R. R. (2019). Urgensi dan Inovasi dalam Pembaharuan Peraturan Teknis mengenai Paspor Biasa. *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum*, 13(1), 51-68.

Adni, D. F. (2018). Kualitas Pelayanan Publik Pengurusan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Di Kota Pekanbaru. *Wedana: Jurnal Kajian Pemerintahan, Politik dan Birokrasi*, 4(1), 533-546.

Alne, M. F. (2019). *Efektivitas Kantor Imigrasi Kelas 1 Pekanbaru Dalam Penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).

Ayutasya, P. I., Purwanti, D., & Amirulloh, M. R. (2020). Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Online. *Jurnal Administrasi Publik*, 11(1).

Cahyadi, R. (2016). Inovasi kualitas pelayanan publik pemerintah daerah. *Fiat Justicia Jurnal Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Lampung*, 10(3), 569-586.

- Chaharani, N. A., Adi, T. P., & Hasmi, D. L. (2020). Penerapan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (Apapo) Dalam Perspektif E-Government. *Jurnal Kebijakan Publik*, 11(2), 83-88.
- Dasim, S. M. (2012). *Implementasi Pendidikan Karakter Dalam Pembelajaran Sains Di Sekolah Dasar: Studi Tentang Kompetensi Guru di SDN Sukagalih 1 dan 6 Kota Bandung* (Doctoral dissertation, Universitas Pendidikan Indonesia).
- Dasril, A., Sakinah, M., Harun, H., & Rasyid, A. (2020). *Persepsi Masyarakat Atas Penggunaan Antrian Online Terhadap Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Jambi* (Doctoral dissertation, UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi).
- Enggar iriani, N. U. R., & Prabawati, I. (2018). Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor secara Online di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar. *Publika*, 6(5).
- Febliany, I., Fitriyah, N., & Paselle, E. (2014). Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Terhadap Penyerapan Investasi di Kalimantan Timur. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mulawarman*.
- Karniawati, N. (2015). Hakekat Ilmu Pemerintahan (Kajian Secara Filsafat). *CosmoGov: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 205-215.
- Kurniawan, R. C. (2016). Tantangan Kualitas Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 7(1), 15.
- Maharani, A. (2018). *Visualisasi Monitoring Dan Evaluasi Kinerja Pelayanan Pembuatan Paspor Secara Manual Menggunakan Metode Treemap (Studi Kasus Kantor Imigrasi Kelas 1 Pekanbaru)* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Manahan P. Tampubolon.2007. *Perilaku Keorganisasian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

- Muyassaroh, S., Zulfiani, D., & Khaerani, T. R. (2019). Studi Tentang Pelayanan Pembuatan Paspor Biasa Melalui Online System Di Kantor Imigrasi Kelas I Samarinda.
- Nugroho, T. W. A. (2017). Analisis E-Government Terhadap Pelayanan Publik Di Kementerian Hukum Dan Ham (Analysis Of E-Government To Public Services In The Ministry Of Law And Human Rights). *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum*, 10(3), 279-296.
- Parsaorantua, P. H., Pasoreh, Y., & Rondonuwu, S. A. (2017). Implementasi teknologi informasi dan komunikasi (Studi tentang web e-government di Kominfo Kota Manado). *ACTA DIURNA KOMUNIKASI*, 6(3).
- Pasaribu, P. Y., & Briando, B. (2019). Pelayanan Publik Keimigrasian Berbasis HAM Sebagai Perwujudan Tata Nilai “PASTI” Kemenkumham. *Jurnal HAM Vol*, 10(1), 39.
- Rifa’i, B. (2013). Efektivitas Pemberdayaan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) Krupuk Ikan dalam Program Pengembangan Labsite Pemberdayaan Masyarakat Desa Kedung Rejo Kecamatan Jabon Kabupaten Sidoarjo. *Sumber*, 100(100), 2-59.
- Ramadhani, F., & Hany Fanida, E. V. A. (2020). Implementasi Aplikasi Layanan Paspor Online Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Tempat Pemeriksaan Imigrasi (Tpi) Surabaya Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Publik. *Publika*, 8(3).
- Siti Maryam, N. (2017). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *JIPSI-Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi UNIKOM*, 6.
- Sosiawan, E. A. (2015, June). Evaluasi implementasi e-government pada situs web pemerintah daerah di Indonesia: Prespektif content dan manajemen. In *Seminar Nasional Informatika (SEMNASIF)* (Vol. 1, No. 5).

- Sujianto, S., & Pahlawati, R. (2015). *Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru* (Doctoral dissertation, Riau University).
- Sunarto, I. (2015). Efektivitas Pelayanan Pegawai Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Kecamatan Tenggarong Seberang. *eJournal Administrasi Negara, Maret*.
- Van Ylst, F. (2015). Eksistensi Ilmu Pemerintahan. *CosmoGov: Jurnal Ilmu Pemerintahan, 1(1)*, 1-11.
- Vergien, G., & Marta, A. (2016). *Pelaksanaan E-Government Di Kantor Imigrasi Kelas Ia Kota Pekanbaru Tahun 2014* (Doctoral dissertation, Riau University).
- Wibowo, C. T., Budiati, A., & Fuad, A. (2014). *Efektivitas Pelayanan Pembuatan Paspor Dengan Menggunakan Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (Simkim) Di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Tangerang* (Doctoral dissertation, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa).
- Waruwu, H., & Masitho, B. (2016). Efektivitas Pelayanan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan. *Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area, 4(1)*, 43-51.
- Yogiswara, P. K., Noak, P. A., & Winaya, I. K. (2014). Peranan E-Government Dalam Mendukung Transparansi Dan Keterbukaan Informasi Publik (Studi Kasus Website Resmi Pemerintah Kabupaten Klungkung).

### C. Peraturan-Peraturan Dan Dokumen

Keputusan Menteri Kehakiman Republik Indonesia NO.M.03-PR.07.04 Tahun 1991 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Imigrasi.

Keputusan Menteri Kehakiman Republik Indonesia NO.JM.2/11/11 Tentang Pembentukan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian.

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 Pasal 1 Ayat 3 Tentang Pelayanan Keimigrasian.

Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 Tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, Dan Penerapan Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Peraturan Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Nomor 8 Tahun 2014 Pasal 2 Tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor Biasa.

Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 23 Tahun 2019 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Imigrasi.

Peraturan Presiden Nomor 44 Tahun 2015 Tentang Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia.

Surat Keputusan Menteri Kehakiman Republik Indonesia NO.M-03.PR.07.04

Surat Edaran Kementerian Hukum dan Ham Nomor IMI-UM.01.01-4166 Tentang Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online di seluruh Indonesia.

#### D. Rujukan Elektronik

- Aditya, Nicholas Ryan. (2019). *Antrian Bikin Paspor Bisa Lewat Online, Ini Caranya*. <https://travel.kompas.com/read/2019/10/08/1010537272/antrean-bikin-paspor-bis-lewat-online-ini-caranya/>. (Diakses 28 Februari 2021).
- BrosisPku. (2019). *Cara Membuat atau Memperpanjang Paspor di Pekanbaru*. <https://www.brosispku.com/ada-apa-di-pekanbaru/8/profil-komunitas/131/cara-membuat-atau-memperpanjang-paspor-di-pekanbaru> (Diakses 10 September 2020).
- Kantor Imigrasi Pekanbaru. (2019). *Sejarah Imigrasi Pekanbaru*. <https://pekanbaru.imigrasi.go.id/home/sejarah-imigrasi-pekanbaru/>. (Diakses 31 Januari 2021).