

**ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
PERMOHONAN PASPOR MELALUI APAPO (ANTRIAN
PASPOR ONLINE)
DI KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS TPI MEDAN**

T E S I S

OLEH

**JAKA PURNAMA
NPM. 181801007**



**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2020**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 18/3/22

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)18/3/22

**ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
PERMOHONAN PASPOR MELALUI APAPO (ANTRIAN
PASPOR ONLINE)
DI KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS TPI MEDAN**

T E S I S

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi
Publik
pada Program Magister Ilmu Administrasi Publik
Universitas Medan Area

O L E H

**JAKA PURNAMA
NPM. 181801007**

**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2020**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 18/3/22

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)18/3/22

**UNIVERSITAS MEDAN AREA
PROGRAM PASCA RASJANA
PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Permohonan Paspor Melalui APAPO (Antrian Paspor Online) di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan

N a m a : Jaka Purnama

N P M : 181801007

MENYETUJUI:

Pembimbing I

Pembimbing II

Prof. Dr.R Hamdani Harahap, M.Si

Dr. Heri Kusmanto, MA

**Ketua Program Studi
Magister Administrasi Publik**

Direktur

Dr. Abdul Kadir, M.Si

Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, M.S

Telah diuji pada tanggal 07 Juli 2020

N a m a : Jaka Purnama

N P M : 181801007



Panitia Penguji Tesis

Ketua Sidang : Dr.Isnaini, SH, M.Hum.

Sekretaris : Dr. Adam, M.AP.

Pembimbing I : Prof. Dr. R. Hamdani Harahap, M.Si.

Pembimbing II : Dr. Heri Kusmanto, MA.

Penguji Tamu : Dr. Abdul Kadir, M.Si

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

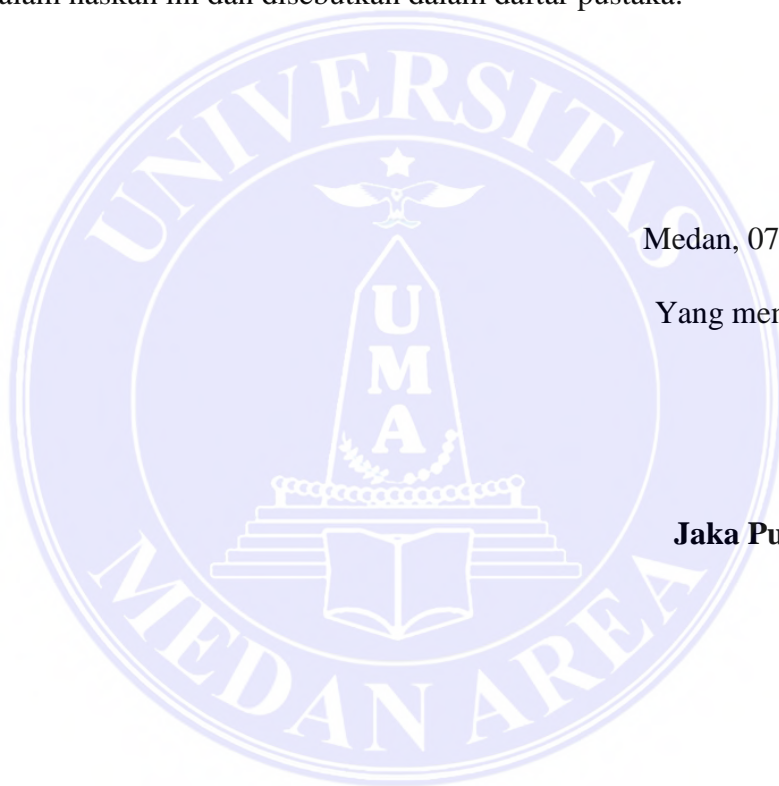
Document Accepted 18/3/22

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)18/3/22

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.



Medan, 07 Juli 2020

Yang menyatakan,

Jaka Purnama

HALAMAN MOTTO

Tiada do'a yg lebih indah selain do'a agar tesis ini segera tuntas. Saya mengolah kata, saya baca setiap makna, saya ikat dalam alinea, saya bingkai dalam setiap babnya, dan jadilah maha karya, gelar Magister saya terima, orangtua, dan orang-orang yang saya cintai pun bahagia. Akhirnya saya dapat menyimpulkan perjalanan dalam menempuh Pendidikan magister saya "Saya datang, saya bimbingan, saya ujian, saya revisi dan saya menang!"



PERSEMBAHAN

Karena rahmat nikmat dan karunia ALLAH SWT serta doa kedua orang tua saya, saya dapat menyelesaikan tesis ini sehingga mendapatkan gelar dan ilmu yang bermanfaat, tiada lain dan bukan hanya syukur syukur syukur dan rendah diri ditanamkan selalu pada diri, khususnya saya pribadi,

Semua ini kupersembahkan terutama untuk AYAH dan IBU yang selalu mendoakan ku setiap detik dan setiap waktu, tiada doa seindah doa mereka, tiada karunia yang luar biasa melainkan ridho dari mereka, karena mereka lah saya bisa menyelesaikan ini semua.

Tak terlupakan juga untuk dosen-dosen Universitas Medan Area yang beserta jajarannya yang telah menghantarkan hingga ke titik ini, semangat selalu dalam memberikan tabungan akhirat untuk anak bangsa, serta dosen pembimbing ku yang sangat luar biasa dalam membimbing ku dalam penyempurnaan karya tulis ini semoga senantiasa diberikan kesehatan dan kesuksesan serta selalu dalam lindungan ALLAH .SWT jazzakaullah khairan

Untuk seluruh teman seperjuangan yang terus dan Bersama dalam mengarungi bahtera akademik yang terkadang membingungkan namun selalu maksimal dalam keceriaan, tiada selesai kegiatan tanpa makan, tiada kegembiraan tanpa berkumpul bersama, tiada beban dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan dosen, semangat selalu meraih kesuksesan, serta dalam keadaan sehat

dan berkah selalu, semoga apa yang kita perjuangkan menjadi nikmat dan berkah sehingga bekal ini tidak akan sia – sia dunia dan akhirat, akhir kata saya ucapkan

Wasalamualaikum warrahmatuallah

Penulis



KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena dengan rahmat, karunia, serta taufik dan hidayah-Nya saya dapat menyelesaikan Rancangan Proyek Perubahan tentang **“Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Permohonan Paspor Melalui APAPO (Antrian Paspor Online) Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan”** ini dengan baik meskipun banyak kekurangan didalamnya saya sangat berharap Proposal ini dapat berguna dalam rangka menambah wawasan serta pengetahuan kita, saya juga menyadari sepenuhnya bahwa di dalam penulisan ini terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna.

Sekiranya tulisan yang telah disusun ini dapat berguna bagi saya sendiri maupun orang yang membacanya. Sebelumnya saya mohon maaf apabila terdapat kesalahan kata-kata yang kurang berkenan dan saya memohon kritik dan saran yang membangun demi perbaikan dimasa yang akan datang.

Medan, 07 Juli 2020

Penulis

Jaka Purnama

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur Penulis sanjungkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul ” **Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Permohonan Paspor Melalui APAPO (Antrian Paspor Online) Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan**” Dalam penyusunan Tesis ini penulis telah banyak mendapatkan bantuan materil maupun dukungan moril dan membimbing (penulisan) dari berbagai pihak. Untuk itu penghargaan dan ucapan terima kasih disampaikan kepada :

1. Rektor Universitas Medan Area, Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc;
2. Direktur Pascasarjana Universitas Medan Area, Prof. Dr. Ir. Hj. Retna Astuti Kuswardani, MS;
3. Ketua Program Studi Magister Adminstrasi Publik, Dr. Abdul Kadir, SH.,M.Si;
4. Komisi Pembimbing : Prof. Dr. R. Hamdani Harahap;
5. Komisi Pembimbing : Dr. Heri Kusmanto, MA;
6. Ayah dan Ibunda, serta semua saudara/keluarga yang terus mendukung dan mendoakan;
7. Rekan-rekan mahasiswa Pascasarjana Universitas Medan Area seangkatan 2018;
8. Seluruh staff/pegawai Pascasarjana Universitas Medan Area;
9. Kepala Bidang Teknologi Informasi Keimigrasian M. Akbar Adi Nugroho, Amd.Im, S.H.,M.H;

10. Kepala Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan terutama;
11. Seluruh staff/ Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan.



A B S T R A K

Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Permohonan Paspor Melalui APAPO (Antrian Paspor Online) di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan

N a m a : Jaka Purnama
N P M : 181801007
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Pembimbing I : Prof. Dr. R. Hamdani Harahap, M.Si.
Pembimbing II : Dr. Heri Kusmanto, MA.

APAPO (Antrian Paspor Online) adalah inovasi yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi sebagai dalam meningkatkan kualitas pelayanan keimigrasian khususnya terhadap permohonan paspor yang semakin tinggi serta trend melakukan perjalanan dalam hal bisnis, pendidikan maupun lain sebagainya, dalam penggunaannya masih terdapat permasalahan yang menyebabkan pelayanan permohonan pembuatan paspor terkendala. Penelitian ini bertujuan mengetahui peningkatan kualitas pelayanan dalam permohonan pembuatan paspor menggunakan APAPO (antrian Paspor Online) di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan. Dengan menggunakan Penelitian pendekatan kualitatif deskriptif. pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive dan snowball, menggunakan informan kunci, informan tambahan dan peneliti sebagai instrument, menggunakan alat bantu seperti daftar keluhan pemohon, buku catatan, serta dokumen-dokumen. sumber data. Dengan hasil penelitian yang didapatkan menunjukkan bahwa dengan menggunakan APAPO (Antrian Paspor Online) dapat meningkatkan kualitas pelayanan permohonan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan.

Katakunci : Teknologi, APAPO,Permohonan Paspor,Peningkatan Pelayanan.

A B S T R A C T

Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Permohonan Paspor Melalui APAPO (Antrian Paspor Online) di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan

N a m a : Jaka Purnama
N P M : 181801007
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Pembimbing I : Prof. Dr. R. Hamdani Harahap, M.Si.
Pembimbing II : Dr. Heri Kusmanto, MA.

APAPO (Passport Online Queue) is an innovation issued by the Directorate General of Immigration as an effort to improve the quality of immigration services, especially for higher passport applications and the trend of traveling in business, education and so on, in use there are still problems that cause application services for making applications. constrained passport. This study aims to determine the improvement of service quality in passport applications using APAPO (Online Passport queue) at the TPI Medan Special Class I Immigration Office. By using a descriptive qualitative research approach. The sampling of data sources was carried out purposively and snowball, using key informants, additional informants and researchers as instruments, using tools such as a list of applicant complaints, notebooks, and documents. data source. The results of the research obtained show that using APAPO (Queue Passport Online) can improve the quality of service for passport applications at the Class I Immigration Office for the Special TPI Medan.

Keywords: Technology, APAPO, Passport Application, Service Improvement.

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
ASBTRAK	i
ABSTRACT	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.1.1 Masalah Sebelum Penggunaan APAPO	6
1.1.2 Masalah Sesudah APAPO	10
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Manfaat Penelitian	13
1.4.1 Manfaat Teoritis	13
1.4.2 Manfaat Praktis	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	14
2.1.1. Pengertian Analisis	14
2.1.2. Kualitas Pelayanan	15
2.1.3. Pengertian APAPO (Antrian Paspor Online).....	22
2.2 Penelitian Terdahulu	23

2.3 Kerangka Berfikir	25
2.3.1. Penjelasan Kerangka Berfikir	25

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	27
3.2 Metode Penelitian	27
3.3 Teknik Pengumpulan Data	28
3.3.1. Sumber Data	28
3.3.2. Keabsahan Data Triangulasi	31
3.3.3. Informan Penelitian	33
3.4 Teknik Analisis Data	35
3.4.1. Observasi.....	38
3.4.2. Wawancara	39
3.5 Defenisi Konsep	48

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	50
A. Sejarah Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan	50
B. Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan	52
C. Peta Wilayah Kerja Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan.	53
D. Sejarah Pelayanan	54
4.2 Hasil Penelitian	56
4.2.1 Mekanisme / SOP APAPO	56
1. SOP / SOPAP Penggunaan APAPO	56

2. Tata Cara Penggunaan APAPO.....	57
4.2.2 Keluhan APAPO	57
4.2.3 Surat Edaran.....	59
4.2.4 Juklak	60
A. Kepala Kantor Imigrasi.....	60
B. Kepala Bidang/Kasi/Kasubsi	60
C. Sosialisasi Implementasi.....	62
D. Pembukaan Kuota APAPO.....	62
E. Pendaftaran APAPO	63
4.3 Pembahasan	64
4.4 Peningkatan Pelayanan di Kantor Imigrasi Sesudah APAPO	74
a. Persyaratan	76
b. Mekanisme, dan Prosedur	77
c. Waktu pelayanan.....	77
d. Biaya/tarif	78
e. Produk Pelayanan	78

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan	79
5.2 Saran	79
5.3 Implikasi Kebijakan	81

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	<i>Halaman</i>
1. Tabel Penelitian Terdahulu	23
2. Tabel Pendaftaran APAPO di customer care	63
3. Tabel Kualitas Pelayanan, Permen PAN RB No.15 Tahun 2014	71
4. Tabel Peningkatan Kualitas Pelayanan Permohonan Paspor	74



DAFTAR GAMBAR

	<i>Halaman</i>
Gambar 1.1. Pendaftaran langsung / <i>Walk In</i>	6
Gambar 1.2. Antrian Sebelum APAPO	7
Gambar 1.3. Proses Pelayanan Sebelum APAPO	8
Gambar 1.4. Pengambilan Biometric sebelum APAPO.....	9
Gambar 1.5. Pendaftaran antrian sesudah APAPO.....	10
Gambar 1.6. Proses Pengambilan Antrian Sesudah APAPO.....	11
Gambar 1.7. Proses Pelayanan Sesudah APAPO.....	11
Gambar 1.8. Proses Pengambilan Biometric sesudah APAPO.....	12
Gambar 1.9. Kerangka Berfikir.....	25
Gambar 1.10. Triangulasi Pengumpulan Data	33
Gambar 1.10. Analisis Data Interaktif Miles dan Huberman.....	36
Gambar 1.11. Struktur Organisasi	52
Gambar 1.12. Peta Wilayah Kerja.....	53
Gambar 1.13. SOPAP Penggunaan APAPO.....	56
Gambar 1.14. Tata Cara Penggunaan APAPO	57
Gambar 1.15. Tab persyaratan pada APAPO	76

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

1. Lampiran I Narasumber dan Hasil Wawancara
2. Lampiran II Data Hasil Observasi.....
3. Surat Izin Penelitian dan Surat Selesai Penelitian.....
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.14 tahun 2015
5. Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi Nomor : IMI-GR.01.01-0047 tanggal 08 januari 2016 tentang Antrian Pelayanan Paspor
6. Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi Nomor : IMI-UM.01.01-4166 tanggal 16 Oktober 2017 tentang Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara Online di seluruh Indonesia.....

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada tanggal 10 Desember 2018. Bersama 9 Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) Kementerian Hukum dan HAM lainnya, Kantor Imigrasi menerima langsung apresiasi penghargaan dalam pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) / Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) di Hotel Sultan Jakarta dan dihadiri oleh Wakil Presiden Jusuf Kalla, Sekretaris Jenderal Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) Bachtiar Ali, Wakil Ketua Mahkamah Agung Sunarto, Menteri Keuangan Sri Mulyani Indrawati, Menteri Hukum dan HAM Yasona Laoly, Menteri Perindustrian yang diwakili oleh Sekretaris Jenderal Kemenperin Harris Munandar, Jaksa Agung M. Prasetyo, dan Kepala Kepolisian RI yang diwakili oleh Wakapolri Komisaris Jenderal Ari Dono Sukmanto.

Selain meraih predikat Wilayah Bebas Korupsi, Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan juga menerima penghargaan dengan predikat “Sangat Baik” dari Menteri Hukum dan HAM RI atas upaya pelaksanaan pelayanan publik berbasis Hak Asasi Manusia. Bapak Chairil Lufhti, S.H, M.Si., selaku Kabag Tata Usaha mewakili Kepala Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan menerima penghargaan bergengsi tersebut di Kantor Kementerian Hukum dan HAM RI Jakarta pada tanggal 11 Desember 2018. Penghargaan yang diraih merupakan kado manis di akhir tahun atas segala upaya dan kerja keras bersama sekaligus tantangan dalam menyambut tahun baru untuk terus menjaga komitmen memberikan yang terbaik bagi masyarakat di tahun mendatang.

Kantor Imigrasi kelas I Khusus TPI Medan adalah transformasi daripada kantor Imigrasi Kelas I Medan, pengurusan paspor terdahulu khususnya pada kantor ini merupakan suatu proses yang sangat melelahkan di mulai dari saat pemasukan berkas hingga proses pengambilan biometric yang sangat panjang dan merepotkan khususnya bagi kaum berkebutuhan khusus, hal ini juga digunakan untuk mengambil kesempatan oleh oknum-oknum yang tidak bertanggungjawab dalam pengurusannya, sehingga antrian dalam pengurusan paspor pun menjadi semakin mebludak dan tidak teratasi, pada umumnya persepsi masyarakat dalam hal pembuatan paspor pada kantor imigrasi kelas I Khusus TPI Medan dikala itu merupakan suatu ketakutan bagi masyarakat yang akan bepergian keluar negeri khususnya dalam hal untuk mendapatkan dokumen perjalanan berupa paspor adalah hal yang sangat sulit untuk didapatkan sehingga ini semua merupakan pekerjaan rumah yang sangat penting dan harus diselesaikan.

Dengan semakin berkembangnya pengetahuan dan teknologi kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan membuat suatu acuan dan terobosan terbaru guna mengatasi akan masalah terhadap kecurangan yang dilakukan baik dari dan dalam kantor imigrasi itu sendiri dengan focus terhadap antrian dan kualitas pelayanan terhadap masyarakat khususnya dalam pembuatan paspor meluncurkan aplikasi berbasis online untuk antrian pembuatan paspor yang dimana pendaftaran dan pengambilan nomor antrian hanya bisa dilakukan menggunakan satu (satu) NIK (Nomor Induk Kependudukan), satu (1) smartphone dengan menggunakan IMEI (*International Mobile Equipment Identity*) serta peningkatan kualitas terhadap pelayanan itu sendiri dengan mengedepankan keamanan dan kenyamanan serta

efisien waktu masyarakat. Semua juga berkaitan dengan maksud dan tujuan yang terkandung dalam undang undang imigrasi itu sendiri yaitu : Keimigrasian adalah Hal ikhwal lalu lintas orang yang masuk atau keluar wilayah Indonesia serta pengawasannya dalam rangka menjaga tegaknya kedaulatan negara, sesuai Undang - undang No.6 tahun 2011 tentang keimigrasian pasal 3 ayat 1 fungsi keimigrasian adalah sebagian dari tugas penyelenggaraan negara di bidang pelayanan dan perlindungan masyarakat, penegakan hukum keimigrasian serta fasilitator penunjang pembangunan ekonomi nasional.

Pada tahun 1979 Kantor Imigrasi Daerah Medan dihapuskan dan dibentuk Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Imigrasi Sumatera Utara di Medan. Hal ini juga tidak berjalan lama, karena sesuai dengan Surat Keputusan Menteri Kehakiman R I Nomor M.01-PR.08.04.1981 tanggal 20 Januari 1981, tentang pengaktifan kembali Kantor Imigrasi Medan yang diintegrasikan ke dalam Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Imigrasi Sumatera Utara/Aceh, maka terhitung tanggal 1 Juli 1981 Kantor Imigrasi Medan diaktifkan kembali.

Semakin pesatnya perkembangan pembangunan di Indonesia dengan teknologi canggihnya, maka Departemen Kehakiman pun tidak ketinggalan untuk meningkatkan Struktur Tata kerja Departemen Kehakiman R.I. No. : M-04.PR.07.10 tahun 1982 tanggal 26 April 1982 Kantor Daerah Direktorat Jenderal Imigrasi Sumatera Utara/Aceh dihapuskan, dan semua Kantor Wilayah yang berada di bawah naungan Departemen Kehakiman seperti Kanwil Pemasarakatan, Pengadilan Negeri, Balai Harta Peninggalan diintegrasikan dalam satu wadah yang disebut dengan

Kantor Wilayah Departemen Kehakiman Sumatera Utara yang berkedudukan di Medan.

Kehakiman R.I. No. : M-02.PR.07.04 tahun 1983 tanggal 10 Maret 1983 tentang organisasi dan Tata Kerja Kantor Imigrasi dan Lingkungan Kantor Wilayah Departemen Kehakiman, Kantor Imigrasi Medan dikategorikan sebagai Kantor Imigrasi kelas I. Wilayah kerja Kantor Imigrasi Medan terdiri dari 5 (lima) Kabupaten/Kota yang meliputi 53 kecamatan. Kabupaten/Kota yang menjadi wilayah kerja Kantor Imigrasi Medan adalah sebagai berikut:

1. Kabupaten Deli Serdang;
2. Kabupaten Karo;
3. Kabupaten Langkat;
4. Kota Medan;
5. Kota Binjai.

Pelayanan publik berdasarkan Undang-undang No. 25 Tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik

Dalam Permenkumham No 8 Tahun 2014 tentang peraturan menteri hukum dan hak asasi manusia tentang paspor biasa dan surat perjalanan laksana paspor,

Pasal 2 (1) Permohonan Paspor biasa dapat diajukan oleh warga negara Indonesia :

- a. di wilayah Indonesia; atau

b. di luar wilayah Indonesia.

Paspor terdiri dari :

- a. Paspor biasa elektronik; dan
- b. Paspor biasa non – elektronik.

Paspor biasa sebagaimana dimaksud diterbitkan dengan menggunakan Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian.

Semakin terjangkau biaya penerbangan ke Luar Negeri dan semakin terhubungnya Indonesia dengan Negara-Negara luar menjadi salah satu faktor tingginya minat Warga Negara Indonesia untuk bepergian ke Luar Negeri. Sebagian besar dari Warga Negara Indonesia semakin paham dengan dokumen resmi perjalanan Republik Indonesia yang diterbitkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi di bawah naungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan telah menerapkan antrian paspor berbasis online yang dapat di unduh pada *android* dan *IOS* yaitu Antrian Permohonan Paspor Online (*APAPO*) dalam rangka memberikan pelayanan terbaik, mudah dan efisien bagi masyarakat. Berdasarkan latar belakang diatas yang telah diuraikan oleh penulis berdasarkan sumber yang credible dan terpercaya, secara garis besar Kantor Imigrasi kelas I Khusus TPI Medan adalah satu satunya Kantor yang meraih predikat WBK (Wilayah Bebas Korupsi) di Sumatera utara yang menjadi contoh bagi kantor pelayanan public dalam hal pemberian layanan dan standar layanan publik khususnya di Sumatera Utara yang diberikan oleh kementerian RB di Kantor Kementerian Hukum dan HAM RI Jakarta pada tanggal 11 Desember 2018.

A. Masalah Sebelum Penggunaan APAPO



Gambar . 1.1. Pendaftaran langsung / *Walk In* sumber : Tekinfokom Kanimsus TPI Medan

Gambar diatas menggambarkan dan menjeleaskan tentang maslaah antrian yang terjadi pada masa sebelum penggunaan APAPO, yang menyebabkan antrian yang sangat panjang, sehingga pelayanan terhadap masyarakat pemohon paspor khussunya akan waktu pelayanan yang telah

dijanjikan dalam jargon ataupun slogan kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan yaitu kepastian waktu penyelesaian,



Gambar . 1.2. Antrian Sebelum APAPO sumber : Tekinfokom Kanimus TPI Medan

Para pemohon paspor yang antri sejak pukul 05.00 wib sampai dibukanya antrian yaitu pada jam kerja jam 08.00 wib, antrian sudah melebihi kapasitas, akibatnya banyak juga pemohon yang pulang dengan kecewa untuk kembali keesokan harinya demi mendapatkan antrian agar dapat terlayani permohonnanya.



Gambar. 1.3. Proses Pelayanan Sebelum APAPO sumber : Tekinfokom Kanimsus TPI Medan

Antrian mulai dibuka sejak pukul 08.00 Wib sampai dengan 10.00 Wib bisa mencapai 500 s/d 600 permohonan yang dapat diterima dengan menggunakan antrian *walk-In* atau datang langsung sehingga peningkatan permohonan pelayanan paspor tidak tercapai.



**Gambar. 1.4. Pengambilan Biometric sebelum APAPO sumber :
Tekinfokom Kanimsus TPI Medan**

Tidak hanya antrian paspor secara walk-in kantor Imigrasi juga telah membuat suatu inovasi antrian online berbasis website yang dapat di akses langsung oleh masyarakat melalui laman web kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan yaitu www.medan.imigrasi.go.id/layanan/antrian yang didukung dengan inovasi Direktorat Jenderal Imigrasi melalui antrian online nya yang juga dapat di akses langsung pada laman web nya yaitu. www.Imigrasi.go.id namun tidak banyak orang ataupun masyarakat yang tau akan antrian tersebut akibatnya masih saja sering terjadi antrian yang sangat panjang terjadi pada seluruh kantor imigrasi di Indonesia, tidak

hanya itu inovasi yang telah dihadirkan berbasis web tersebut mengalami crash ataupun gangguan adapun beberapa masalah yang terjadi pada masa itu adalah

- a. kurangnya *secure* pada system antrian berbasis *website*;
- b. Permohonan fiktif yang mencapai 72.000 se-indonesia;
- c. Pendaftaran fiktif oleh 1 (satu) akun yang mencapai 4000 lebih dalam sekali daftar oleh 1 (satu) akun. (sumber dok.laporan bidang teknologi Informasi Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan).

B. Masalah Sesudah Penggunaan APAPO



Gambar. 1.5. Pendaftaran antrian sesudah APAPO sumber : Tekinfokom Kanimsus TPI Medan

Kedatangan antrian sudah mulai stabil dan tidak terjadi penumpukan, perubahan yang sangat signifikan pada antrian adalah efek ataupun dampak positif yang terjadi setelah penggunaan APAPO (Antrian Paspor Online) yang merupakan suatu inovasi untuk peningkatan pelayanan khususnya pada antrian

permohonan yang di buat oleh kementerian Hukum dan HAM melalui Direktorat Jenderal Imigrasi



Gambar. 1.6. Proses Pengambilan Antrian Sesudah APAPO sumber : Tekinfokom Kanimsus TPI Medan

Gambar. 1.7. Proses Pelayanan Sesudah APAPO sumber : Tekinfokom Kanimsus TPI Medan



Gambar. 1.8. Proses Pengambilan Biometric sesudah APAPO sumber : Tekinfokom Kanimsus TPI Medan

Dalam penggunaan aplikasi tersebut tentu saja masih ada hambatan dan masalah masalah yang terjadi seperti :

1. Masyarakat tidak semua menggunakan smartphone;
2. NIK tidak sesuai saat mendaftar pada aplikasi tersebut;
3. Kuota terbatas hanya bisa diakses bagi mereka yang memiliki smartphone;
4. Unexpected error aplikasi atau kerusakan pada system yang menyebabkan jadwal tidak muncul, nomor antrian tidak muncul, serta pilihan pembuatan paspor tidak muncul.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan beberapa permasalahan tersebut di atas dan dari latar belakang diatas serta isu aktual yang telah dituangkan maka muncul lah beberapa pertanyaan yang akan saya bahas pada proposal pengajuan tesis ini.

1. Bagaimanakah APAPO dapat Meningkatkan kualitas pelayanan permohonan pembuatan paspor pada kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan?
2. Apakah APAPO sesuai dengan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah menganalisa seberapa efektifkah APAPO terhadap peningkatan pelayanan public, terhadap antrian permohonan paspor yang akan lebih ditegaskan dalam penelitian ini adalah :

- A.** Menganalisa peningkatan kualitas pelayanan permohonan pembuatan paspor melalui APAPO pada kantor imigrasi Kelas I Khusus Medan.
- B.** Menganalisa APAPO sebagai aplikasi pendukung tercapainya WBK dan WBBM pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan sesuai dengan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor. 15 tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini di harapkan nantinya dapat memberikan ataupun , menambah pengetahuan kepada masyarakat ataupun pihak terkait dan terutama dapat menggali potensi yang ada dalam diri penulis sendiri, berkaitan dengan peranan APAPO terhadap peningkatan kualitas pelayanan permohonan paspor.

1.4.2. Manfaat Praktis

Semoga penelitian ini bermanfaat dan berguna bagi pihak-pihak yang berkepentingan dan masyarakat luas dan juga dapat memberikan solusi terhadap masalah pelayanan yang ada pada kantor ataupun institusi baik pemerintahan maupun swasta.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Pengertian Analisis

Menurut Spradley (Sugiyono, 2015:335) mengatakan bahwa analisis adalah sebuah kegiatan untuk mencari suatu pola selain itu analisis merupakan cara berpikir yang berkaitan dengan pengujian secara sistematis terhadap sesuatu untuk menentukan bagian, hubungan antar bagian dan hubungannya dengan keseluruhan. Analisis adalah suatu usaha untuk mengurai suatu masalah atau fokus kajian menjadi bagian-bagian (decomposition) sehingga susunan/tatanan bentuk sesuatu yang diurai itu tampak dengan jelas dan karenanya bisa secara lebih terang ditangkap maknanya atau lebih jernih dimengerti duduk perkaranya (Satori dan Komariyah, 2014:200). Nasution dalam Sugiyono (2015:334) melakukan analisis adalah pekerjaan sulit, memerlukan kerja keras.

Tidak ada cara tertentu yang dapat diikuti untuk mengadakan analisis, sehingga setiap peneliti harus mencari sendiri metode yang dirasakan cocok dengan sifat penelitiannya. Bahan yang sama bisa diklasifikasikan berbeda. Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa analisis merupakan penguraian suatu pokok secara sistematis dalam menentukan bagian, hubungan antar bagian serta hubungannya secara menyeluruh untuk memperoleh pengertian dan pemahaman yang tepat. Data yang dimaksud dalam penelitian ini adalah hasil tes kecerdasan emosional berdasarkan teori Goleman yang dapat mengidentifikasi tingkat kecerdasan emosional siswa dengan tingkat kecerdasan emosional tinggi, siswa dengan tingkat kecerdasan emosional sedang, dan siswa dengan tingkat kecerdasan emosional rendah, tes

kemampuan pemecahan masalah matematika berupa soal uraian/essay untuk melihat kemampuan pemecahan masalah matematika berdasarkan tahapan Wallas, serta wawancara terhadap subjek untuk mengidentifikasi kemampuan berpikir kreatif siswa dalam memecahkan masalah matematika.

2.1.2. Kualitas Pelayanan

Menurut Yamit (2010) membicarakan tentang pengertian kualitas dapat berbeda makna bagi setiap orang, karena kualitas memiliki banyak kriteria dan sangat tergantung pada konteksnya. Banyak pakar dibidang kualitas yang mencoba untuk mendefinisikan kualitas berdasarkan sudut pandangnya masing-masing. Beberapa diantaranya yang paling populer adalah yang dikembangkan oleh tiga pakar kualitas internasional, yaitu W,Edwards Deming, Philip B. Crosby dan Joseph M.Juran.

- a. Deming mendefinisikan kualitas adalah apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen;
- b. Crosby mempersepsikan kualitas sebagai nihil cacat, kesempurnaan dan kesesuaian terhadap persyaratan;
- c. Juran mendefinisikan mutu sebagai kesesuaian terhadap spesifikasi Menurut Olsen dan Wickoff (1978) dalam Yamit (2010) jasa pelayanan adalah sekelompok manfaat yang berdaya guna baik secara eksplisit maupun implisit atas kemudahan untuk mendapatkan barang maupun jasa pelayanan. Olsen dan Wickoff juga memasukkan atribut yang dapat di raba (tangible) dan yang tidak dapat di raba (intangible).

Sedangkan menurut Fandy Tjiptono (2016:4) mendefinisikan “Pelayanan (service) bisa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yaitu service operations yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh masyarakat (back office atau backstage) dan service delivery yang biasanya tampak (visible) atau diketahui masyarakat (sering disebut pula front office atau frontstage)”. Menurut Kotler (2016) pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Meskipun terjadi perbedaan terhadap pengertian jasa pelayanan. ada beberapa karakteristik jasa pelayanan berikut ini yang akan memberikan jawaban yang lebih baik terhadap pengertian jasa pelayanan yaitu: tidak dapat di raba (intangible), tidak dapat disimpan (inability to inventory), produksi dan konsumsi secara bersama, memasukinya lebih mudah. sangat dipengaruhi faktor dari luar.

Menurut Tjiptono (2010) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan masyarakat. Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa ada faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu: Jasa yang diharapkan dan jasa yang dirasakan/dipersepsikan. Apabila jasa yang dirasakan sesuai dengan jasa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan tersebut akan dipersepsikan baik atau positif. Jika jasa yang dipersepsikan melebihi jasa yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Demikian juga sebaliknya apabila jasa yang dipersepsikan lebih jelek dibandingkan dengan jasa yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan negatif atau buruk. Maka baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten. Beberapa pengertian yang terkait dengan definisi kualitas jasa pelayanan menurut Yamit (2010) adalah :

- a. Excellent: Standar kinerja pelayanan yang diperoleh;
- b. Customer: Perorangan, kelompok, departemen atau perusahaan yang menerima, membayar output pelayanan;
- c. Service: Kegiatan utama atau pelengkap yang tidak secara langsung terlibat dalam proses pembuatan produk, tetapi lebih menekankan pada pelayanan transaksi antara pembeli dan penjual;
- d. Quality: Sesuatu yang secara khusus dapat diraba atau tidak dapat diraba dari sifat yang dimiliki produk atau jasa;
- e. Levels: Suatu pernyataan atas sistem yang digunakan untuk memonitor dan mengevaluasi;
- f. Consistent: Tidak memiliki variasi dan semua pelayanan berjalan sesuai standar yang telah ditetapkan;
- g. Delivery: Memberikan pelayanan yang benar dengan cara yang benar dan dalam waktu yang tepat.

Sedangkan Dimensi Kualitas Pelayanan Publik menurut Zeithaml dkk (1990), Pelayanan dapat diukur dalam 5 (lima) dimensi yaitu :

1. Tangibles (Berwujud),
2. Reliability (Kehandalan);
3. Responsiviness (Ketanggapan);
4. Assurance (Jaminan);
5. Emphaty (Empati).

Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

1. *Tangibles* atau Berwujud Penampakan fisik dari fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan, Terdiri dari :
 - a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani masyarakat;
 - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan;
 - c. Kemudahan dalam proses pelayanan;
 - d. Kemudahan akses masyarakat dalam permohonan pelayanan;
 - e. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
 - f. Pemahaman terhadap profil dan produk pelayanan
2. *Reliability* atau Keandalan Petugas Kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat. Terdiri dari :
 - a. Kecermatan petugas dalam melayani masyarakat;
 - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas;
 - c. Kemampuan petugas atau aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan;
 - d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
3. *Responsivitas* atau Ketanggapan Petugas Kerelaan untuk menolong pengguna pelayanan (costumer) dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas, bertanggungjawab terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Terdiri dari :
 - a. Merespon setiap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan;
 - b. Petugas melakukan pelayanan dengan cepat;
 - c. Petugas melakukan pelayanan dengan tepat;
 - d. Petugas melakukan pelayanan dengan cermat;
 - e. Semua keluhan masyarakat direspon oleh petugas.

4. *Assurance* atau Kepastian (Jaminan) Pelayanan Pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada penerima layanan (costumer). Terdiri dari :
 - a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan;
 - b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan;
 - c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan;
 - d. Adanya kepastian syarat dan prosedur pelayanan.
5. *Emphaty* (Empati) Perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh penyedia layanan kepada costumer. Terdiri dari :
 - a. Mendahulukan kepentingan pemohon;
 - b. Petugas melayani dengan sikap yang ramah;
 - c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun;
 - d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan);
 - e. Petugas melayani dan menghargai setiap masyarakat.

Menurut Siagian (1987), " Antrian ialah suatu garis tunggu dari nasabah (satuan) yang memerlukan layanan dari satu atau lebih pelayan (fasilitas layanan). Pada umumnya, sistem antrian dapat diklasifikasikan menjadi system yang berbeda – beda di mana teori antrian dan simulasi sering diterapkan secara luas. Klasifikasi menurut Hillier dan Lieberman adalah sebagai berikut

1. Sistem pelayanan komersial;
2. Sistem pelayanan bisnis – industry;
3. Sistem pelayanan transportasi;

4. Sistem pelayanan social.

Pelayanan penerbitan Dokumen Perjalanan Republik Indonesia beserta visa maupun izin tinggal yang dilakukan merupakan suatu pelayanan yang berbasis teknologi. Pemanfaatan teknologi ini mulai dikembangkan dan digunakan oleh pihak imigrasi Indonesia dalam memberikan pelayanan publik guna meningkatkan efisiensi pelayanan.

Dengan pemanfaatan teknologi informasi dalam layanan keimigrasian, institusi imigrasi telah melakukan peningkatan fungsi pelayanan sebagaimana disebutkan dalam Pasal 1 Angka 3 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 tentang Keimigrasian. Dari beragam pelayanan yang diberikan ini dapat dikatakan pihak imigrasi mulai mengikuti perkembangan zaman dengan

Dalam pemberian pelayanan publik, Direktorat Jenderal Imigrasi memberlakukan sistem antrian online dalam permohonan pembuatan paspor. Sistem antrian online ini diharapkan dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat dan mengurangi antrian serta kepadatan pemohon paspor di Kantor Imigrasi. Peraturan Menteri Hukum dan Ham R.I No. 8 Tahun 2014 tentang paspor biasa dan surat perjalanan laksana paspor, Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan

Keimigrasian adalah hal ihwal lalu lintas orang yang masuk atau keluar wilayah Indonesia serta pengawasannya dalam rangka menjaga tegaknya kedaulatan negara

Surat Perjalanan Laksana Paspor Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Surat Perjalanan Laksana Paspor adalah dokumen pengganti Paspor Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian adalah sistem teknologi informasi dan komunikasi yang digunakan untuk mengumpulkan, mengolah dan menyajikan informasi guna mendukung operasional, manajemen, dan pengambilan keputusan dalam melaksanakan fungsi Keimigrasian.

Pejabat Imigrasi adalah pegawai yang telah melalui pendidikan khusus Keimigrasian dan memiliki keahlian teknis Keimigrasian serta memiliki wewenang untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian.

Pejabat Dinas Luar Negeri adalah Pegawai Negeri Sipil yang telah mengikuti pendidikan dan latihan khusus untuk bertugas di Kementerian Luar Negeri dan Perwakilan Republik Indonesia.

Bahwa dalam rangka memberikan manfaat yang lebih dalam peningkatan perekonomian pada umumnya, pengawasan dan perlindungan terhadap WNI ketika berada di luar negeri. Untuk mewujudkan pengaturan tentang paspor dan surat perjalanan laksana paspor bagi WNI yang akan masuk dan keluar wilayah Indonesia maka oleh pemerintah bersama-sama Dewan Perwakilan rakyat Republik Indonesia pada tahun 1992 dikeluarkan Undang-Undang Nomor 9 tentang Keimigrasian dan telah di amandemen oleh secara nasional di seluruh wilayah negara Republik Indonesia dengan peraturan pelaksana. Peraturan Pemerintah Nomor 31 tahun 2013.

Permen PAN RB Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik, yang memuat tentang kewajiban bagi untuk dapat memebrikan antara lain :

- a. Penyelenggara pelayanan publik untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas;
- b. Memberikan pemahaman dan persepsi yang sama bagi penyelenggara, masyarakat, dan pihak terkait terhadap standar pelayanan;

- c. Standar Pelayanan di tiap unit pelayanan merupakan jaminan dan kepastian, baik bagi penyelenggara dalam memberikan, maupun bagi masyarakat dalam menerima pelayanan.

Setiap penyelenggara mampu menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan Publik dengan baik dan konsisten yaitu :

- a. Persyaratan;
- b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur;
- c. Jangka Waktu Pelayanan;
- d. Biaya/Tarif;
- e. Produk Pelayanan;
- f. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

2.1.3. Pengertian APAPO aplikasi (Antrian Paspor Online)

APAPO adalah aplikasi (Antrian Paspor Online) yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi, merupakan suatu inovasi yang dibuat guna menjawab ataupun meningkatkan pelayanan public serta mengurangi intensitas antrian dan kepadatan permohonan pembuatan paspor diseluruh kantor imigrasi di Indonesia, dengan adanya aplikasi ini diharapkan dapat menjawab semua keluhan yang terjadi dimasyarakat terkait dengan antrian serta memberikan kepastian pelayanan yang ada pada kantor-kantor imigrasi seluruh Indonesia.

2.2. Penelitian Terdahulu

Peneliti, Tahun dan judul penelitian	Analisis	Persamaan dengan penelitian ini	Perbedaan dengan penelitian ini
Cahyo Tri Wibowo, tahun 2014, Efektivitas pelayanan pembuatan Paspor dengan menggunakan sistem Informasi manajemen keimigrasian (simkim) di kantor imigrasi Kelas I kota Tangerang.	Penelitian menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, dengan memfokuskan pada pembahasan efektivitas pelayanan paspor dengan menggunakan Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (SIMKIM).	Memberikan pemecahan masalah terhadap kekurangan yang dimiliki oleh system (SIMKIM) dan SDM yang ada.	Perbedaan pada model yaitu antrian online yang menjelaskan optimalisasi pelayanan serta efisiensi waktu.

Table : 1.1 Penelitian Terdahulu <http://repository.fisip-untirta.ac.id/658/>

Namun penelitian ini terlebih dahulu menguji indikator awal antrian tersebut yaitu kedatangan masyarakat / pemohon (interarrival time) pelayanan masyarakat (service time) proses antrian (queing process). Dimana dengan mengetahui ketiga indikator tersebut barulah sebuah fenomena antrian dapat diteliti lebih lanjut mengikuti model antrian online atau tidak. Selain itu,

Penelitian ini juga hampir sama dengan beberapa penelitian sebelumnya yang membandingkan model antrian real yang telah ada, dengan tujuan untuk menentukan apakah antrian online ini sudah efisien.

Penulis melakukan pengukuran kinerja antrian pelayanan di booth / konter permohonan pembuatan paspor Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan, Kemudian dilakukan analisis efisiensi model tersebut, dengan mempertimbangkan pula pada tingkat kepuasan masyarakat dan kemampuan SDM Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan dalam menyediakan layanan sesuai dengan janji pelayanan yang telah di tetapkan yaitu :

1. Kepastian Persyaratan;

2.Kepastian Biaya;

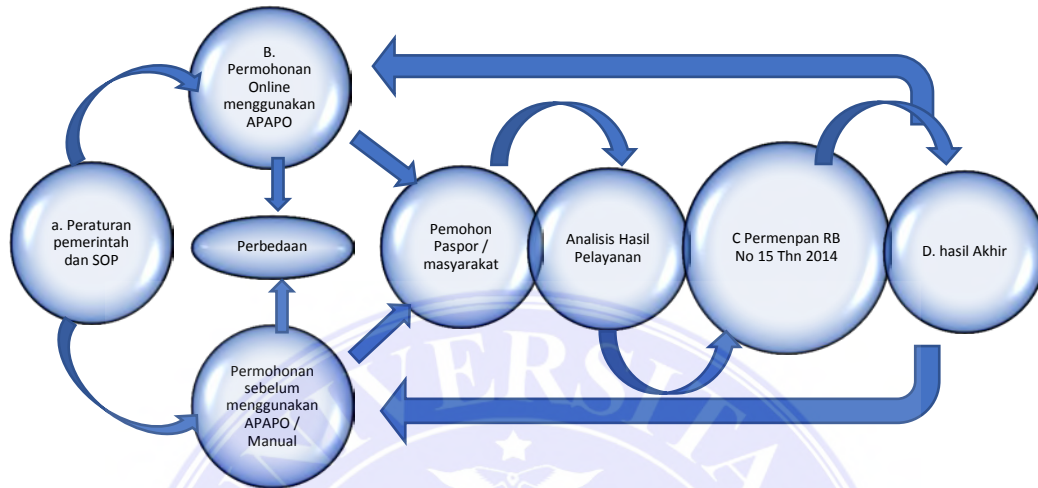
3.Kepastian Waktu Penyelesaian.

Serta Standar Operasional prosedur (SOP) Dirjen Imigrasi Nomor. IMI.GR.01.01 – 3154

Tanggal 24 Agustus 2018 tentang Verifikasi Pendaftaran Antrian Paspor Secara Online.



2.3. Kerangka Berfikir



Gambar : 1.9. Sumber : Jaka Purnama (Penulis)

2.3.I. Penjelasan Kerangka Berfikir

- a. Surat Edaran Terkait Penggunaan aplikasi APAPO (Antrian Paspor Online) oleh Direktur Jenderal Imigrasi Nomor : IMI-GR.01.01-0047 tanggal 08 Januari 2016 tentang Antrian Pelayanan Paspor. Dan Nomor : IMI-UM.01.01-4166 tanggal 16 Oktober 2017 tentang Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara Online di seluruh Indonesia, perintah tertulis kepada seluruh Kepala Unit Pelaksanaan Teknis seluruh Indonesia untuk dapat menjalankan aplikasi tersebut dalam lingkungan kerja.
- b. Petunjuk Pelaksanaan Implementasi Pendaftaran Antrian Paspor Secara Online Nomor : IMI-GR.01.01-3155 Tahun 2018, adalah pedoman kepada seluruh satuan kerja Se- indonesia dalam pengaplikasian APAPO dalam lingkungan kerja.

Serta Standar Operasional prosedur (SOP) Dirjen Imigrasi Nomor : IMI-GR.01.01-3154 tentang Tanggal 24 Agustus 2018 tentang Verifikasi Pendaftaran Antrian Paspor Secara Online. Pemohon paspor adalah seluruh lapisan masyarakat yang berhak ataupun penerima layanan terkait dengan paspor ataupun surat perjalanan dari dan keluar Indonesia.

APAPO (antrian Paspor Online) yaitu aplikasi yang memuat dan mencakup antrian permohonan paspor yang digunakan secara serentak pada seluruh unit pelaksanaan teknis (UPT) Imigrasi seluruh Indonesia melalui surat edaran Dirjen IM.

- c. Permen PAN RB Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik, yang memuat tentang kewajiban bagi untuk dapat memberikan antara lain : penyelenggara pelayanan publik untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas, memberikan pemahaman dan persepsi yang sama bagi penyelenggara, masyarakat, dan pihak terkait terhadap standar pelayanan, Standar Pelayanan di tiap unit pelayanan merupakan jaminan dan kepastian, baik bagi penyelenggara dalam memberikan, maupun bagi masyarakat dalam menerima pelayanan.
- d. Hasil Akhir, adalah hasil berupa saran dan rekomendasi terhadap APAPO yang menjadi kajian penulis, sehingga didapatkan kesimpulan dilanjutkan atau tidaknya aplikasi tersebut untuk digunakan dalam peningkatan pelayanan permohonan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif sehingga dalam penelitian ini tidak menggunakan istilah populasi, melainkan oleh Spradley (Sugiyono, 2013: 215) dinamakan “social situation” atau situasi sosial yang terdiri atas tiga elemen yaitu: tempat (place), pelaku (actors), dan aktivitas (activity) yang berinteraksi secara sinergis. Situasi sosial tersebut dapat dinyatakan sebagai obyek penelitian yang ingin diketahui “apa yang terjadi” di dalamnya. Pada situasi Waktu Penelitian Waktu yang digunakan peneliti untuk penelitian ini dilaksanakan mulai dari pra - penelitian sampai sejak tanggal dikeluarkannya izin penelitian dalam kurun waktu kurang lebih 2 (dua) bulan, 1(satu) bulan pengumpulan data dan 1(satu) bulan pengolahan data yang meliputi penyajian dalam bentuk proposal tesis dan proses bimbingan berlangsung.

Tempat Penelitian Tempat pelaksanaan penelitian ini adalah di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan, tepatnya di Jl. Jen. Gatot Subroto No 256 A, Kecamatan Medan Helvetia kelurahan Sei Sikambing.

3.2. Metode Penelitian.

Penelitian ini merupakan penelitian Kualitatif metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat post positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive dan snowball, teknik pengumpulan dengan tri-anggulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian

kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Dimana peneliti menentukan informan yang dianggap dapat memberikan informasi terkait permasalahan yang diteliti.

Penelitian kualitatif ini, yang menjadi instrumen penelitian adalah peneliti sendiri. Dalam pelaksanaannya menggunakan alat bantu seperti daftar keluhan pemohon, buku catatan, serta dokumen-dokumen. sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.

Metode penelitian menurut Sugiyono (2017:2) diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Dalam penelitian ini metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif

3.3. Teknik Pengumpulan Data

3.3.1. Sumber Data

Sumber data penelitian ini terdapat dua informan, yaitu key informan (informan kunci) dan informan pendukung. Informan ditunjuk sebagai sumber data yang mampu memberikan informasi selengkap-lengkapnyanya serta relevan terhadap tujuan penelitian. Informan kunci dalam penelitian ini adalah Kepala Bidang Informasi dan Teknologi Keimigrasian pada Kantor imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan. Informan pendukung adalah orang yang terlibat langsung dalam kegiatan tersebut, yaitu masyarakat. Selain itu, didukung juga dengan sumber tertulis dari buku-buku yang relevan, internet, media cetak, dan lain sebagainya.

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan tiga metode,yaitu:

1. Pengamatan (Observasi)

Observasi adalah suatu bentuk pengamatan pencatatan yang dilakukan oleh seorang peneliti di lapangan dengan menggunakan pedoman observasi sebagai instrumen pengamatan yang telah disusun sebelumnya.

Metode observasi ini merupakan metode pendekatan untuk mendapatkan informasi tentang obyek penelitian dengan mengamati seseorang atau kelompok orang yang sedang mengerjakan pekerjaannya (Nawawi Hadari,1998:123).

2. Wawancara

Wawancara adalah dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (interviewer) atau yang mengajukan pertanyaan, dan yang diwawancarai (interviewee), atau yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. (Lexy Moleong, 2008:137) Tujuan dari wawancara di sini adalah untuk mencari informasi dari sumber data dan informan tentang aktifitas antrian paspor melalui aplikasi APAPO oleh masyarakat

3. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah suatu cara untuk memperoleh data melalui peninggalan tertulis seperti arsip-arsip dan termasuk juga bukubuku tentang endapat, teori, dalil, atau hukum-hukum dan lain-lain yang berhubungan dengan penelitian (Maman Rachman, 1999:96). Dokumentasi dalam penelitian penulis mengambil beberapa dokumen yang berkaitan dengan hal tersebut, yaitu:

1. Foto-foto antrian permohonan Paspor Sebelum dan sesudah APAPO;
2. Foto Foto Mengenai aktifitas pelayanan permohonan paspor sebelum dan sesudah APAPO.

Pemilihan pendekatan kualitatif dalam penelitian ini didasarkan pada pendapat Bogdan dan Biklen (Sugiyono, 2013: 13-14) bahwa karakteristik penelitian kualitatif sebagai berikut:

1. *Qualitative research has the natural setting as the direct source of data and researcher is the key instrumen.* Hal ini berarti bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menggunakan kondisi alamiah sebagai sumber data langsung, dan peneliti adalah instrumen kunci;
2. *Qualitative research is descriptive. The data collected is in the form of words or pictures rather than number.* Hal ini berarti bahwa penelitian kualitatif bersifat deskriptif. Data yang terkumpul cenderung berbentuk kata-kata atau gambar daripada angka;
3. *Qualitative research are concerned with process rather than simply with outcomes or products.* Hal ini berarti bahwa penelitian kualitatif lebih ditekankan pada proses daripada produk atau hasil;
4. *Qualitative research tend to analyze their data inductively.* Hal ini berarti bahwa penelitian kualitatif cenderung menganalisis data secara induktif.
5. *“Meaning” is of essential to the qualitative approach.* Hal ini berarti bahwa “Makna” adalah hal penting pada pendekatan kualitatif.

Pendapat lain juga dikemukakan oleh Erickson (Sugiyono, 2013:14) yang menyatakan bahwa ciri-ciri penelitian kualitatif, yakni metode penelitian kualitatif

dilakukan secara intensif, peneliti ikut berpartisipasi lama di lapangan, mencatat secara hati-hati apa yang terjadi, melakukan analisis reflektif terhadap berbagai dokumen yang ditemukan di lapangan, dan membuat laporan penelitian secara mendetail.

Sugiyono (2013), yang mengungkapkan bahwa teknik pengambilan / pengumpulan data merupakan prioritas utama yang memiliki nilai strategis dalam penelitian, hal ini diungkapkan lantaran tujuan penelitian ialah mendapatkan data-data, baik primer, ataupun data skunder.

Teknik pengumpulan data merupakan suatu cara yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data terkait permasalahan penelitian yang diambilnya. Prosedur ini sangat penting agar data yang didapatkan dalam penelitian berupa data yang valid, sehingga menghasilkan kesimpulan yang juga valid.

Data di kumpulkan dengan Teknik *cross section / insidentil* dimana data diperoleh adalah internal data yang terjadi dalam suatu Lembaga /instansi, dimana semua data di kumpulkan berdasarkan kejadian yang ada dan reel time pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan.

3.3.2. Keabsahan Data Trianggulasi

Adalah cara yang paling umum digunakan dalam penjaminan validitas data dalam penelitian kualitatif. Trianggulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data dengan memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan data atau sebagai pembanding terhadap data itu. Menurut Sugiyono (2006:267), Validitas merupakan “derajat ketetapan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan daya yang dapat dilaporkan oleh peneliti”. Menurut Hamidi

(2004:82-83), Ada beberapa teknik yang dapat digunakan untuk mengetahui validitas data, yaitu:

2. Teknik triangulasi antar sumber data, teknik pengumpulan data, dan pengumpulan data yang dalam hal terakhir ini peneliti akan berupaya mendapatkan rekan atau pembantu dalam penggalan data dari warga di lokasi-lokasi yang mampu membantu setelah diberi penjelasan;
3. Pengecekan kebenaran informasi kepada para informan yang telah ditulis oleh peneliti dalam laporan penelitian (member check);
4. Akan mendiskusikan dan menyeminarkan dengan tema sejawat di jurusan tempat penelitian belajar (peer debricfing), termasuk koreksi di bawah para pembimbing;
5. Perpanjangan waktu penelitian. Cara ini akan ditempuh selain untuk memperoleh bukti yang lebih lengkap juga untuk memeriksa konsistensi tindakan para informan. Penelitian ini menggunakan tiga macam triangulasi, yang pertama, triangulasi sumber data yang berupa informasi dari tempat, peristiwa dan dokumen serta arsip yang memuat catatan berkaitan dengan data yang dimaksud. Kedua, triangulasi teknik atau metode pengumpulan data yang berasal dari wawancara, observasi, dan dokumen. Ketiga, triangulasi waktu pengumpulan data merupakan kapan dilaksanakannya triangulasi atau metode pengumpulan data. Keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan triangulasi, Sugiyono (2006:273-274), menjelaskan ada tiga macam triangulasi. Ketiga triangulasi tersebut yaitu triangulasi sumber, pengumpulan data, dan waktu. Ketiga triangulasi tersebut dapat digambarkan dalam dalam bentuk skema di bawah ini.

Gambar 1.10. Triangulasi Waktu Pengumpulan Data

Penjelasan dari ketiga triangulasi akan dipaparkan sebagai berikut:

- b. Triangulasi Waktu Pengumpulan Data adalah suatu triangulasi yang sering mempengaruhi data, data yang dikumpulkan melalui Teknik wawancara dipagi, siang ataupun malam akan memberikan data yang lebih valid sehingga kredibel.

Berdasarkan pemaparan di atas penelitian ini menggunakan triangulasi, diatas yaitu triangulasi waktu pengumpulan data yang berupa observasi serta wawancara dengan narasumber secara langsung dan dokumen yang berisi catatan terkait dengan data yang diperlukan oleh peneliti.

3.3.3. Informan Penelitian

Informan Penelitian Penelitian kualitatif tidak dimaksudkan untuk membuat generalisasi dari hasil penelitiannya. Subjek penelitian yang telah tercermin dalam fokus penelitian tidak ditentukan secara sengaja. Subjek penelitian menjadi informan yang akan memberikan berbagai informasi yang diperlukan selama proses penelitian. Menurut Hendarsono dalam Suyanto (2005: 171-172), informan penelitian ini meliputi tiga macam yaitu:

- 1) Informan kunci (key informan), yaitu mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian. Dalam hal ini Kepala bidang Informasi teknologi Keimigrasian yang menjadi informan kunci;
- 2) Informan utama, yaitu mereka yang terlibat secara langsung dalam interaksi sosial yang diteliti. Informan utama dalam penelitian ini adalah masyarakat yang pernah mengajukan permohonan sebelum dan sesudah APAPO sebagai sampel.
- 3) Informan tambahan, yaitu mereka yang dapat memberikan informasi walaupun tidak langsung terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti. Informan tambahan adalah Kepala Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan.

Berdasarkan uraian di atas, maka informan ditentukan dengan teknik purposive yaitu penentuan informan tidak didasarkan pedoman atau berdasarkan perwakilan populasi, namun berdasarkan kedalaman informasi yang dibutuhkan, yaitu dengan menemukan informan kunci yang kemudian akan dilanjutkan dengan informan lainnya dengan tujuan mengembangkan dan mencari informasi sebanyak-banyaknya yang berhubungan dengan masalah penelitian. Informan pada penelitian ini adalah yang telah mewakili dan disesuaikan dengan peranannya mengetahui prosesi antrian dan permohonan serta pelayanan yang terjadi pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan baik sebelum APAPO maupun sesudah APAPO.

Selain menggunakan informan penelitian utama (key informan), penelitian ini juga menggunakan sumber data penunjang (sekunder). Yang dimaksud data sekunder

adalah data yang dikumpulkan oleh peneliti dari bahan kepustakaan sebagai penunjang dari data utama (key informan). Data referensi yang terkait dengan penelitian. Untuk memperoleh data yang sesuai dan mendukung penelitian ini, maka diperlukan sumber data, diantaranya adalah sumber data mengenai hal-hal berupa catatan, transkrip, dokumen-dokumen dan sebagainya.

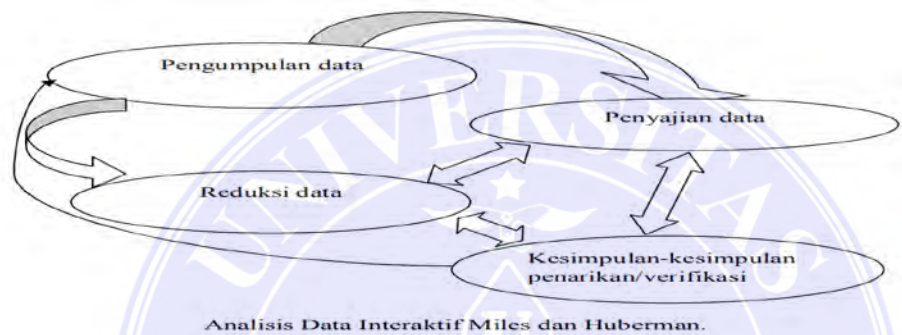
3.4 Teknik Analisis Data

Teknik Analisis Menurut Bogdan dan Taylor, analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilih menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari, dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Lexy Moleong, (2001:173:337) Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, penulis sudah melakukan analisis terhadap jawaban responden, setelah dianalisis dianggap belum lengkap maka peneliti akan melanjutkan memberikan pertanyaan-pertanyaan berikutnya sampai tahap tertentu diperoleh data yang lebih kredibel.

Penelitian yang peneliti lakukan, analisis datanya menggunakan teknik analisis data kualitatif yang yaitu model analisis interaksi (interactive analysis model). Model analisis interaksi merupakan analisis yang mana komponen reduksi data dilakukan bersamaan dengan proses pengumpulan data.

Setelah data terkumpul, maka tiga komponen analisis (reduksi data, sajian data, penarikan kesimpulan) saling berinteraksi. Langkah-langkah dalam analisis interaksi dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 1.10. Miles dan Huberman. (1992:20)

1. Pengumpulan Data (Data Collection)

Dilaksanakan dengan cara pencarian data yang diperlukan terhadap berbagai jenis data dan bentuk data yang ada di lapangan, kemudian melaksanakan pencatatan di lapangan.

2. Reduksi Data

Apabila data sudah terkumpul langkah selanjutnya adalah mereduksi data. Menurut Sugiyono mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya serta membuang yang tidak perlu, dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya apabila diperlukan.

Sugiyono (2008:338) Proses reduksi data dalam penelitian ini dapat peneliti uraikan sebagai berikut: pertama, peneliti merangkum hasil catatan lapangan selama proses penelitian berlangsung yang masih bersifat kasar atau acak ke dalam bentuk yang lebih mudah dipahami. Penulis juga mendeskripsikan terlebih dahulu hasil dokumentasi berupa foto-foto dalam bentuk kata-kata sesuai apa adanya di lapangan. Kedua, peneliti menyusun satuan dalam wujud kalimat factual sederhana berkaitan dengan fokus dan masalah. Langkah ini dilakukan dengan terlebih dahulu penulis membaca dan mempelajari semua jenis data yang sudah terkumpul, penyusunan satuan tersebut tidak hanya dalam bentuk kalimat faktual saja tetapi berupa paragraph penuh. Ketiga, setelah satuan diperoleh, penulis membuat coding, coding berarti memberikan kode pada setiap satuan. Tujuan coding agar dapat ditelusuri data atau satuan dari sumbernya.

3. Penyajian Data

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Melalui penyajian data tersebut, maka data diorganisasikan tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan mudah dipahami. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan jenisnya. Selain itu, dengan adanya penyajian data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut. Penyajian data dalam penelitian ini peneliti memaparkan dengan teks yang bersifat narataif.

4. Penarikan Kesimpulan

Setelah dilakukan penyajian data, maka langkah selanjutnya adalah penarikan kesimpulan yang didasarkan ada reduksi data yang merupakan jawaban atas masalah yang diangkat dalam penelitian. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah apabila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat dan mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat Penulis kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

3.4.1 Observasi

Dalam pengamatan (observasi) yang dilakukan adalah mengamati partisipasi masyarakat pemohon paspor dalam pelaksanaan serta pengaplikasian APAPO sebagai program yang mendukung peningkatan pelayanan pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan yang meliputi:

A. Tujuan :

Untuk memperoleh informasi dan data baik mengenai antrian permohonan paspor maupun pelayanan, standar prosedur dan mekanisme pelayanan serta produk yang diberikan, tidak terlepas dengan transparansi terhadap pelayanan permohonan paspor yang telah diberikan melalui APAPO (Antrian Paspor Online) pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan.

B. Aspek yang diamati :

1. Alamat/lokasi Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan;
2. Lingkungan fisik Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan;

3. Unit kantor/ruang kerja;
4. Ruang pelayanan /ruang tunggu antrian APAPO;
5. Helpdesk APAPO;
6. Suasana/iklim pelayanan sehari-hari baik secara umum maupun bagi berkebutuhan khusus;
7. Proses Pelayanan Paspor;
8. Siapa saja yang berperan dalam pelaksanaan APAPO.

3.4.2 Wawancara

WAWANCARA

Kepala Bidang Teknologi dan Informasi Keimigrasian.

A. Tujuan :

Untuk mengetahui sejauh mana pelaksanaan APAPO dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan.

B. Pertanyaan panduan :

Kepala Bidang Teknologi dan Informasi Keimigrasian

a. Identitas Diri

- 1) Nama : Mochammad Akbar Adhi Nugroho, SH.,M.H
- 2) Jabatan : Kepala Bidang Teknologi dan Informasi Keimigrasian
- 3) Agama : Islam
- 4) Pekerjaan : Pegawai Negeri Sipil
- 5) Alamat : Jl. Gatot Subroto Km.6,2 No.286 A

6) Pendidikan Terakhir : Magister Hukum (S2)

b. Pertanyaan penelitian

1. Sejauh mana partisipasi warga dalam pelaksanaan antrian yang berbasis online atau APAPO pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan?
2. Bagaimana proses pelayanan kepada warga khususnya permohonan paspor terhadap APAPO?
3. Apakah masyarakat mendapatkan kemudahan dan kepastian terhadap antrian online (APAPO)?
4. Bagaimana tanggapan bapak terhadap terobosan pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan dalam mengurangi antrian khususnya penggunaan APAPO?
5. Bagaimana tanggapan masyarakat terhadap APAPO pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan?
6. Bagaimana faktor penghambat dan pendukung dalam memaksimalkan pelayanan terhadap masyarakat untuk penggunaan APAPO pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan ?

WAWANCARA

Kepala Seksi Teknologi Keimigrasian.

A. Tujuan :

Untuk mengetahui sejauh mana pelaksanaan APAPO dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan.

B. Pertanyaan panduan :

Kepala Seksi Teknologi Keimigrasian.

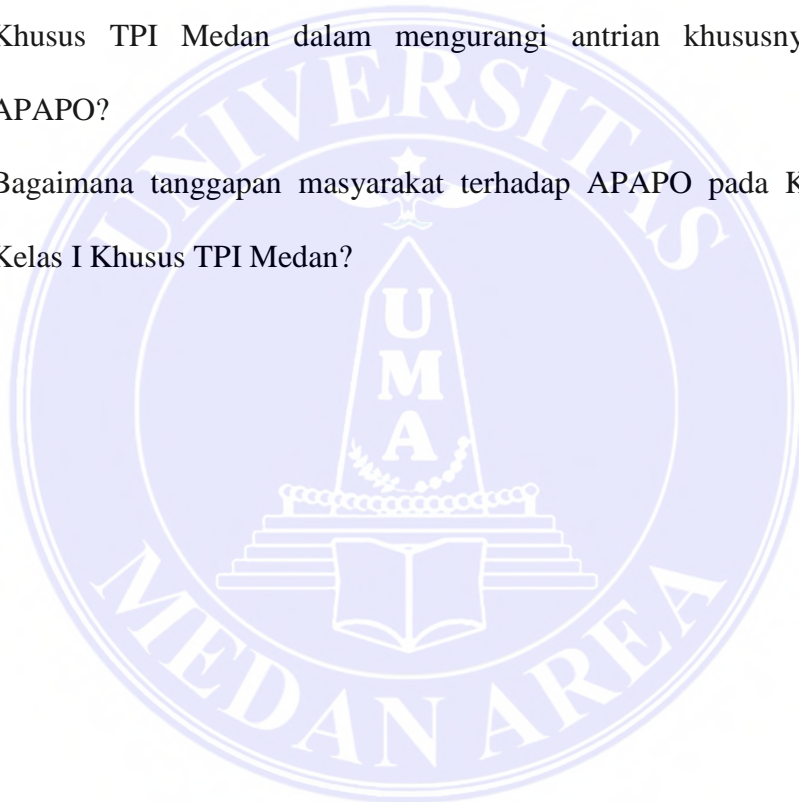
a. Identitas Diri

- 1) Nama : Hendro Chandra Saragih, SH
- 2) Jabatan : Kepala Seksi Infokom Keimigrasian
- 3) Agama : Kristen Protestan
- 4) Alamat : Jl, Beringin V No.15 Helvetia Medan
- 5) Pendidikan Terakhir : Strata I Hukum

b. Pertanyaan penelitian

1. bagaimana Persyaratan pembuatan paspor baru ataupun penggantian terhadap masyarakat?
2. Bagaimana mekanisme dan prosedur dalam permohonan pembuatan paspor melalui APAPO kepada masyarakat?
3. Bagaimana jaminan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat semenjak penggunaan APAPO pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan ?

4. Apakah masyarakat mendapatkan kemudahan terhadap kendala yang ditimbulkan oleh system APAPO?
5. Bagaimana partisipasi masyarakat dalam memberikan saran dan masukan kepada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan?
6. Bagaimana tanggapan bapak terhadap terobosan pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan dalam mengurangi antrian khususnya penggunaan APAPO?
7. Bagaimana tanggapan masyarakat terhadap APAPO pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan?



WAWANCARA

Petugas Booth Pelayanan..

A. Tujuan :

Untuk mengetahui sejauh mana pelaksanaan APAPO dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan.

B. Pertanyaan panduan :

Petugas Booth Pelayanan.

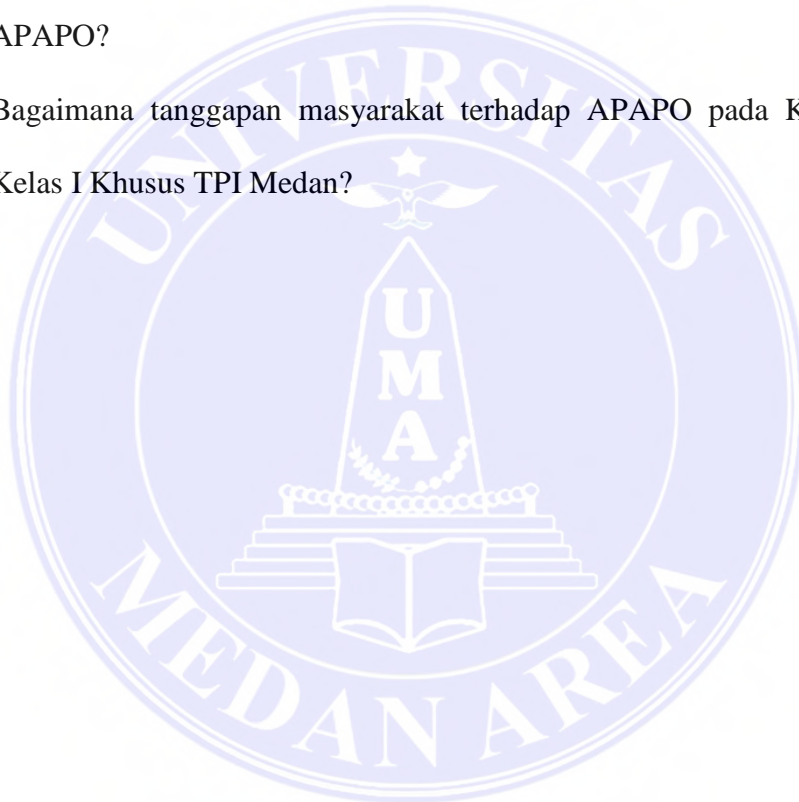
a. Identitas Diri

- 1) Nama : Eko Rian Putra, A.Md
- 2) Jabatan : Petugas Booth Pelayanan
- 3) Agama : Islam
- 4) Pekerjaan : Pegawai Negeri Sipil
- 5) Alamat : Jl. Mustafa No.5 Medan
- 6) Pendidikan Terakhir : Diploma III

b. Pertanyaan penelitian

1. bagaimana Persyaratan pembuatan paspor baru ataupun penggantian terhadap masyarakat?
2. Bagaimana mekanisme dan prosedur dalam permohonan pembuatan paspor melalui APAPO kepada masyarakat?
3. Bagaimana jaminan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat semnjak penggunaan APAPO pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan ?

4. Apakah masyarakat mendapatkan kemudahan terhadap kendala yang ditimbulkan oleh system APAPO?
5. Bagaimana partisipasi masyarakat dalam memberikan saran dan masukan kepada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan?
6. Bagaimana tanggapan anda terhadap terobosan pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan dalam mengurangi antrian khususnya penggunaan APAPO?
7. Bagaimana tanggapan masyarakat terhadap APAPO pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan?



WAWANCARA

Petugas Helpdesk APAPO

A. Tujuan :

Untuk mengetahui sejauh mana pelaksanaan APAPO dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan.

B. Pertanyaan panduan :

Petugas Helpdesk APAPO.

a. Identitas Diri

- 1) Nama : Sabrina, SE
- 2) Jabatan : Petugas Helpdesk APAPO
- 3) Agama : Kristen
- 4) Pekerjaan : Pegawai Negeri Sipil
- 5) Alamat : Jl. Pemasarakatan No,27 Helvetia Medan
- 6) Pendidikan Terakhir : Strata I Ekonomi

b. Pertanyaan penelitian

1. Bagaimana penanganan keluhan masyarakat terkait APAPO?
2. Bagaimana mekanisme dan prosedur dalam penanganan keluhan APAPO?
3. Bagaimana jaminan penyelesaian masalah yang diberikan kepada masyarakat semnjak penggunaan APAPO?
4. Apakah masyarakat mendapatkan kemudahan terhadap kendala yang ditimbulkan oleh system APAPO?

5. Bagaimana tanggapan masyarakat terhadap APAPO pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan?



WAWANCARA

Pemohon Paspor

A. Tujuan :

Untuk mengetahui sejauh mana pelaksanaan APAPO dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan.

B. Pertanyaan panduan :

Pemohon Paspor.

a. Identitas Diri

- 1) Nama : Irma Wahyuni
- 2) Agama : Islam
- 3) Pekerjaan : Wiraswata
- 4) Alamat : Jl. Karya Bersama, No 127
- 5) Pendidikan Terakhir : Strata I

b. Pertanyaan penelitian

1. bagaimana Persyaratan pembuatan paspor baru ataupun penggantian di

K

aJawab : Sangat mudah, cukup melampirkan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Akte Lahir/Ijazah/ Buku Nikah beserta *foto copy* pada kertas ukuran A4.

or Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan?

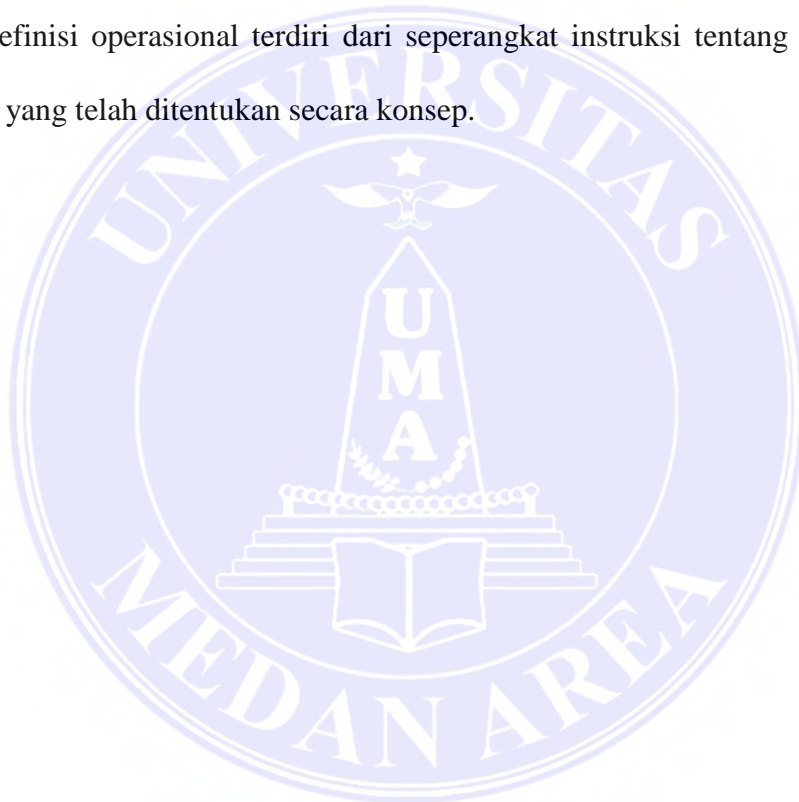
2. Bagaimana mekanisme dan prosedur dalam permohonan pembuatan paspor melalui APAPO kepada masyarakat?
3. Bagaimana jaminan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat semenjak penggunaan APAPO pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan ?
4. Apakah masyarakat mendapatkan kemudahan dalam penggunaan APAPO?
5. Bagaimana saran dan masukan yang akan anda berikan kepada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan?
6. Bagaimana tanggapan anda terhadap terobosan pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan dalam mengurangi antrian khususnya penggunaan APAPO?
7. Bagaimana faktor penghambat dan pendukung dalam memaksimalkan pelayanan terhadap masyarakat dengan menggunakan APAPO pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan ?

3.5. Defenisi Konsep.

Definisi konseptual merupakan batasan terhadap masalah-masalah variabel yang dijadikan pedoman dalam penelitian sehingga akan memudahkan dalam mengoperasionalkannya di lapangan. Untuk memahami dan memudahkan dalam menafsirkan banyak teori yang ada dalam penelitian ini, maka akan ditentukan beberapa definisi konseptual yang berhubungan dengan yang akan diteliti.

H. Russell bernard (2000) *social research methods, sage Publications, conceptual definitions are abstraction, articulated in words, that facilitate understanding they are the sort of definition we see in dictionaries, and we use them in everyday*

conversation to tell people what we mean by some term or phrase. operational definition consist of a set instructions on how to measure a variable that has been conceptually defined. (definisi konseptual adalah abstraksi, diartikulasikan dalam kata-kata, yang memfasilitasi pemahaman mereka adalah jenis definisi yang kita lihat dalam kamus, dan kita menggunakannya dalam percakapan sehari-hari untuk memberi tahu orang-orang apa yang kita maksudkan dengan istilah tertentu atau kasar. definisi operasional terdiri dari seperangkat instruksi tentang cara mengukur variabel yang telah ditentukan secara konsep.



ditawarkan sebagai usaha untuk mencapai tujuan organisasi melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, sesuai dengan kompetensi dan kapasitas organisasi serta daya beli pasar.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Dari pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa APAPO meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan sesuai dengan Permen PAN RB Nomor : 15 tahun 2014 tentang Standar Operasional Pelayanan dimana telah memenuhi standar, serta ketersediaan petugas dalam menampung seluruh keluhan masyarakat yang terjadi dalam penggunaan aplikasi APAPO serta penyelesaiannya, dengan kata lain APAPO ini dapat dilanjutkan, karena transparansi, akuntabilitas pemerintahan, serta partisipasi terhadap masyarakat cukup besar, adanya APAPO dapat mendukung program pemerintah dalam menciptakan *good governance*, serta sesuai dengan SOP dan janji pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan.

Pada akhirnya adalah peningkatan informasi teknologi di bidang imigrasi masih perlu tinjauan serta kajian khususnya terhadap pengamanan data yang lebih mendalam lagi sebagai wujud keberadaan imigrasi di negara ini.

5.2 Saran

Berdasarkan dari pengkajian dan hasil penelitian di lapangan maka penulis bermaksud memberikan saran yang mudah-mudahan dapat bermanfaat bagi Lembaga maupun bagi peneliti selanjutnya, yaitu sebagai berikut :

1. Bagi Pihak Lembaga

Seperti yang sudah dijelaskan, tidak hanya sarana dan prasarana serta kehandalan seluruh pegawai / petugas yang ada pada kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan melainkan sebagai factor penunjang atupun pendongkrak dalam sector pelayanan terhadap public yaitu inovasi dan sarana pendukung juga diperlukan baik dalam pengelolaan kesisteman, keamanan serta kenyamanan pengguna terhadap aplikasi yang lahir dari sebuah inovasi dapat ditingkatkan, hasil penelitian terkait peningkatan kualitas pelayanan public melalui APAPO (Antrian Paspor Online) pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan secara umum sudah menunjukkan kondisi sudah ideal seperti yang diharapkan, serta dapat menekan jumlah antrian yang melebihi kapasitas sehingga pelayanan tidak terganggu, namun secara khusus memang diperlukan adanya peningkatan yang lebih baik lagi.

Berdasarkan hasil yang ditemukan yaitu masyarakat masih mengeluhkan akan system yang disediakan terhadap APAPO ini yang sering mengalami gangguan, serta kecenderungan masyarakat masih banyak tidak mengetahui antrian yang diberikan melalui APAPO ini, untuk itu Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan, hendaknya dapat terus melakukan sosialisai dan edukasi terhadap masyarakat, sehingga dapat diketahui dan digunakan seluruh lapisan

masyarakat dan dapat mempermudah pelayanan yang akan diberikan dan diterima oleh masyarakat.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Adapun beberapa saran yang perlu diperhatikan bagi peneliti selanjutnya yang tertarik meneliti tentang APAPO (Antrian Paspor Online) dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan public adalah :

- a. Peneliti selanjutnya diharapkan untuk mengkaji lebih banyak sumber maupun referensi yang terkait dengan antrian digital ataupun berbasis *web* maupun peningkatan kualitas pelayanan public dalam segala sector, agar hasil penelitiannya dapat lebih baik dan lebih lengkap lagi.
- b. Peneliti selanjutnya diharapkan lebih mempersiapkan diri dalam proses pengambilan dan pengumpulan dan segala sesuatunya sehingga penelitian dan pembahasan dapat dilakukan dengan lebih baik lagi, peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan wawancara serta observasi dari sumber yang dapat dipercaya serta kredibilitas terjaga, terkhusus dalam hal analisis peningkatan pelayanan public melalui digitalisasi antrian dalam hal ini adalah APAPO (Antrian Paspor Online).

5.3. Implikasi Kebijakan

Dasar kebijakan Direktorat Jenderal Imigrasi.

- a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- b. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 52, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5216);
- c. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2013 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 tahun 2011 tentang Keimigrasian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 68, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5409) sebagaimana telah diubah dengan dengan Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2013 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang keimigrasian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 123, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5894);
- d. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 8 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 649).

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Dewi, Irra Chrisyanti. (2011:143) *Pengantar Ilmu Administrasi*, PT Prestasi Pustakaraya. Jakarta;
- Fandy Tjiptono (2016:4) *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi;
- Fandy Tjiptono (2015:231) *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi;
- H. Russell bernard (2000) *Social Research Methods Qualitative and Quantitative Approaches*. SECOND EDITION - University of Florida, USA Loc.id : 36;
- Kotler (2016 : 27) *Marketing Management*, Global Edition. Unite State: Pearson Education, Inc;
- Kotler dan Armstrong (2013:151), *Marketing Management*, Global Edition. Unite State: Pearson Education, Inc;
- Lexy Moleong, (2001:173:337) (Maman Rachman, 1999:96) *Dokumentasi dalam penelitian Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2004), Hlm:131;
- Lijan, Poltak Sinambela. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara:Medan.;
- Maleong Lexy J 2004, *Metodologi Penelitian Kualitatif* Bandung, Remaja Rosdakarya Hal 280-281;
- Mulyadi. (2013:5) Prosedur, dalam buku *Sistem Akuntansi*, Edisi Ketiga, Cetakan Keempat, Salemba Empat, Jakarta;
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif*, dan R&D. Bandung: Afabeta;
- Sugiyono (2013) *Teknik pengumpulan data* dan R&D. Bandung: Alfabeta CV;
- Suyanto (2005: 171-172), *informan penelitian* Jakarata : Kencana Prenanda Media. Group. Bouma, Gary D. 1996. *The Research Process*. Melbourne;

Siagian (1987) Pengertian Antrian dalam buku *Penelitian Operasional : Teori dan praktek*. Jakarta : Universitas. Indonesia Press;

Sugiyono (2017:2) pengertian metodologi penelitian dalam buku, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV;

Sugiyono (2013 : 14) Teknik pengumpulan data dalam buku *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV;

Spradley (Sugiyono, 2015:335) Pengertian analisis dalam buku *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta CV;

Zeithaml dkk (1990) *Dimensi Kualitas Pelayanan Publik menurut dalam Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media. Boedi, Harsono. 2008.

Tjiptono Fandy (2010 : 4) dan Gregorius Chandra.2016. *Service, Quality, dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.

B. Jurnal

Putra,Andri Donnal, 2017, '*Mengenal SistemAntrean Pembuatan Passpor Secara Daring (online)*', www.megapolitan. kompas.com, 8 Agustus 2017, diakses pada tanggal 19 Februari 2020

C. Peraturan Perundang-undangan

Peraturan Menteri Hukum dan Ham R.I No. 8 Tahun 2014 Tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor;

Pejabat Imigrasi menurut Undang -Undang No.6 Tahun 2011;

Pelayanan Publik menurut Undang-undang No. 25 Tahun 2009;

Undang-Undang Republik Indonesia No. 6 Tahun 2011 Tentang
Keimigrasian;

Undang -Undang No.6 Tahun 2011 Pasal (1) Tentang Keimigrasian.

D. Internet

Cahyo Tri Wibowo skripsi *EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBUATAN*

*PASPOR DENGAN MENGGUNAKAN SISTEM INFORMASI
MANAJEMEN KEIMIGRASIAN (SIMKIM) DI KANTOR IMIGRASI
KELAS I KOTA TANGERANG* melalui, [http://repository.fisip-
untirta.ac.id/658/](http://repository.fisip-untirta.ac.id/658/) diakses pada Kamis 14 November 2019, Pukul 11.00

WIB

Imigrasi Kelas I Khusus Medan Meraih Predikat WBK (Wilayah Bebas
Korupsi) <https://medan.imigrasi.go.id/?p=detberita&id=262> diakses pada
tanggal 24 November 2019.

Janji Layanan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI
Medan, <https://medan.imigrasi.go.id/?p=info&id=3> diakses pada 21 November
2019

Putra,Andri Donnal, 2017, “*Mengenal Sistem Antrean Pembuatan Passpor
Secara Daring (online)*”, melalui www.megapolitan.kompas.com 8
Agustus 2017, diakses pada tanggal 8 November 2019;

salmadian.com *Pengertian efektifitas dan efisiensi* diakses pada 21 November
2019.

Sejarah Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI
Medan, <https://medan.imigrasi.go.id/?p=sejarah&id=3> diakses pada 21
November 2019.

Struktur Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI
Medan, <https://medan.imigrasi.go.id/?p=struktur&id=3> diakses pada 21
November 2019.

LAMPIRAN

A. Surat Edaran

Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi Nomor : IMI-GR.01.01-0047
tanggal 08 januari 2016 tentang Antrian Pelayanan Paspor.

Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi Nomor : IMI-UM.01.01-4166
tanggal 16 Oktober 2017 tentang Implementasi Aplikasi
Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara Online.

B. JUKLAK

Sesuai dengan edaran mengenai tatacara serta pelaksanaan APAPO
nomor. IMI.GR.01.01 – 3154 tanggal 24 Agustus 2018

Petunjuk Pelaksanaan Tentang Implementasi Pendaftaran Antrian Paspor
Secara Online Nomor : IMI-GR.01.01-3155 Tahun 2018.