# EFEKTIVITAS PEMBUATAN PASPOR DENGAN SISTEM ONLINE DI KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS TPI SOEKARNO HATTA

## *EFFECTIVENESS OF MAKING A PASSPORT WITH ONLINE SYSTEM IN CLASS I IMIGRATION OFFICE SPECIAL TPI SOEKARNO HATTA*

Oleh: Elliona Nathalia Dewi dan Lena Satlita, M. Si, Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Yogyakarta,

elliona.nathalia@gmail.com

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memahami efektivitas pembuatan paspor dengan sistem online di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Soekarno Hatta dan mengetahui hambatan dihadapai Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Soekarno Hatta dalam pelaksanaan pembuatan paspor dengan sistem online. Desain penelitian yang digunakan deskriptif kualitatif. Teknik pengumupulan data melalui wawancara dengan informan. Teknik pemeriksaaan keabsahan data dengan triangulasi sumber. Teknik analisis data melalui tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan efektivitas pelayanan pembuatan paspor online di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Soekarno Hatta dilihat dari indikator efektivitas menurut Richard M. Steers sudah dikatakan berjalan dengan baik dilihat dari tujuan dibuatnya sistem online ini. Indikator pencapaian tujuan menunjukkan bahwa dengan sistem online ini sudah sesuai dengan tujuan yang diharapkan yaitu mempermudah masyarakat dalam mendapatkan antrean serta kepastian waktu untuk datang melengkapi dokumen. Adaptasi, dalam hal ini para pegawai sudah dibekali pengetahuan dalam pelaksanaan sistem online. Integrasi, Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Soekarno Hatta dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat bahwa untuk membuat paspor harus dengan online dulu sudah cukup aktif melalui media sosial yang ada.

**Kata Kunci:** efektivitas, paspor online, Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Soekarno Hatta

***Abstract***

*This study aims to find out and understand the effectiveness of making passports with an online system at the Immigration Office Class 1 Special TPI Soekarno Hatta and to know the obstacles faced by the Class I Immigration Office Special Soekarno Hatta in the implementation of making passports with an online system. The research design used was descriptive qualitative. Data collection technique used was interview. Data validation technique was source triangulation. Data analysis techniques applied were the stages of data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions and verification. The results of this study showed a good level of effectiveness of online passport making services at the Soekarno Hatta TPI Special Class I Immigration Office as seen from Richard M. Steers's effectiveness indicators. Indicators of objectives achievement showed that the online system in place was already in line with the expected goals of making it easier for the general public to get in the queue while also allowing a more precise time to be given for those in the queue to complete their documentations. Adaptation, in this case the employees were sufficiently knowledgeable in the implementation of the online system. Integration, TPI Soekarno Hatta's Special Class I Immigration Office was very proactive in the matter of informing the general public about the presence of the online passport making services through their existing social media channels.*

***Keywords:*** *effectiveness, online passport, Class 1 Immigration Office Special TPI Soekarno Hatta*

**PENDAHULUAN**

Semakin majunya zaman makin berkembang pula pola hidup masyarakat. Kini semua sudah serba digital, baik jasa dan barang bisa dipesan dengan cara online. Perkembangan teknologi yang membuat semua kebutuhan dapat dilakukan dengan digital. Bagi orang – orang sebagian besar saat ini, internet seakan-akan jadi kebutuhan primer. Mereka banyak menghabiskan waktu di depan smartphone atau komputer daripada melakukan aktivitas diluar ruangan. Mereka dapat dengan mudah mencari informasi di *search engine* tanpa harus membaca buku. Agar dapat dikenal publik, mereka dapat secara instan menjadi youtubers atau vlogger kemudian disebarkan melalui social media. Hidup di era digital memang seru dan banyak tantangannya. Era digital adalah masa dimana manusia telah melek teknologi dan semuanya serba terkoneksi. Tak ketinggalan dengan pemerintah yang berusaha memperbaiki pelayanan publik dengan sistem yang mudah melalui digital atau dengan cara online. Melalui upaya Pemerintahan Digital, pemerintah menjadi lebih transparan dalam melakukan berbagai kegiatannya sehingga mendapatkan kepercayaan yang lebih besar dari publik. Pemerintah dapat membuka jalur komunikasi baru dan memelihara konektifitas dengan publik melalui berbagai jaringan media sosial seperti Skype, Facebook, Twitter.

Berbagai pandangan dan keluhan masyarakat dapat lebih mudah dan lebih cepat ditanggapi oleh pemerintah. Pengadaan secara *online* mampu menekan harga hingga Rp. 25 juta untuk setiap kendaraan dinas. Namun, tujuan dari Pemerintahan Digital bukan sekedar penurunan biaya, melainkan juga memberikan pelayanan yang prima kepada seluruh warga dan pelaku bisnis, memberikan rasa nyaman karena pemerintah akan selalu hadir dimana, pada saat, dan melalui cara-cara yang diinginkan oleh masyarakat.

Efektivitas ditinjau dari sudut pencapaian tujuan, dimana keberhasilan suatu organisasi harus mempertimbangkan bukan saja sasaran organisasi tetapi juga mekanisme mempertahankan diri dalam mengejar sasaran (dalam Georgopolous dan Tannembaum, 1985:50). Dengan kata lain, penilaian efektivitas harus berkaitan dengan masalah sasaran maupun tujuan.

Tingkat efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang

telah diwujudkan. Mengukur efektivitas organisasi bukanlah suatu hal yang sangat sederhana, karena efektivitas dapat dikaji dari berbagai sudut pandang dan tergantung pada siapa yang menilai serta menginterpretasikan.

Untuk mengkaji masalah penelitian yang telah peneliti uraikan, peneliti menggunakan teori indikator efektivitas dari Richard M. Steers (1985:53) mengungkapkan mengenai indikator efektivitas dalam pengukuran efektivitas organisasi meliputi Pencapaian Tujuan, Integrasi, dan Adaptasi. Dirincikan sebagai berikut Pencapaian Tujuan adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Integrasi adalah pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya.

Peneliti memilih teori indikator efektivitas dari Richard M.Steers (1985:53) dikarenakan lebih cocok dengan masalah penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memahami mengenai efektivitas pembuatan paspor dengan sistem online di Kantor Imigrasi kelas 1 Khusus TPI Soekarno Hatta.

## METODE PENELITIAN

### Jenis Penelitian

Jenis Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

### Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada 19 Januari 2020 hingga 28 Juni 2020 di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Soekarno Hata.

### Subjek Penelitian

Subjek penelitian dalam penelitian ini adalah Bapak Raden Imam Jati Prabowo, A.Md., S.H., M.Si., Kepala Bidang Dokumen Perjalanan dan Izin Tinggal Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Soekarno Hatta; Ibu Septi Damayanti, A.Md.Im., S.H., M.A. , Kepala Seksi Dokumen Perjalanan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Soekarno Hatta; Bapak Fransiskus Adiatma Wicakson, S.KOM, Fungsionalis Pertama Bidang Dokumen Perjalanan Khusus Informasi Teknologi Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Soekarno Hatta; Bapak Shahinshah Satria dan Bapak Eriec, masyarakat pemohon paspor.

**Data dan Sumber Data**

Data Primer diperoleh melalui wawancara dan observasi di lokasi penelitian. Sedangkan data sekunder Undang – Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian, Surat Edaran Nomor IMI-GR.01.01-0047 Tahun 2016 tentang Antrian Pelayanan Paspor Republik Indonesia, dan Surat Edaran Nomor IMI-UM.01.01-4166 tentang Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara *Online* di Seluruh Indonesia.

**Teknik Pengumpulan Data**

1. Wawancara

Wawancara ialah proses komunikasi atau interaksi untuk mengumpulkan informasi dengan cara tanya jawab antara peneliti dengan informan atau subjek penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan wawancara terstruktur, dimana masalah dan pertanyaan sudah disusun oleh peneliti sebelumnya. Selanjutnya, pedoman wawancara dikembangkan beberapa pertanyaan dari jawaban terwawancara tersebut untuk menggali informasi mengenai efektivitas pembuatan paspor dengan sistem online di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Soekarno Hatta. Wawancara dilaksanakan ada tanggal 31 Januari 2020

2. Observasi

Observasi hakikatnya merupakan kegiatan dengan menggunakan pancaindera, bisa penglihatan, penciuman, pendengaran, untuk memperoleh informasi yang diperlukan untuk menjawab masalah penelitian. Hasil observasi berupa aktivitas, kejadian, peristiwa, objek, kondisi atau suasana tertentu, dan perasaan emosi seseorang. Menurut Bungin (2007:115-117) mengemukakan beberapa bentuk observasi, yaitu: 1) Observasi partisipasi, 2) Observasi terstruktur, dan 3) Observasi kelompok. Dalam penelitian ini observasi yang dilakukan adalah observasi langsung. Metode ini digunakan dalam rangka mencari data mengenai pembuatan paspor degan sistem online serta untuk mengetahui efektivitas pembuatan paspor dengan sistem online di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Soekarno Hatta.

3. Dokumentasi

Selain wawancara dan observasi, informasi juga bisa diperoleh lewat fakta yang tersimpan dalam bentuk surat, catatan harian, arsip foto, hasil rapat, jurnal kegiatan dan lain sebagainya. Dalam penelitian ini, dokumentasi yang digunakan yaitu Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2014

tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor dan Surat Edaran IMI – UM.01.01-4166 tentang Implementasi Pendaftaran Antrian Paspor Online di Seluruh Indonesia.

**Teknik Analisis Data**

Analisis data ini dimulai sejak peneliti menentukan fokus penelitian sampai dengan pembuatan laporan penelitian selesai. Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan – bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Teknik analisis data pada penelitian ini adalah menggunakan teknik analisis data model interaktif menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2011:243) meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Kantor Imigrasi Soekarno Hatta diresmikan oleh Menteri Kehakiman pada tanggal 1 April 1985 merupakan pengganti dari Kantor Imigrasi Halim Perdana Kusuma. Dimana pada saat itu kegiatan penerbangan dipindahkan ke Bandara Internasional Soekarno-Hatta. Mengingat beban dan volume kerja yang cukup besar terjadilah perubahan Klasifikasi Kantor Imigrasi Soekarno Hatta dari Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Soekarno Hatta menjadi Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Soekarno Hatta Khusus Soekarno Hatta yang telah dituangkan dalam Surat Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor M.14.PR.07.04 Tahun 2003 Tanggal 03 Desember 2003.

Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Soekarno Hatta Khusus TPI Soetta merupakan Unit Pelaksana Teknis di bidang Keimigrasian bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia DKI Jakarta. Tugas pokok dan fungsinya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat, melaksanakan pengamanan negara melalui pengawasan perlintasan, penegakan hukum di bidang keimigrasian, serta fasilitator kesejahteraan masyarakat. Wilayah Kerja Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Soekarno Hatta Khusus Bandara Soekarno-Hatta mengawasi 2 (dua) kecamatan, yaitu Kecamatan Cengkareng dan Kecamatan Kalideres. Untuk Wilayah Cengkareng terdiri dari 6 Kelurahan yaitu Kelurahan Cengkareng Barat, Cengkareng Timur, Duri Kosambi, Kapuk, Kedaung Kaliangke dan Rawa Buaya. Wilayah Kalideres terdiri dari

5 Kelurahan yaitu Kelurahan Kalideres, Kamal, Pegadungan, Semanan dan Tegal Alur. Bandara Internasional Soekarno Hatta merupakan wilayah kerja Kanim Kelas I Khusus Soekarno-Hatta sebagai Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI).

Gambar 1. Wilayah Kantor

Sumber: Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi Keimigrasian 2017.

**Efektivitas Pembuatan Paspor dengan Sistem Online di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Soekarno Hatta**

Efektivitas merupakan pencapaian yang ingin diraih oleh suatu instansi dalam pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Upaya pemerintah tersebut dituangkan dalam Keputusan Menteri Pegawai Negara (MENPAN) Nomor 81 Tahun 1993 Tentang "Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum". pengukuran efektivitas pembuatan paspor yang dilakukan oleh kantor imigrasi. Dalam penelitian ini, efektivitas pembuatan paspor dengan sistem online di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Soekarno Hatta dianalisis menggunakan teori Richard M.Steers. Dalam teori Richard M.Steers menyebutkan ada 3 indikator untuk mengukur efektivitas, diantaranya: pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi. Adapun untuk mengetahui pencapaian indikator tersebut maka penyajian data penelitian sebagai berikut:

1) Pencapaian Tujuan

Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Soekarno Hatta menerapkan sebuah sistem aplikasi yang bersifat eksternal untuk meningkatkan kualitas pelayanannya dalam melayani masyarakat. Sistem aplikasi tersebut merupakan sebuah sistem yang bisa diakses oleh semua orang dan siapa saja yang membutuhkan paspor Republik Indonesia. Sistem aplikasi tersebut bisa diakses lewat internet atau website yang telah ditetapkan. Dengan adanya sistem aplikasi tersebut, pihak kantor imigrasi bisa melayani masyarakat secara online dalam bidang pengurusan paspor Republik Indonesia.

Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam proses pengisian data pemohon pada pra permohonan personal melalui internet/website adalah sebagai berikut:

a. Lakukan pengisian data pemohon yang sesuai dan valid. Perhatikan

tanda "*" berarti harus dilakukan pengisian data tersebut

b. Pilih Kantor imigrasi tujuan yang diinginkan.

c. Siapkan dokumen yang telah discan seperti copy KTP WNI, copy Kartu Keluarga, copy Akte Kelahiran/Surat Nikah, Ijazah, dll. Kemudian lakukan proses upload untuk dokumen scanning tersebut.

Penggunaan aplikasi "Layanan paspor Online" yang merupakan produk menjadi layanan kemudahan yang ditawarkan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Soekarno Hatta dapat digunakan melalui ponsel dengan sistem android maupun digunakan di komputer secara online melalui website yang disediakan.

Sistem pembuatan paspor secara online dapat dilakukan dengan menggunakan ponsel yang bersistem android. Aplikasi telah di upload oleh teknisi Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Soekarno Hatta ke playstore sehingga masyarakat dapat memperoleh aplikasi dengan mudah. Kemudahan yang dirancang oleh Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Soekarno Hatta dalam pengurusan paspor karena mempertimbangkan berbagai faktor yang pengaduan yang diutarakan oleh masyarakat ketika mengunjungi Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Soekarno Hatta.

Pembuatan paspor dengan sistem online yang dilaksanakan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Soekarno Hatta sudah mencapai tujuan yang diinginkan oleh instansi tersebut. Pembuatan paspor dengan sistem online telah mempermudah baik bagi pihak masyarakat maupun pihak pegawai di lingkungan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Soekarno Hatta. Walaupun masih terdapat beberapa keluhan namun akan menjadi masukan untuk perbaikan bagi Dirjen Imigrasi untuk lebih baik lagi.

2) Integrasi

Penggunaan layanan paspor online dapat terlihat dengan teknologi yang digunakan dalam memberikan layanan permohonan pembuatan paspor melalui penggunaan layanan paspor online, misalnya komputer dengan jaringan internet dengan bandwidth besar, sehingga dapat memudahkan pelayanan yang ditujukan kepada masyarakat.

Dapat dilihat bahwa Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Soekarno Hatta telah melakukan penyampaian informasi kepada masyarakat dengan maksimal. Berbagai media sosial serta website selalu menginformasikan mengenai aturan

pembuatan paspor menggunakan sistem online terlebih dahulu selanjutnya datang ke kantor dengan membawa berkas yang harus dilengkapi. Di media sosial Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Soekarno Hatta juga menginformasikan tahap-tahan yang harus dilakukan masyarakat apabila akan membuat paspor. Berkas – berkas yang diperlukan serta biaya yang dibutuhkan juga terdapat di media sosial tersebut beserta aturan resminya. Masyarakat juga dianjurkan mengajukan pertanyaan apabila masih ada yang belum dipahami dan pegawai di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Soekarno Hata dengan senang hati membantu masyarakat yang membutuhkan bantuan.

3) Adaptasi

Kemampuan adaptasi merupakan indikator kedua dari teori efektivitas, dimana keberhasilan suatu organisasi dilihat dari sejauh mana organisasi dapat menyesuaikan diri dengan perubahan-perubahan yang terjadi baik dari dalam organisasi dan dari luar organisasi.

Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, kepandaian dan ketanggapan pegawai dalam mengoperasikan peralatan untuk mengupload data pemohon, kemampuan adaptasi Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Soekarno Hatta yang mampu mengikuti perkembangan di masyarakat di sekitar instansi dimana sekarang semua masyarakat selalu mengakses internet untuk keperluan sehari-hari, hal ini membuat Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Soekarno Hatta membuka pelayanan pengurusan dokumen paspor secara online. Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Soekarno Hatta yang mampu beradaptasi dengan menggunakan teknologi yang ada dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang akan membuat paspor, hal ini dikarenakan pegawai Kantor Imigrasi mempunyai kualifikasi pendidikannya sudah bagus. Pegawai selalu menjawab dengan baik setiap masalah atau komplain dari masyarakat; dan Pegawai menerima setiap komplain yang ada dari pemohon paspor. Pelayanan paspor sudah berjalan dengan efektif didukung oleh pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Soekarno Hatta yang selalu menjawab dan menerima dengan baik ketika masyarakat komplain mengenai pembuatan paspor dan pegawai bisa menjelaskan kepada masyarakat apabila ada yang kurang paham mengenai permohonan paspor. Keluhan dari masyarakat tersebut dapat disampaikan melalui media sosial Instagram maupun website milik Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Soekarno Hatta.

**Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Efektivitas Pembuatan Paspor dengan Sistem Online di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Soekarno Hatta.**

Adapun beberapa faktor pendukung dari efektivitas pembuatan paspor online di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Soekarno hatta ialah kesiapan para pegawai menjadi faktor pendukung yang harus ada untuk pelaksanaan pembuatan paspor dengan sistem online di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Soekarno Hatta. Pembuatan paspor dengan sistem online akan berjalan lancar jika diikuti dengan kesiapan para pegawai yang telah diberikan arahan maupun diklat terlebih dahulu supaya tidak banyak melakukan kesalahan ketika melayani masyarakat untuk pembuatan paspor.

Teknologi yang memadai faktor pendukung yang penting dalam pembuatan paspor dengan sistem online di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Soekarno Hatta. Untuk mendukung berjalanannya pembuatan paspor dengan sistem online maka Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Soekarno Hatta melengkapi dengan beberapa layar komputer yang digunakanan untuk memasukkan data serta juga dilengkapi dengan BMS (*Biometric Matching System*) yang merupakan alat untuk mencocokan sidik jari pemohon paspor dengan data yang ada di Sistem Teknologi Informasi Keimigrasian. Faktor berikutnya anggaran yang memadai diberikan oleh Ditjen Imigrasi kepada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Soekarno Hatta yang selanjutnya akan digunakan untuk salah satunya pemeliharaan sarana dan prasarana terutama untuk kelancaran pembuatan paspor dengan sistem online dan dukungan pimpinan kantor terus diberikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Soekarno Hatta.

Selain faktor pendukung adapun faktor penghambat yaitu, keterbatasan kuota antrean di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Soekarno Hatta yang mengakibatkan sulitnya masyarakat dalam mendapatkan nomor antrean. Kuota yang disediakan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Soekarno Hatta adalah 240 kuota. Faktor penghambat lainnya adalah gangguan pada sistem aplikasi maupun website dikarenakan jaringan yang seringkali mengalami masalah atau *server* yang *error*, yang menyebabkan pemohon paspor kesulitan mendaftar.

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan, pada bab ini peneliti menguraikan kesimpulan berdasarkan hasil dan pembahasan peneliti bahwa pembuatan paspor dengan sistem online yang dilaksanakan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Soekarno Hatta sudah berjalan sesuai dengan baik dan efektif terlihat dari sistem *online* ini dibuat untuk memudahkan masyarakat dalam mendapat antrean, ditinjau dari indikator efektivitas yang dikemukakan oleh Richard M.Strees. Namun secara teknis masih ditemukan kendala yang ada pada pembuatan paspor dengan sistem online tersebut. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan mengenai faktor dalam keberhasilan efektivitas sebagai berikut:

1. Pencapian Tujuan, sistem online sudah berjalan sebagaimana mestinya sesuai rencana adalah untuk mempermudah masyarakat dalam mendapatkan kepastian kedatangan ke kantor imigrasi. Mempermudah kinerja para pegawai karena sistem antrean yang teratur dan pemohon yang hadir sesuai data yang masuk ke sistem Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Soekarno Hatta.

2. Integrasi, tindakan yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Soekarno Hatta untuk menyebarkan informasi kepada masyarakat luas bahwa untuk pembuatan paspor harus dengan sistem online terlebih dahulu menggunakan media sosial dan juga website kantor yang dapat diakses oleh seluruh masyarakat. Dengan menggunakan 2 media ini diharapkan informasi dapat diterima oleh masyarakat yang akan membuat paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Soekarno Hatta.

3. Adaptasi, para pegawai diberikan pelatihan atau diklat untuk kelancaran dalam pembuatan paspor dengan sistem online. Selalu meingkatkan kualitas SDM. Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Soekarno Hatta untuk mendukung keberlangsungan sistem online maka juga mempersiapkan sarana dan prasarana yang memadai. Mempersiapkan peralatan baik *hardware* maupun *software*.

Faktor pendukung efektivitas pembuatan paspor dengan sistem online di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Soekarno Hatta meliputi: kesiapan dari pegawai, teknologi yang mumpuni, anggaran yang mumpuni, dan dukungan pimpinan. Sedangkan faktor penghambatnya adalah gangguan jaringan pada sistem yang terpusat pada Ditjen Imigrasi, data Disdukcapil yang

tidak sesuai, dan kuota pemohon yang terbatas.

**Saran**

Berdasarkan pada hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan di atas, peneliti memiliki beberapa saran yang perlu disampaikan untuk meningkatkan efektivitas pembuatan paspor dengan sistem online di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Soekarno Hatta agar dapat menjadi bahan pertimbangan, beberapa saran tersebut sebagai berikut:

1. Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Soekarno Hatta bisa lebih meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, terutama dalam hal perbaikan sarana dan prasarana, seperti lebih memperbaiki ruang tunggu agar lebih nyaman.

2. Sebaiknnya pihak Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Soekarno Hatta menambah kuota pemohon paspor online yang ditiap harinya dirasa kurang oleh masyarakat, karena kuota pemohon paspor online tidak sebanding dengan para pemohon paspor online di tiap harinya.

3. Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Soekarno Hatta hendaknya meningkatkan kualitas jaringan, agar mempermudah masyarakat dalam mengakses website ataupun aplikasi dan membantu para pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Soekarno Hatta dalam mengupload data para pemohon paspor.

**DAFTAR PUSTAKA**

Abidin, Said Zainal. (2002). *Kebijakan Publik.* Jakarta: Yayasan Pancur Siwah.

Aji, K.P. & Wilonotomo. (2018). Pelayanan Pembuatan Paspor dalam Kajiannya Terhadap Teori Manfaat Teknologi Informasi. *eJournal Ilmiah kebijakan hukum.* Volume 12, Nomor 2: 163 – 178.

Bungin, M. Burhan. (2007). *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya.* Jakarta: Kencana Prenada Media Grup.

Bungkaes, H. R., Posumah, J. H., & Kiyai, B. (2013). Hubungan Efektivitas Pengelolaan Program Raskin dengan Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat di Desa Mamahan Kecamatan Gemeh Kabupaten Kepulauan Talaudd. *Journal "Acta Diurna"*.

Danial dan Nanan. (2009). *Metode Penulisan Karya Ilmiah*. Bandung: Laboratorium Pendidikan Kewarganegaraan UPI.

Effendi, Sofian dan Tukiran. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: LP3ES.

Georgopulous dan Tannembaum. (1985). *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.

Hamidi. (2005). *Metode Penelitian Kualitatif*. Malang: Universitas Muhamadiyah Malang.

Indrajit, Richardus Eko. (2004). *E-Government Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Soekarno Hatta: Alfabeta.

Marshal B. Romney, & Steinbart, P.J. (2015). *Sistem Informasi Akuntansi*. Edisi 13. Jakarta: Salemba Empat.

Moleong, L.J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Mukarom, Zaenal, & Laksana, M.W. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik. Soekarno Hatta*. CV Pustaka Setia.

Mulyanto, Agus. (2009). *Sistem Informasi Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

O'Brien dan Marakas. (2009). *Management Information Systems,* Ninth Edition. New York: McGraw-Hill.

Ramadhan, G.H. (2018). *Tingkat Efektivitas Pelayanan Pembuatan Paspor Online di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Soekarno Hatta Provinsi Banten*. Skripsi. Soekarno Hatta: Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.

Setiowati, Lusy. (2016). *Kualitas pelayanan Publik Keimigrasian dalam Pembuatan Paspor Perspektif Good Governance (Studi di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Soekarno Hatta Yogyakarta)*. Skripsi. Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga.

Siagian, S.P. (1978). *Manajemen*. Yogyakarta: Liberty.

Simangunsong, Yohanna. (2018). *Implementasi Pelayanan Publik dalam Antrian Permohonan Paspor Secara Online di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan*. Skripsi. Medan: Universitas Sumatera Utara.

Steers, M. Richard. (1985).*Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga

Suwarno, Yogi. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.

Suyadi, Prawirosentono. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BPFE.

Yunus, Hadi Sabari. (2010). *Metodologi Penelitian Wilayah Kontemporer*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.