

**EVALUASI PENERAPAN PELAYANAN
APLIKASI LAYANAN PASPOR ONLINE (APAPO)
DI KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS TPI BATAM**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat dalam Menyelesaikan Program S-1
Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang*



OLEH :

**PRANADIA AMELIA YUSRAN
2017/17042122**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2021**

PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Judul : **Evaluasi Penerapan Pelayanan Aplikasi
Layanan Paspocer Online (APAPO) Di
Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI
Batam**

Nama : **Pranadia Amelia Yusran**

NIM / TM : **17042122/2017**

Program Studi : **Ilmu Administrasi Negara**

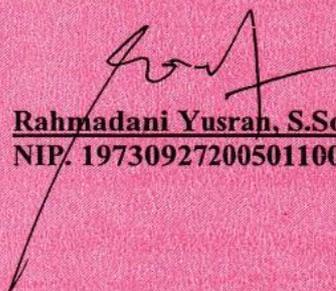
Jurusan : **Ilmu Administrasi Negara**

Fakultas : **Ilmu Sosial**

Padang, 25 November 2021

Disetujui Oleh

Pembimbing


Rahmadani Yusran, S.Sos, M.Si
NIP. 197309272005011004

PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan tim penguji Skripsi

Jurusan Ilmu Administrasi Negara

Fakultas Ilmu Sosial

Universitas Negeri Padang

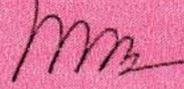
Pada hari Selasa, 9 November 2021 Pukul 16.00 WIB s/d 17.00 WIB

Evaluasi Penerapan Pelayanan Aplikasi Layanan Paspor Online
(APAPO) Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Batam

Nama : Pranadia Amelia Yusran
TM/NIM : 2017/17042122
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 25 November 2021

Tim Penguji :

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	: Rahmadani Yusran, S.Sos, M.Si	1. 
Anggota	: Dr. Zikri Alhadi, S.IP., MA.	2. 
Anggota	: Afriiva Khaidir, SH., M.Hum., MAPA., Ph.D	3. 

Mengesahkan:
Dekan FIS UNP


Dr. Siti Fatimah, M.Pd, M.Hum
NIP. 19610218 198403 2 001

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Pranadia Amelia Yusran
NIM/TM : 17042122/2017
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **“Evaluasi Penerapan Pelayanan Aplikasi Layanan Paspor Online (APAPO) Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Batam”** adalah benar dan merupakan karya asli saya, kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya, apabila ada kesalahan dan kekeliruan dalam skripsi ini, sepenuhnya merupakan tanggung jawab saya sebagai penulisnya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 25 November 2021

Saya yang menyatakan,



Pranadia Amelia Yusran

17042122

ABSTRAK

Pranadia Amelia Yusran/17042201 Evaluasi Penerapan Pelayanan Aplikasi Layanan Paspor Online (APAPO) di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Batam

Penelitian ini bertujuan menganalisis Evaluasi Penerapan Pelayanan Aplikasi Layanan Paspor Online (APAPO) Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Batam. Adapun tujuan dari Penerapan Pelayanan Aplikasi Layanan Paspor Online (APAPO) yang mengacu pada Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI-UM.01.01-4166 adalah; (1) Meningkatkan kualitas dari pelayanan keimigrasian kepada warga negara indonesia dan warga negara asing (2) Memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mengurus paspor dan memberikan kepastian pelayanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, untuk teknik pengambilan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan pelayanan APAPO masih rendah terhadap komitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Sehingga hal ini menyebabkan dalam penerapan APAPO terdapat kendala yaitu, gangguan sistem, persyaratan yang tidak lengkap di aplikasi, masyarakat yang tidak mengerti penggunaan APAPO. Sedangkan faktor pendukung dan penghambat yang diberikan dalam peningkatan kualitas pelayanan belum signifikan. Faktor pendukungnya yaitu sumberdaya yang memadai dan fasilitas yang memadai. Sedangkan faktor penghambatnya yaitu, keterbatasan pemahaman teknologi oleh masyarakat, kurangnya sosialisasi aplikasi dan aplikasi yang kurang memadai.

Kata kunci: evaluasi, pelayanan publik, APAPO, Kota Batam.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Puji syukur ke hadirat Allah karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **Evaluasi Penerapan Pelayanan Aplikasi Layanan Paspur Online (APAPO) Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Batam** penulisan skripsi ini bertujuan untuk melengkapi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Srata Satu (S1) Pada Jurusan Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.

Terwujudnya penulisan skripsi ini, tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak yang telah mendorong dan membimbing, serta meluangkan waktu dalam penyelesaian skripsi ini. Untuk itu, dengan ketulusan hati penulis ingin mengucapkan terimakasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Prof. Ganefri, M.Pd., Ph.D Selaku Rektor Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Dr. Siti Fatimah, M.Pd., M.Hum Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Aldri Frinaldi, S.H., M.Hum., Ph.D Selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang dan Dosen Pembimbing Akademik.
4. Bapak Dr. Zikri Alhadi., S.IP., MA, Selaku Dosen Pembimbing Akademik Dosen Penguji pertama yang telah memberikan masukan serta saran yang membangun dalam upaya penyempurnaan skripsi ini.
5. Bapak Rahmadani Yusran, S.Sos, M.Si Selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran selama memberikan bimbingan, arahan serta saran yang membangun kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

6. Bapak Afriva Khaidir, S.H., M.Hum., MAPA., Ph.D Selaku Penguji kedua yang telah memberikan masukan serta saran yang membangun dalam upaya penyempurnaan skripsi ini.
7. Bapak Dan Ibu Dosen Staff Pengajar Jurusan Ilmu Administrasi Negara sebagai inspirasi penulis serta memberikan pelajaran dan pengalaman kepada penulis.
8. Staff karyawan, karyawan keputakaan dan staff administratif Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
9. Bapak Wahyu Wibisono, A.Md.Im. SH. M.Si, Selaku Kabid Dokumen Perjalanan dan Izin Tinggal Keimigrasian.
10. Bapak Doni Purwoko Hadi Sandra Dewa, S.H.Selaku Kasi Dokumen Perjalanan.
11. Bapak Kukuh Budi Wirawan, S.I.Kom., Bapak Said Muhammad Asfan Reginu, S.I.P. Selaku Pegawai Dokumen Perjalanan.
12. Bapak Endy Setyawan, S.E. Selaku Duta Layanan Kantor Imigrasi.
13. Bapak Novricky Wahyudi, S.T.Selaku Customer Service Kantor Imigrasi.
14. Bapak Edison, S.AP. MPA. Selaku Akademisi Pelayanan Publik.
15. Bapak/ ibu lainnya yang menjadi informan dalam penelitian yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penyelesaian data skripsi ini.
16. Teristimewa untuk kedua orang tua Papa (Bapak Yusran) dan Mama (Ibu Indawaty) yang sangat penulis cintai serta saudara kandung penulis Ocha dan Farhan yang senantiasa memberikan doa dan dukungan kepada penulis.
17. Teruntuk sahabat-sahabatku seperjuangan selama berada di Jurusan Ilmu Administrasi Negara Nurmiftach, Tika, Karina dan Nadira terimakasih untuk hari-hari yang penuh suka dan duka.
18. Teruntuk sahabat-sahabatku saat sekolah Syifa, Cynthia, Nisa, Difa, Cece dan Anggi yang mendukung dan mendoakan agar perjuangan skripsi saya berjalan lancar.

19. Seluruh rekan-rekan Jurusan Ilmu Administrasi Negara angkatan 17 serta keluarga besar IAN yang tidak sempat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini, yang masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu, dengan kerendahaan hati demi kesempurnaan penulisan skripsi ini, penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak terutama bagi penulis atas perhatiannya penulis ucapkan terimakasih.

Padang, 25 November 2021

Pranadia Amelia Yusran
17042122

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A.Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	11
C. Batasan Masalah.....	11
D. Rumusan Masalah	12
E. Tujuan Penelitian	13
F. Manfaat Penelitian	13
BAB II TINJAUAN KEPUSTAKAAN	
A. Kajian Teoritis.....	15
1. Konsep Evaluasi	15
2. Konsep Pelayanan Publik.....	22
3. Konsep Aplikasi Paspor Online (APAPO) Dalam Pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Batam.....	34
B. Penelitian yang Relevan	36
C. Kerangka Konseptual	39
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	43
B. Fokus Penelitian	43
C. Lokasi Penelitian.....	44

D. Informan Penelitian.....	44
E. Jenis, Sumber, Teknik dan Alat Pengumpul Data	46
1. Jenis dan Sumber Data.....	46
2. Teknik dan Alat Pengumpulan Data	47
3. Alat Pengumpulan Data	49
F. Uji Keabsahan Data.....	49
G. Teknik Analisis Data.....	50

BAB VI HASIL DAN PEMBAHASAN

A. TEMUAN UMUM.....	50
1. Gambaran Umum Daerah Penelitian	50
2. Gambaran Umum Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Batam.....	52
B. TEMUAN KHUSUS	76
1. Pelaksanaan Pelayanan Pengurusan Paspor dengan menggunakan Aplikasi Layanan Paspor Online (APAPO) di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Batam.....	66
2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Paspor menggunakan Aplikasi Layanan Paspor Online (APAPO) di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Batam.....	82
C. PEMBAHASAN	92
1. Pelaksanaan Pelayanan Pengurusan Paspor dengan menggunakan Aplikasi Layanan Paspor Online (APAPO) di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Batam	92
2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Paspor Menggunakan Aplikasi Layanan Paspor Online (APAPO) di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Batam.....	101

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	110
---------------------	-----

B. Saran.....	111
DAFTAR PUSTAKA.....	112
LAMPIRAN.....	120

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Key Informan.....	42
Tabel 2. 1 Daftar nama kecamatan dan ibukota kecamatan serta luasnya kecamatan di kota Batam.....	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Permohonan Paspor Kanim Batam Tahun 2020.....	6
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian	42
Gambar 3.1 Peta Kota Batam	52
Gambar 4.1 Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Batam	54
Gambar 5.1 Denah Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Batam.....	58
Gambar 6.1 Logo Direktorat Jenderal Imigrasi	58
Gambar 7.1 Logo Direktorat Jenderal Imigrasi	59
Gambar 8.1 Jumlah kouta APAPO	73
Gambar 9.1 Pemberitahuan Gangguan Sistem Pada APAPO di Instagram	83

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kota Batam adalah sebuah kota terbesar yang terletak di Provinsi Kepulauan Riau, Indonesia. Kota Batam terdiri dari beberapa pulau yaitu, Pulau Rempang, Pulau Galang dan beberapa pulau kecil pada kawasan Selat Singapura dan Selat Malaka. Kota Batam adalah kota dengan letak sangat strategis. Karena berada di jalur pelayaran internasional dan mempunyai jarak sangat dekat dan berbatasan langsung dengan negara Singapura dan Malaysia. (JDIH Batam, 2015) Hal ini menyebabkan bahwa Kota Batam sebagai kota strategis untuk peningkatan lalu lintas orang dan barang antar negara yakni dalam berbagai sektor. Provinsi Kepulauan Riau dapat di jangkau melalui transportasi udara maupun transportasi laut. Bandara Hang Nadim di Batam dan Bandara Raja Haji Fisabilillah di Tanjungpinang merupakan gerbang udara dari akses nasional maupun internasional. Selain itu pelabuhan pelabuhan yang tersebar di setiap Kabupaten kota menjadi pintu masuk di propinsi Kepulauan Riau melalui laut.

Bangsa Melayu yang tinggal di Kepulauan Riau dikenal karena keramahan dan kehangatannya. Seiring dengan berkembang pesatnya perekonomian Kepulauan Riau, banyak orang yang mencoba peruntungan di sini dan terjadi interaksi berbagai macam suku, budaya, ras, dan bangsa. Suku bangsa yang terdapat di Provinsi Kepulauan Riau adalah Melayu, Bugis, Jawa, Arab,

Tionghoa, Padang, Batak, Sunda dan Flores. Keberagaman sosial budaya masyarakat telah membentuk tatanan masyarakat yang harmonis, kehidupan beragama berlangsung rukun dan damai di seluruh penjuru Provinsi Kepulauan Riau. (Kementerian Luar Negeri, 2017)

Akibat pesatnya perkembangan pertumbuhan Pulau Batam sebagai kawasan industri, pariwisata dan perdagangan, sehingga Kantor Imigrasi Batam telah berkembang menjadi kantor dengan aktifitas kerja yang cukup tinggi setiap harinya. Kantor Imigrasi Batam merupakan salah satu Kantor Imigrasi yang mengalami perkembangan dengan sangat pesat yang disebabkan kedudukannya signifikan dengan pola pengembangan dan pembangunan Pulau Batam. Oleh sebab itu maka dalam rangka untuk lebih memacu pengembangan kawasan terpadu Kepulauan Riau telah dilaksanakan pengaturan keimigrasian sesuai dengan perkembangan keadaan dan kebutuhan suatu daerah industri dan wilayah usaha (“bonded warehouse”). Kantor Imigrasi Batam menjadi salah satu Kantor Imigrasi yang melaksanakan kebijakan khusus di bidang keimigrasian, sesuai dengan Surat Keputusan Menteri Kehakiman RI Nomor: M.02.II.01.10 TAHUN 1998 Tentang Penetapan Seluruh Kawasan Industri Pulau Batam, Pulau Rempang, Pulau Galang, Pulau Belakang Padang, Pulau Bintan, dan Pulau Karimun Sebagai Kawasan Berstatus Khusus di Bidang Keimigrasian.

Kebijakan tersebut dikeluarkan dalam rangka menyesuaikan dengan perkembangan pembangunan di wilayah Pulau Batam yang tingkat interaksi dan hubungan dengan orang asing sangat tinggi untuk mendorong masuknya investasi

dari luar negeri. Oleh karena itu terdapat beberapa fasilitas kemudahan bagi orang asing yang akan berkunjung ke wilayah tersebut. Dengan diberlakukannya keputusan Menteri Kehakiman Nomor: M.02.1L.01.10 Tahun 1998 tersebut, maka bagi para pengusaha dan pekerja asing yang melakukan kegiatan parsial-kondisional yakni kegiatan yang bersifat kerja sementara di wilayah Otorita Batam dapat menggunakan fasilitas keimigrasian berupa Visa Kunjungan Saat Kedatangan (Visa on Arrival) dan Visa Kunjungan Beberapa kali Perjalanan (VKUBP). (Imigrasi Batam, 2013) Akibatnya di Kantor Imigrasi Batam mengalami banyak pengurusan-pengurusan pelayanan keimigrasian salah satunya yaitu, pelayanan pengurusan paspor. Hal ini dikarenakan letak kota Batam yang sangat strategis dan berbatasan langsung dengan negara Malaysia dan Singapura menyebabkan banyaknya jumlah masyarakat keluar masuk Batam.

Salah satu bentuk pelayanan pengurusan paspor yaitu untuk dapat memenuhi ekspektasi masyarakat. Oleh sebab itu, dilakukan sebuah upaya untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan didalam keimigrasian terhadap warga negara Indonesia dan orang asing. Dalam pelaksanaan pelayanan keimigrasian sering mendapatkan keluhan dari masyarakat khususnya dalam pengambilan antrian permohonan paspor yang lama. Penggunaan program APAPO (Aplikasi Layanan Paspor Online) didasari oleh keluhan masyarakat dalam pendaftaran antrian dalam penertiban paspor secara online. Pelaksanaan pengurusan paspor dengan menggunakan Aplikasi Layanan Paspor Online telah disahkan dalam Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI-UM.01.01-4166 pada tanggal 16 Oktober

2017 yang dilaksanakan di seluruh Indonesia. Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara Online merupakan sebuah aplikasi dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi dalam implementasi pendaftaran antrian paspor online (Kementerian Hukum dan HAM Republik Indonesia Direktorat Jenderal Imigrasi, 2018). Berdasarkan Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI-UM.01.01-4166 pada tanggal 16 Oktober 2017 pelaksanaan APAPO bertujuan untuk meningkatkan kualitas dari pelayanan keimigrasian kepada warga negara indonesia dan warga negara asing. Berdasarkan Pentunjuk Pelaksanaan Tentang Implementasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara Online Nomor : IMI-GR.01.01-3155 bahwa program APAPO dilaksanakan dalam bentuk pendaftaran antrian ketika mengajukan permohonan paspor secara online. Sehingga pendaftaran menjadi tertib dan pelayanan menjadi sesuai dengan waktu.

Pelayanan APAPO masih mengalami kendala seperti hasil kajian oleh :

- a. Dalam jurnal J-Sikom oleh Meti Suryani dan Fitria Yuliani (2020) dengan judul “Kendala Inovasi Media Dalam Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu” menyatakan bahwa penerapan aplikasi APAPO sudah berjalan dengan baik dan dapat mengatasi permasalahan yang dihadapi seperti : prosedur rumit, tidak terdapat transparansi biaya, masih terdapat praktek pungutan liar yang menyalahi ketentuan dan praktek percaloan. Namun aplikasi APAPO masih memerlukan perbaikan yaitu, sulit dalam memverifikasi email, permasalahan yang berkaitan dengan NIK yang tidak sesuai, jadwal dari pembaruan kuota yang tidak sesuai dengan waktunya,

kouta yang minim dan selalu penuh dan belum maksimalnya dalam mengenalkan Aplikasi APAPO kepada masyarakat.

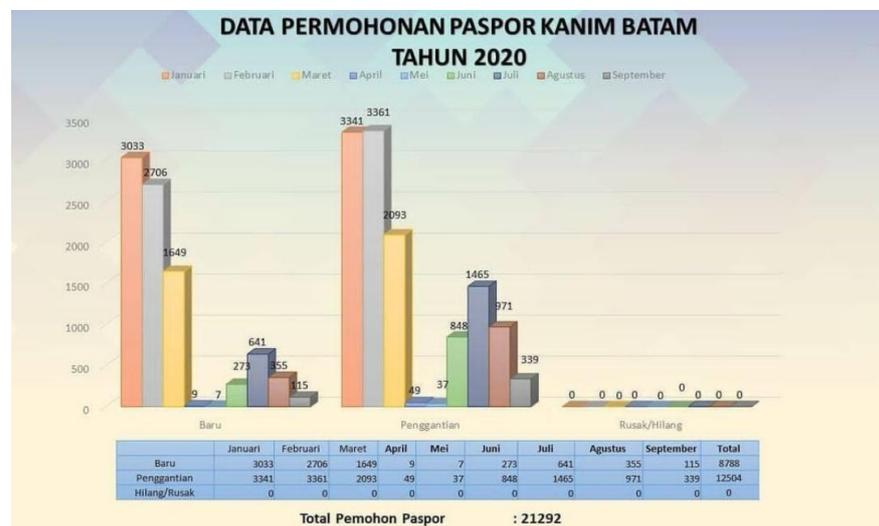
- b. Dalam Skripsi oleh Yohanna Simangunsong (2018) dengan judul “Implementasi Pelayanan Publik dalam Antrian Permohonan Paspor Secara Online di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan” menyatakan bahwa dalam penerapan aplikasi APAPO masih dalam tahap uji coba sehingga masyarakat dapat mendaftar menggunakan website imigrasi dalam pengambilan nomor antrian. Namun masih banyak masyarakat yang melakukan pendaftaran paspor secara manual. Dalam implementasi pelayanan publik dalam antrian permohonan secara online masih mempunyai masalah yaitu, untuk masyarakat yang mempunyai masalah ekonomi sehingga tidak memiliki jaringan internet untuk mendaftarkan dalam permohonan pengurusan paspor secara online dan yang tidak mempunyai handphone untuk mengakses situs.
- c. Dalam skripsi oleh Andi Palmal (2018) dengan judul “Efektivitas Pelayanan Pengurusan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar Sulawesi Selatan” menyatakan bahwa dalam pengurusan paspor secara online belum efektif dikarenakan masih bergantung terhadap kualitas jaringan yang akan berdampak kepada ketidakpastian pelayanan kepada masyarakat dalam mengurus paspor.

Pelaksanaan APAPO di kota Batam sudah dilaksanakan dari bulan 20 Januari 2020. APAPO merupakan sebuah aplikasi pembaruan dari aplikasi lama yaitu Antrean Paspor yang mempunyai perbedaan pada fitur tampilan yang baru, lebih aman dan lebih baik. Dengan aplikasi ini masyarakat dapat menentukan sendiri

waktu datang ke Kantor Imigrasi. (Imigrasi Batam, 2019) Untuk mengambil nomor antrian masyarakat diwajibkan menggunakan aplikasi APAPO dan terdapat pengecualian untuk lansia dan balita dapat walk-in.

Berikut data permohonan Paspor Kanim Batam 2020 yang memperlihatkan bahwa banyaknya jumlah masyarakat yang melakukan pengurusan paspor :

Gambar 1.1 Data Permohonan Paspor Kanim Batam Tahun 2020



Sumber : Imigrasi Batam (2020)

Selama ini pelaksanaan pelayanan paspor dilakukan secara manual. Lalu untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat maka Imigrasi terus melakukan perubahan yaitu, dengan pengambilan antrian permohonan paspor melalui Website, Whatsapp, Anjungan Paspor Mandiri (APM) dan APAPO.

Apabila mengacu terhadap pendapat Zeithaml, dkk (1990) dalam (Hardiansyah, 2011) mengenai kualitas pelayanan publik haruslah mencerminkan beberapa dimensi pelayanan. Namun demikian, implementasi pelayanan APAPO

masih menemukan permasalahan. Hal ini dilihat dari beberapa kasus sebagai berikut :

Pertama, Tangibel (Berwujud) yaitu, suatu pelayanan publik yang berkaitan dengan bukti fisik atau berwujud pada saat proses pelayanan (Zeithaml dkk, 1990) dalam (Hardiansyah, 2011). Indikator dari dimensi berwujud adalah penampilan aplikasi APAPO. Namun dalam penggunaan APAPO masih memerlukan perbaikan penampilan aplikasi. Hal ini sesuai dengan hasil observasi awal bahwa menurut Wiwin mengatakan bahwa agar aplikasi *diupgrade* ke fitur yang dapat digunakan lebih mudah oleh pengguna APAPO. Penilaian yang sama dialami oleh Yiyi. Menurut Yiyi, agar dapat meningkatkan fitur dari sistem APAPO.

Kedua, Reliability (Kehandalan) yaitu, suatu pelayanan publik pada dasarnya menghendaki bahwa pelaksana pelayanan memiliki standar pelayanan yang jelas dalam proses pelayanan publik pelayanan Zeithaml, dkk (1990) dalam (Hardiansyah, 2011). Namun, sistem APAPO belum dilaksanakan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Misalnya, dalam penggunaan APAPO sering mengalami gangguan. Permasalahan ini dapat dilihat pada postingan Imigrasi Batam di Instragram pada 20 Desember 2021 bahwa sistem APAPO mengalami gangguan sehingga dialihkan melalui web <https://antrian.imigrasi.go.id/>. (Imigrasi Batam, 2020) Seringnya gangguan yang dialami dalam pelayanan sistem APAPO menyebabkan pengurusan paspor menjadi lambat. Misalnya, dalam observasi awal seperti yang dialami oleh Bobby Irman sebagai pengguna APAPO ketika sedang menggunakan aplikasi tiba-tiba menjadi *crash*. Penilaian yang sama

dialami oleh Puan Hasri. Menurut Puan Hasri ketika menggunakan APAPO terjadi *crash* sehingga hal ini membuatnya kesulitan.

Ketiga, secara teoritis suatu pelayanan dilaksanakan secara responsif. Menurut Zeithaml, dkk (1990) dalam (Hardiansyah, 2011) *responsiveness* (respon atau ketanggapan) untuk mengukur daya tanggap dari penyedia layanan terhadap keluhan dari pengguna layanan. Pelayanan APAPO dalam meningkatkan pelayanan publik pada dasarnya juga dituntut untuk memberikan pelaksanaan pelayanan dengan sistem APAPO untuk bisa lebih cepat dalam merespon keluhan yang disampaikan oleh masyarakat. Namun demikian penggunaan sistem pelayanan APAPO belum mampu menanggapi keluhan yang disampaikan oleh masyarakat ketika memperoleh pelayanan pengurusan paspor. Misalnya, seperti yang dialami Nadliani yang merupakan masyarakat Kelurahan Kabil, Kecamatan Nongsa telah tiga hari selalu gagal dalam mencoba mendaftar di aplikasi tersebut. Menurut Nadliani, ia telah menginput data diri yang sesuai. Namun selalu gagal dan keluar pemberitahuan NIK tidak sesuai. (Nadliani, 2020) Pengalaman yang dirasakan Nadliani juga dirasakan masyarakat lain. Permasalahan yang sama juga dialami Safrizal. Menurut Safrizal pada akun Facebook sebagai pengguna APAPO ia gagal untuk menginput data. Pada aplikasi muncul pemberitahuan bahwa telah terjadi kesalahan konektivitas, mohon dicoba kembali. Menurut Safrizal telah menggunakan koneksi yang baik. (Safrizal, 2019) Berdasarkan observasi awal pengalaman yang sama dialami Puan Hasri. Menurut Puan Hasri, ia mengalami kendala jaringan saat membuka aplikasi APAPO. Permasalahan yang sama juga dialami oleh Tomy yakni, kendala jaringan saat membuka aplikasi.

Keempat, Assurance (Jaminan) adalah kemampuan dari penyedia pelayanan untuk memberikan jaminan rasa nyaman kepada pengguna layanan Zeithaml, dkk (1990) dalam (Hardiansyah, 2011). Namun pelaksanaan pelayanan dalam sistem APAPO belum mampu memberikan kenyamanan dalam pengambilan nomor antrian online. Misalnya, berdasarkan observasi awal seperti yang dialami Cika ia mengeluhkan bahwa saat akan mengambil nomor antrian kouta penuh. Sehingga hal ini menyebabkan ketidaknyamanan dalam pengurusan paspor.

Kelima, menurut Zeithaml, dkk (1990) dalam (Hardiansyah, 2011) Emphaty (Empati) merupakan tingkat perhatian penyedia layanan terhadap pengguna layanan. Namun pelaksanaan pelayanan dalam sistem APAPO belum mampu memberikan perhatian terhadap penilaian yang disampaikan oleh masyarakat. Contohnya, pada saat ini status APAPO masih dalam tahap uji coba. Setelah tahap uji coba berhasil maka APAPO akan digunakan diseluruh Indonesia. Namun, implementasi APAPO untuk tempat-tempat yang telah menerapkan aplikasi ini telah digunakan sepenuhnya meskipun aplikasi ini masih dalam tahap uji coba. Aplikasi APAPO masih dalam tahap uji coba sehingga belum menghasilkan kemudahan bagi masyarakat, kenyamanan bagi masyarakat dalam menggunakan aplikasi serta mengalami kesulitan untuk membuka APAPO. Hal ini dapat dilihat dari ulasan pengguna APAPO dalam mengurus paspor di Play Store yaitu, menurut Robby H. Yuwono pada tanggal 3 Maret 2021. Saat ia membuka aplikasi akan muncul pemberitahuan offline padahal telah menggunakan koneksi yang baik dan pengguna memberikan rating satu dari lima bintang. Lalu menurut Ronald Glenn pada tanggal 23 Februari 2021 bahwa saat membuka aplikasi keluar

pemberitahuan *unexpected error* dan meminta tanggapan dari penyedia layanan serta memberikan rating satu dari lima bintang. Jika dilihat dari *rating* dan ulasan aplikasi total rating yaitu 3,0 untuk aplikasi milik pemerintah. Lalu total *rating* 1 lebih banyak daripada *rating* 5 sehingga hal ini menunjukkan bahwa belum dimiliki tingkat kesesuaian dari implementasi APAPO dengan penilaian dari pengguna layanan pada pengguna APAPO. (Direktorat Jenderal Imigrasi Kemenkumham RI, 2018) Sedangkan dalam App Store berdasarkan ulasan pengguna APAPO dalam mengurus paspor yaitu, menurut Galih_et sebagai penggunaan APAPO Batam pada tanggal 3 Januari 2020. Ia mengatakan bahwa kecewa dengan kapasitas server yang masih kalah dengan start up kecil dan pengguna memberikan rating satu dari lima bintang. Lalu menurut Septian Susanto Halim pada tanggal 27 Februari 2020 bahwa saat akan mendaftar keluar pemberitahuan *unexpected error* dan telah menanyakan ke bagian informasi kantor imigrasi untuk uninstall dan restart handphone namun tetap tidak bisa mendaftar. Pihak imigrasi mengatakan bahwa smartphone tidak support aplikasi (sedangkan smartphone keluaran 2018) serta memberikan rating satu dari lima bintang. (Direktorat Jenderal Imigrasi Kemenkumham RI, 2018)

Jika dilihat dari *rating* dan ulasan aplikasi total rating yaitu 1,4 untuk aplikasi milik pemerintah. Lalu total *rating* 1 lebih banyak daripada *rating* 5 sehingga hal ini menunjukkan bahwa belum dimiliki tingkat kesesuaian dari implementasi APAPO dengan penilaian dari pengguna layanan pada pengguna APAPO. Berdasarkan observasi awal penilaian dari Santi Prajna Sari sebagai pengguna APAPO. Menurut Santi Prajna Sari, ia mengatakan lebih baik menggunakan

sistem dulu saja atau sistem manual lebih cepat dan praktis dalam pengurusan paspor. Serta penilaian yang dialami oleh Mecca. Menurut Mecca agar APAPO dapat cepat tanggap dalam menghadapi pengguna yang kurang mengerti, sehingga harus disosialisasikan agar pengguna APAPO dapat dengan mudah dalam mengaplikasikannya. Inilah permasalahan yang sering dialami oleh masyarakat ketika mengurus paspor dengan menggunakan sistem APAPO.

Berdasarkan dari uraian diatas saya tertarik melakukan penelitian dengan judul Evaluasi Penerapan Pelayanan Aplikasi Layanan Paspor Online (APAPO) di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Batam.

B. Identifikasi Masalah

1. Pelaksanaan pelayanan dengan sistem APAPO belum memenuhi kebutuhan masyarakat serta belum mampu merespon keluhan yang disampaikan oleh pengguna layanan dengan cepat.
2. Pelaksanaan pelayanan dalam pengurusan paspor menggunakan APAPO, belum memberikan kemudahan dalam proses pelayanan publik.
3. Pelayanan dalam pengurusan paspor menggunakan APAPO pelaksanaannya belum sesuai dengan standar pelayanan.
4. Pelaksanaan pelayanan dengan menggunakan sistem APAPO belum sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat.

C. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih fokus sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti maka penelitian dibatasi pada empat permasalahan :

Pertama, pelaksanaan pelayanan dengan sistem APAPO belum memenuhi kebutuhan masyarakat serta belum mampu merespon keluhan yang disampaikan oleh pengguna layanan dengan cepat.

Kedua, pelaksanaan pelayanan dalam pengurusan paspor menggunakan APAPO, belum memberikan kemudahan dalam proses pelayanan publik.

Ketiga, pelayanan dalam pengurusan paspor menggunakan APAPO pelaksanaannya belum sesuai dengan standar pelayanan.

Keempat, pelaksanaan pelayanan dengan menggunakan sistem APAPO belum sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah yang akan dibahas oleh penulis yaitu sebagai berikut :

- a. Bagaimana pelaksanaan pelayanan pengurusan paspor dengan menggunakan Aplikasi Layanan Paspor Online (APAPO) di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Batam?
- b. Apa faktor yang pendukung dan penghambat pelaksanaan pelayanan paspor menggunakan Aplikasi Layanan Paspor Online (APAPO) di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Batam?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah penulisan, maka tujuan dari penulisan yaitu sebagai berikut:

- a. Menganalisis pelaksanaan pelayanan pengurusan paspor dengan menggunakan Aplikasi Layanan Paspor Online (APAPO) di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Batam.
- b. Menganalisis faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan pelayanan paspor dengan menggunakan Aplikasi Layanan Paspor Online (APAPO) di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Batam.

F. Manfaat Penelitian

Berdasarkan dari permasalahan yang menjadi rumusan penelitian dan tujuan penelitian, maka dari penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat yaitu sebagai berikut :

1. Secara Teoritis

Penelitian ini bermanfaat untuk perkembangan ilmu administrasi negara khususnya berkaitan dengan Evaluasi Pelayanan Publik.

2. Secara Praktis

- a. Untuk membantu pemerintah dalam menentukan tindakan dalam meningkatkan pelayanan publik dengan menggunakan APAPO dalam menyikapi kasus-kasus yang berhubungan dengan pelayanan pengurusan paspor dengan menggunakan APAPO di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Batam.

- b. Memberikan masukan kepada pemerintah agar memaksimalkan pelayanan pengurusan paspor dengan menggunakan APAPO.

BAB II

TINJAUAN KEPUSTAKAAN

A. Kajian Teoritis

Agar pembahasan penelitian ini sesuai dengan permasalahan dan tujuan penelitian, maka pada bagian ini akan dibahas beberapa konsep teori yang relevan. Diantaranya adalah konsep evaluasi, konsep pelayanan publik dan konsep APAPO.

1. Konsep Evaluasi

Menurut Hanafi dan Guntur (1984) dalam (Hayat, 2018) merupakan suatu penilaian terhadap suatu persoalan yang umumnya menunjukkan baik dan buruknya persoalan tersebut. Dalam kaitannya dengan suatu program biasanya evaluasi dilakukan dalam rangka mengukur efek suatu program dalam mencapai tujuan yang ditetapkan. Pendapat yang sama dengan Hanafi dan Guntur juga disampaikan oleh Nurdin (2019). Menurut Nurdin evaluasi yaitu, untuk mengetahui sejauhmana dan bagaimana pelayanan publik yang diberikan berjalan sesuai standar. Pendapat yang sama dengan Hanafi, Guntur dan Nurdin juga disampaikan oleh Sulthon dan Khusnuridlo (2006). Menurut Sulthon dan Khusnuridlo menunjuk pada suatu proses untuk menentukan nilai dari suatu kegiatan tertentu. Pendapat yang sama dengan Hanafi, Guntur, Nurdin, Sulthon dan Khusnuridlo juga disampaikan oleh Winkel (2004). Menurut Winkel yaitu, penentuan sampai seberapa jauh sesuatu berharga, bermutu, atau bernilai. Pendapat yang sama dengan Hanafi, Guntur, Nurdin, Sulthon, Khusnuridlo dan

Winkel juga disampaikan oleh Dunn (1999) dalam (Agustino, 2008). Menurut Dunn evaluasi kebijakan adalah berkaitan dengan produksi informasi tentang nilai-nilai atau manfaat dari hasil kebijakan. Pendapat yang sama dengan Hanafi, Guntur, Nurdin, Sulthon, Khusnuridlo, Winkel dan Dunn juga disampaikan oleh Darwin (1994) dalam (Hayat, 2018). Menurut Darwin merupakan suatu proses untuk menilai seberapa jauh suatu kebijakan membuahkan hasil, yaitu dengan membandingkan antara hasil yang diperoleh dengan tujuan atau target kebijakan yang ditentukan. Pendapat yang sama dengan Hanafi, Guntur, Nurdin, Sulthon, Khusnuridlo, Winkel, Dunn dan Darwin juga disampaikan oleh Abidin (2012). Menurut Abidin (2012) bahwa evaluasi kebijakan adalah sebuah langkah terakhir dari kebijakan. Lalu evaluasi secara lengkap mempunyai tiga pengertian yakni : 1. Evaluasi awal, sebuah proses dalam perumusan kebijakan hingga saat sebelum dilaksanakan. 2. Evaluasi didalam proses implemementasi (monitoring), sebuah proses untuk mengetahui tingkat keberhasilan implementasi dari kebijakan yang sesuai dengan target yang telah direncanakan.3. Evaluasi akhir yang dilaksanakan pada saat telah selesai proses implementasi kebijakan dan untuk dapat mengidentifikasi kelemahan yang menyeluruh dari kebijakan. Maka objek yang diidentifikasi bukan hanya kegagalan namun juga keberhasilan. Kegagalan sebagai sasaran untuk dapat diperbaiki, sedangkan keberhasilan dapat menjadi contoh untuk dapat dikembangkan. Pendapat yang sama dengan Hanafi, Guntur, Nurdin, Sulthon, Khusnuridlo, Winkel, Dunn, Darwin dan Abidin juga disampaikan oleh Hayat (2018). Menurut Hayat bahwa evaluasi kebijakan merupakan pola penting untuk mengetahui bahwa kebijakan yang telah

diimplementasikan sudah berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, hasil yang baik, kecepatan dalam pelaksanaan, ketepatan sasaran dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dari hasil evaluasi kebijakan, akan mendapatkan rekomendasi yang dapat dijadikan sebagai landasan dalam pengambilan kebijakan pada tahun berikutnya. Pendapat yang sama dengan Hanafi, Guntur, Nurdin, Sulthon, Khusnuridlo, Winkel, Dunn, Darwin, Abidin dan Hayat juga disampaikan oleh Lester dan Stewart dalam (Winarno, 2004). Menurut Lester dan Stewart evaluasi kebijakan ditujukan untuk melihat sebab-sebab kegagalan suatu kebijakan atau untuk mengetahui apakah kebijakan publik telah dijalankan meraih dampak yang diinginkan. Pendapat yang sama dengan Hanafi, Guntur, Nurdin, Sulthon, Khusnuridlo, Winkel, Dunn, Darwin, Abidin, Hayat, Lester dan Stewart juga disampaikan oleh Jones (1975) dalam (Muhiddin, 2017). Menurut Jones (1975) harus meliputi kegiatan, yakni pengkhususan (spesification), pengukuran (measurement), analisis dan rekomendasi. Pendapat yang sama dengan Hanafi, Guntur, Nurdin, Sulthon, Khusnuridlo, Winkel, Dunn, Darwin, Abidin, Hayat, Lester, Stewart dan Jones juga disampaikan oleh Rusmini (2018). Menurut Rusmini (2018) kegiatan untuk menilai atau melihat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan suatu kebijakan publik. Pendapat yang sama dengan Hanafi, Guntur, Nurdin, Sulthon, Khusnuridlo, Winkel, Dunn, Darwin, Abidin, Hayat, Lester dan Stewart, Jones dan Rumini juga disampaikan oleh Langbein; Wibawa (1994) dalam (Sadhana, 2011). Menurut Langbein evaluasi kebijakan merupakan sebuah pengamatan terhadap dampak kebijakan selain harus dilakukan dengan kerangka berpikir kausalitas yang kritis dan wawasan yang komprehensif juga harus

dilakukan secara cermat yang mempunyai dimensi dampak yang penting yakni, waktu, selisih antara dampak aktual dan yang diharapkan, tingkat agregasi dampak dan jenis dampak. Pendapat yang sama dengan Hanafi, Guntur, Nurdin, Sulthon, Khusnuridlo, Winkel, Dunn, Darwin, Abidin, Hayat, Lester dan Stewart, Jones dan Rumini juga disampaikan oleh Anderson (1990) dalam (Triyono, et al., Evaluasi Kebijakan Reformasi Birokrasi, 2013). Menurut evaluasi kebijakan diartikan sebagai kegiatan yang menyangkut estimasi atau penilaian kebijakan termasuk isi, implementasi dan dampaknya.

Pendapat lain menurut Davis (1989) dalam (Siregar & Kariono, 2015) bahwa evaluasi adalah suatu penilaian yang obyektif mengenai derajat dari seluruh pelayanan atau bagian-bagian komponennya dalam mencapai tujuan yang ditetapkan. Pendapat yang sama dengan Davis juga disampaikan oleh Suchman dalam (Arikunto & Cepi, 2010). Menurut Suchman sebagai sebuah proses menentukan hasil yang telah dicapai dalam beberapa kegiatan yang direncanakan untuk mendukung tercapainya tujuan. Pendapat yang sama dengan Davis dan Suchman juga disampaikan oleh Briant dan White dalam (Wibawa, 1994). Menurut Briant & White pada dasarnya harus bisa menjelaskan sejauh mana kebijakan publik dan implementasinya mendekati tujuan. Pendapat yang sama dengan Davis, Suchman, Briant dan White juga disampaikan oleh Muhadjir dalam (Widodo, 2008). Menurut Muhadjir suatu proses untuk menilai seberapa jauh suatu kebijakan publik dapat membuahkan hasil, yaitu dengan membandingkan antara hasil yang diperoleh dengan tujuan atau target kebijakan publik yang ditentukan. . Pendapat yang sama dengan Davis, Suchman, Briant, White dan

Muhadjir juga disampaikan oleh Dye (1987) dalam (Parsons, 2008). Menurut Dye evaluasi kebijakan merupakan pemeriksaan yang objektif, sistematis, dan empiris terhadap efek dari kebijakan dan program publik terhadap targetnya dari segi tujuan yang ingin dicapai. Pendapat yang sama dengan Davis, Suchman, Briant, White dan Muhadjir serta Dye juga disampaikan oleh Stufflebeam (1971) dalam (Tayibnapi, 2000). Menurut Stufflebeam evaluasi adalah sebuah kegiatan yang mengumpulkan, memperoleh dan menyebarkan informasi bagi pembuat keputusan.

Maka dari beberapa pendapat oleh ahli diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa evaluasi adalah untuk menunjukkan baik dan buruk serta membandingkan antara hasil yang diperoleh dengan tujuan kebijakan yang ditetapkan sehingga dapat menjadi keputusan dalam pengambilan kebijakan pada tahun berikutnya.

a. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Evaluasi

1) Karakteristik Evaluasi

Menurut Dunn (2003) dalam (Hayat, 2018) karakteristik dari evaluasi tersebut adalah sebagai berikut:

- a) Fokus nilai, evaluasi berbeda dengan pemantauan, dipusatkan pada penilaian menyangkut keperluan atau nilai dari suatu kebijakan dan program. Evaluasi merupakan usaha untuk menentukan manfaat atau kegunaan sosial kebijakan atau program, dan bukan sekedar usaha untuk mengumpulkan informasi mengenai hasil aksi kebijakan yang terantisipasi dan tidak terantisipasi.

- b) Interdependensi fakta-nilai, untuk menyatakan bahwa kebijakan atau program tertentu telah mencapai tingkat kinerja tertinggi atau terendah diperlukan tidak hanya bahwa hasil-hasil kebijakan berharga bagi sejumlah individu, kelompok atau seluruh masyarakat. Oleh karena itu, harus didukung oleh bukti bahwa hasil-hasil kebijakan secara aktual merupakan konsekuensi dari aksi yang dilakukan untuk memecahkan masalah tertentu.
- c) Orientasi masa kini dan masa lampau, evaluasi bersifat retrospektif dan setelah aksi dilakukan. Keempat, dualitas nilai, nilai yang mendasari tuntutan evaluasi mempunyai kualitas ganda, karena mereka dipandang sebagai tujuan dan cara.

2) Fungsi Evaluasi Kebijakan Publik

Menurut Wibawa dalam (Hayat, 2018) mengungkapkan evaluasi kebijakan publik memiliki empat fungsi, yaitu:

- a. Eksplanasi, melalui evaluasi dapat dipotret realitas pelaksanaan program dan dapat dibuat suatu generalisasi tentang pola-pola hubungan antara berbagai dimensi realitas yang diamatinya;
- b. Kepatuhan, melalui evaluasi dapat diketahui apakah tindakan yang dilakukan para pelaku, baik birokrasi maupun pelaku lainnya sesuai dengan standar dan prosedur yang ditetapkan oleh kebijakan;
- c. Audit, melalui evaluasi dapat diketahui apakah output benar-benar sampai ke tangan kelompok sasaran kebijakan, atau justru ada kebocoran atau penyimpangan;

- d. Akunting, dengan evaluasi dapat diketahui akibat sosial-ekonomi dari kebijakan tersebut.

Menurut James Anderson (1990) membagi evaluasi kebijakan publik menjadi tiga, yaitu: 1. Evaluasi kebijakan publik yang dipahami sebagai kegiatan fungsional. 2. Evaluasi yang memfokuskan diri pada bekerjanya kebijakan. 3. Evaluasi kebijakan sistematis yang melihat secara objektif program kebijakan yang ditujukan untuk mengukur dampaknya bagi masyarakat dan sejauh mana tujuan yang ada telah dicapai.

Menurut Langbein (2007) dalam (Hayat, 2018) membedakan tipe evaluasi menjadi dua macam, yaitu:

- a. Tipe evaluasi hasil (outcomes of public policy implementation) yang merupakan riset yang mendasarkan diri pada tujuan kebijakan. Ukuran keberhasilan pelaksanaan kebijakan adalah sejauh mana apa yang menjadi tujuan program dapat dicapai.
- b. Tipe evaluasi proses (process of public policy implementation) yang merupakan riset evaluasi yang mendasarkan diri pada petunjuk pelaksanaan (juklak) dan petunjuk teknis (juknis). Ukuran keberhasilan pelaksanaan suatu kebijakan adalah kesesuaian proses implementasi suatu kebijakan dengan garis petunjuk (guide lines) yang telah ditetapkan.

3) Model – Model Evaluasi

Menurut Stufflebeam dalam (Tayibnaps, 2000) bahwa terbagi menjadi :

- a. Context evaluation (konteks) berfokus untuk membantu dalam merencanakan keputusan, menentukan kebutuhan yang akan dicapai dan merumuskan tujuan program.
- b. Input evaluation (input) berfokus untuk mengatur keputusan, menentukan sumber-sumber serta alternatif yang akan diambil serta menjelaskan prosedur kerja untuk mencapainya.
- c. Process Evaluation (proses) berfokus pada proses untuk menunjukkan sejauh mana program telah diterapkan.
- d. Product Evaluation (produk) berfokus pada menunjukkan hasil yang telah dicapai dan keputusan selanjutnya.

2. Konsep Pelayanan Publik

Menurut Kurniawan dalam (Sinambela, et al., 2011) pelayanan publik merupakan melayani keperluan orang atau masyarakat yang memiliki kepentingan dalam organisasi yang sesuai dengan aturan pokok serta tata cara yang telah ditentukan. Pendapat yang sama dengan Kurniawan juga disampaikan oleh Widodo (2001) dalam (Maryam, 2016). Menurut Widodo (2001) pelayanan publik yaitu, suatu layanan yang dilaksanakan berdasarkan keperluan orang dan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut yang sesuai dengan aturan pokok serta tata cara yang ditetapkan. Pendapat yang sama dengan Kurniawan dan Widodo juga disampaikan oleh Mulyawan (2016). Menurut Mulyawan (2016) pelayanan publik yaitu, memberikan layanan terhadap keperluan orang atau masyarakat serta organisasi lain yang memiliki kepentingan

diorganisasi tersebut, hal ini sesuai dengan aturan pokok beserta tata cara yang telah ditentukan dan dapat ditunjukkan dalam memberikan kepuasan kepada pengguna pelayanan. Pendapat yang sama dengan Kurniawan, Widodo dan Mulyawan juga disampaikan oleh Ratminto (2005). Menurut Ratminto (2005) pelayanan publik yaitu segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, didaerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pendapat yang sama dengan Kurniawan, Widodo, Mulyawan dan Ratminto juga disampaikan oleh Moenir (2008). Menurut Moenir (2008) dalam (Ningsih, 2017) pelayanan publik merupakan suatu bentuk kepentingan yang menyangkut orang banyak atau masyarakat, tidak bertentangan dengan norma dan aturan, yang kepentingan tersebut bersumber pada kebutuhan (hajat/hidup) orang banyak atau masyarakat. Pendapat yang hampir sama dengan Kurniawan, Widodo, Mulyawan, Ratminto dan Moenir juga disampaikan oleh Levine (1990) dalam (Silalahi, dkk. 2015). Menurut Levine (1990) pelayanan publik yaitu, pemberian pelayanan publik dengan nilai-nilai demokratis yang inheren untuk diakomodasi dan difasilitasi dan diidentifikasi sebagai determinan yang menentukan kualitas layanan publik yang terdiri dari transparency, participation, responsiveness, accountability (transparansi, partisipasi, responsifitas, akuntabilitas). Pendapat yang sama dengan Kurniawan, Widodo, Mulyawan, Ratminto dan Moenir serta Levine juga disampaikan oleh Juniarso

dan Sudrajat (2009). Menurut Juniarso dan Sudrajat (2009) pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara terhadap masyarakatnya guna memenuhi kebutuhan dari masyarakat itu sendiri dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pendapat yang hampir sama dengan Kurniawan, Widodo, Mulyawan, Ratminto dan Moenir, Levine dan Juniarso dan Sudrajat juga disampaikan oleh Mahmudi (2010). Menurut Mahmudi (2010) pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pendapat yang hampir sama dengan Kurniawan, Widodo, Mulyawan, Ratminto dan Moenir, Levine, Juniarso dan Sudrajat serta Mahmudi juga disampaikan oleh Kamarni (2011). Menurut Kamarni (2011) pelayanan publik adalah sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pendapat yang hampir sama dengan Kurniawan, Widodo, Mulyawan, Ratminto dan Moenir, Levine, Juniarso dan Sudrajat, Mahmudi serta Kamarni juga disampaikan oleh Sari, dkk (2020). Menurut Sari, dkk (2020) pelayanan publik merupakan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pendapat lainnya dikemukakan oleh Sinambela (2005) dalam (Pasolong, 2010) pelayanan publik yaitu, suatu kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah pada sejumlah manusia yang mempunyai kegiatan yang menguntungkan di suatu

kumpulan serta memberikan kepuasan walaupun hasil tidak terikat dengan produk secara fisik. Pendapat yang sama dengan Sinambela juga disampaikan oleh Wasistiono (2001) dalam (Hardiansyah, 2011). Menurut Wasistiono (2001) yaitu, pelaksanaan dalam memberikan jasa yang dilakukan pemerintah, swasta yang mengatasnamakan pemerintah ataupun swasta kepada masyarakat, dengan menggunakan atau tanpa pembayaran untuk dapat memenuhi kebutuhan atau kepentingan dari masyarakat. Pendapat yang sama dengan Sinambela dan Wasistiono juga disampaikan oleh Rukayat (2017). Menurut Rukayat pelayanan publik yaitu, sebuah usaha yang dilaksanakan oleh kelompok atau seseorang birokrasi dalam memberikan bantuan kepada masyarakat dengan rangka dapat mencapai tujuan. Pendapat yang sama dengan Sinambela, Wasistiono dan Rukayat disampaikan oleh Lembaga Administrasi Negara (2017). Menurut Lembaga Administrasi Negara merupakan pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan. Pendapat yang hampir sama dengan Sinambela, Wasistiono, Rukayat dan Lembaga Administrasi Negara disampaikan oleh Putra (2012). Menurut Putra (2012) yaitu, sebagai layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada warga negaranya baik secara langsung maupun secara tidak langsung (yaitu lewat pembiayaan penyediaan layanan yang diselenggarakan oleh pihak swasta). Pendapat yang sama dengan Sinambela, Wasistiono, Rukayat Lembaga Administrasi Negara dan Putra disampaikan oleh Santosa (2008) dalam . Menurut

Santosa (2008) merupakan pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Pendapat yang sama dengan Sinambela, Wasistiono, Rukayat Lembaga Administrasi Negara, Putra dan Santosa juga disampaikan oleh Rangan (2020). Menurut Rangan (2020) pelayanan publik yaitu suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.

Sehingga dari pernyataan-pernyataan diatas maka dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa pelayanan publik merupakan suatu kegiatan pemberian pelayanan kepada masyarakat yang dijalankan oleh pemerintah serta swasta kepada masyarakat yang dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan untuk memenuhi kebutuhan atau kepentingan dari masyarakat.

a. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik

1) Level Urgensi Subtansi Pelayanan

Menurut Djaelangkara (2010) pelayanan dilihat dari level urgensi subtansi pelayanan:

- a. Pelayanan Publik yang bersifat Primer, adalah semua penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah, di mana di dalamnya Institusi Pemerintah merupakan satusatunya penyelenggara/ penyedia, dan pengguna mau tidak mau harus memanfaatkannya.

- b. Pelayanan Publik yang bersifat Sekunder, adalah di mana penyediaan barang/jasa publik yang bersifat sekunder, di mana pemerintah hanya salah satu penyedia dan pengguna memiliki pilihan lain pada pihak lain selain dari institusi pemerintah.
- c. Pelayanan Publik yang dilaksanakan oleh Swasta, adalah penyediaan barang/Jasa Publik karena alasan Nilai Startegis dan Kemampuan Instutsi Negara dibiarkan/dilimpah ke Swasta atau Masyarakat Sipil yang menyelenggarakan.

2) Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Lukman (1999) dalam (Hardiansyah, 2011) kualitas pelayanan merupakan sebuah kegiatan pelayanan dalam melayani penerima layanan yang sesuai dengan prinsip yaitu, lebih cepat, lebih mudah, lebih tepat, lebih baik, lebih adil, ramah, akurat yang sesuai dengan harapan penerima layanan. Pendapat yang hampir sama dengan Lukman juga disampaikan oleh Tjiptono (2001). Menurut Tjiptono (2001) Kualitas pelayanan merupakan upaya pemerintah untuk menciptakan kepuasan bagi para pengguna pelayanan, jika pengguna pelayanan merasa puas dengan pelayanan yang telah diterima dapat disimpulkan bahwa pemerintah telah memberikan pelayanan yang sesuai degan tugas pemerintah. Pendapat yang sama dengan Lukman dan Tjiptono juga disampaikan oleh Goetsch dan Davis dalam (Hardiansyah, 2011). Menurut Goetsch dan Davis menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan

harapan pelanggan. Pendapat yang sama dengan Lukman, Tjiptono serta Goetsch dan Davis juga disampaikan oleh Wyckof dalam (Tjiptono, 2001). Menurut Wyckof merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Pendapat yang sama dengan Lukman, Tjiptono, Wyckof juga disampaikan oleh Mohammad (2003) dalam (Mahsyar, 2011). Menurut Mohammad (2003) yaitu, tergantung pada aspek-aspek seperti bagaimana pola pelaksanaannya, dukungan sumber daya manusia, dan manajemen kelembagaan.

Pendapat lain menurut Brady dan Conin dalam (Afrial, 2009) kualitas pelayanan merupakan dijelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara kenyataan atas pelayanan yang diterima dengan harapan atas pelayanan yang ingin diterima. Pendapat yang hampir sama dengan Brady dan Conin juga disampaikan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam (Samosir, 2005). Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry merupakan kualitas pelayanan adalah perbandingan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterimanya. Pendapat yang hampir sama dengan Brady dan Conin serta Parasuraman, Zeithaml, dan Berry juga disampaikan oleh Jasfar (2005). Menurut Jasfar yaitu, bagaimana tanggapan pelanggan terhadap jasa yang dikonsumsi atau dirasakannya. Pendapat yang hampir sama dengan Brady dan Conin serta Parasuraman, Zeithaml, Berry dan Jasfar juga disampaikan oleh Fitzsimmons dalam (Sedarmayanti, 2004). Menurut Fitzsimmons merupakan sesuatu yang kompleks sehingga untuk menentukan sejauh mana kualitas dari pelayanan dapat

dilihat dari empat dimensi, yaitu reliability, responsiveness, empathy dan tangibles.

Sedangkan kualitas pelayanan publik menurut Ibrahim (2008) dalam (Hardiansyah, 2011) bahwa kualitas pelayanan publik adalah sebuah kondisi dinamis yang mempunyai hubungan dengan produk, jasa, proses, manusia serta lingkungan yang penilaian kualitas ditentukan pada waktu terjadinya dari pelaksanaan pelayanan publik. Pendapat yang sama dengan Ibrahim juga disampaikan oleh Tjiptono (2000) dalam (Hidayah, 2020). Menurut Tjiptono (2000) konsep kualitas itu sendiri sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Kualitas desain merupakan fungsi spesifikasi produk, sedangkan kualitas kesesuaian adalah suatu ukuran seberapa jauh suatu produk mampu memenuhi persyaratan atau spesifikasi kualitas yang telah ditetapkan. Pendapat yang hampir sama dengan Ibrahim dan Tjiptono juga disampaikan oleh Albrecht dan Zemke (1990) dalam (Sancoko, 2010). Kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari tiga aspek, yaitu sistem pelayanan yang dibangun organisasi penyedia layanan, sumberdaya manusia pemberi pelayanan, strategi pelayanan, serta pelanggan atau pengguna layanan. Ketiga aspek tersebut saling terkait serta berinteraksi satu dengan yang lainnya dan direkatkan oleh suatu budaya organisasi yang diarahkan kepada kebutuhan pelanggan.

Pendapat lain menurut Hasjimzum (2014) kualitas pelayanan publik merupakan sebuah penilaian penyelenggaraan pelayanan yang harus selalu dijaga dan ditingkatkan karena masyarakat menilai mana pelayanan yang baik dan buruk.

Pendapat yang hampir sama dengan Hasjimzum juga disampaikan oleh Enceng (2008) dalam (Puspitasari & Bendesa, 2016). Menurut Enceng (2008) kualitas pelayanan publik merupakan sebuah kondisi untuk perbaikan kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat sehingga kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dapat dibangun kembali. Pendapat yang hampir sama dengan Hasjimzum dan Enceng juga disampaikan oleh Hamid (2011). Menurut Hamid (2011) merupakan tingkat pelayanan yang diberikan organisasi pemerintah yang sesuai dengan atau melebihi persepsi, tuntutan, keinginan dan harapan masyarakat. Pendapat yang hampir sama dengan Hasjimzum, Enceng dan Hamid juga disampaikan oleh Lauma, dkk (2019). Menurut Lauma, dkk (2019) merupakan suatu ukuran kemampuan organisasi untuk mencapai segala kebutuhannya.

Dari beberapa pernyataan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan publik adalah sebuah kondisi untuk perbaikan kualitas pelayanan yang berdasarkan sudut pandang pengguna layanan yakni pada waktu pemberian pelayanan publik sesuai dengan harapan masyarakat.

Sementara itu, menurut Morgan dan Murgatroyd dalam (Kurniawan, 2016) pada dasarnya ada 3 (tiga) ketentuan pokok dalam melihat tinggi rendahnya suatu kualitas pelayanan publik yaitu tinggi rendahnya kualitas pelayanan publik perlu diperhatikan adanya keseimbangan antara :

- a. Bagian antar pribadi yang melaksanakan (Inter Personal Component);

- b. Bagian proses dan lingkungan yang mempengaruhi (Process and Environment);
- c. Bagian profesional dan teknik yang dipergunakan (Professional and Technical).

Lalu menurut Norman dalam (Kurniawan, 2016) menuliskan, apabila kita ingin sukses memberikan kualitas pelayanan, kita harus memahami terlebih dahulu karakteristik tentang pelayanan sebagai berikut:

- a. Pelayanan sifatnya tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- b. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindak sosial.
- c. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadian bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

Menurut Kamaruddin Sellang, dkk (2019) pelayanan berkualitas atau pelayanan prima yang berorientasi pada pelanggan sangat tergantung pada kepuasan pelanggan. Sehingga salah satu untuk dapat mengukur keberhasilan dalam menyajikan pelayanan publik yang berkualitas sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani. Menurut Tjiptono (2004) dalam (Sellang, Jamaluddin, & Mustanir, 2019) terdapat tiga kunci dalam memberikan pelayanan yang unggul yaitu :

- a. Kemampuan dalam memahami kebutuhan serta keinginan pelanggan, termasuk didalamnya memahami tipe pelanggan

- b. Mengembangkan database yang lebih akurat daripada pesaing (mencakup data kebutuhan dan keinginan setiap segmen pelanggan dan perubahan kondisi persaingan).
- c. Pemanfaatan informasi yang diperoleh dari riset dalam suatu kerangka strategik.

3) Dimensi – dimensi Pelayanan Publik

Menurut Zaithaml, Parasuraman, Berry (1985:26) dalam (Mulyawan, 2016) dimensi – dimensi kualitas pelayanan publik yaitu sebagai berikut: 1) Bukti langsung (tangible) yaitu, mempunyai keadaan dari fasilitas fisik, penampilan pegawai atau penyedia layanan beserta sarana komunikasi. 2) Keandalan (reliability) yaitu, mempunyai kemampuan untuk memberikan pelayanan yang tepat, cepat, dan memuaskan. 3) Daya tanggapan (responsiveness) yaitu, penyedia layanan atau pegawai dapat dengan cepat memberikan tanggapan yang memuaskan atas usul, ataupun permintaan keluhan dari pengguna layanan. 4) Jaminan (assurance) yaitu, penyedia layanan atau pegawai dapat dipercaya serta tidak mempunyai hal-hal yang meragukan dan ceroboh, tidak melakukan pungutan liar (pungli) kepada pengguna layanan dan melindungi publik. 5) Empati (emphaty) merupakan penyedia layanan yakni pejabat dan pegawai dapat dengan mudah dihubungi, mempunyai hubungan publik antara publik dan penyedia layanan dan dapat memahami kebutuhan serta reaksi publik.

Pendapat yang berbeda tentang dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan Sinambela (2011) yaitu sebagai berikut :

- a. Transparansi, merupakan suatu pelayanan yang mempunyai sifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh pihak-pihak yang membutuhkan dan disediakan dengan memadai serta dapat dengan mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, yaitu sebuah pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan berdasarkan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional, yaitu suatu pelayanan yang sesuai dengan kondisi, kemampuan pemberi serta penerima pelayanan yang tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, yaitu sebuah pelayanan yang mempunyai peran dalam mendorong peran dari masyarakat dalam melaksanakan pelayanan publik dengan mempertimbangkan aspirasi, kebutuhan serta harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, merupakan suatu pelayanan yang tidak terdapat diskriminasi yang dapat dilihat dari suku, golongan, ras, status sosial, dan lain-lain.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, merupakan sebuah pelayanan yang mempertimbangkan dari keadilan dari pemberi dan penerima pelayanan publik.

Sementara berdasarkan menurut Levine (1990) dalam (Hardiansyah, 2011) bahwa dimensi kualitas pelayanan yaitu: 1) Responsiveness atau responsivitas yakni, untuk mengukur daya tanggap dari penyedia layanan terhadap harapan, aspirasi dan keinginan serta tuntutan pengguna layanan. 2) Responsibility atau tanggungjawab yakni ukuran yang dapat menunjukkan proses dari pemberian pelayanan publik dapat dilakukan dengan baik sehingga tidak melanggar ketentuan yang telah ada. 3) Accountability atau akuntabilitas yakni, sebuah

ukuran untuk dapat menunjukkan seberapa besar dari tingkat kesesuaian antara penyedia pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang terdapat di masyarakat serta dimiliki stakeholder, yaitu nilai serta norma yang berkembang didalam kehidupan masyarakat.

3. Konsep Aplikasi Paspor Online (APAPO) Dalam Pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Batam

Berdasarkan Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI-UM.01.01-4166 pada tanggal 16 Oktober 2017 pelaksanaan pengurusan paspor menggunakan aplikasi yang bernama APAPO (Aplikasi Layanan Paspor Online). Aplikasi dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi sebagai implementasi pendaftaran antrian paspor online. APAPO memiliki tujuan untuk meningkatkan kualitas dari pelayanan keimigrasian kepada warga negara Indonesia dan warga negara asing. Pelaksanaan sistem APAPO yaitu dalam bentuk pendaftaran antrian untuk mengajukan permohonan paspor secara online. Aplikasi ini masih dalam tahap uji coba.

Menurut Zeithaml, dkk (1990) dalam (Sitorus, 2009) pelayanan yaitu, kegiatan ekonomi yang outputnya bukan produk fisik atau konstruksi, umumnya dikonsumsi pada saat diproduksi, dan memberikan nilai tambah dalam bentuk (seperti kemudahan, hiburan, ketepatan waktu, kenyamanan atau kesehatan) yang pada dasarnya merupakan perhatian tidak berwujud dari pembeli pertamanya. Menurut Zeithaml dan Bitner dalam (Adam, 2015). Kualitas pelayanan adalah penyampaian yang sangat baik atau unggul sesuai harapan pelanggan dengan

memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan kebutuhan dan keinginan, pelanggan akan menilai hasil dari pelayanan yang didapatkan

Pelayanan publik merupakan kegiatan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat yang dilaksanakan oleh pemerintah serta swasta yang mengatasnamakan pemerintah ataupun swasta kepada masyarakat yang dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan untuk memenuhi kebutuhan atau kepentingan dari masyarakat.

APAPO merupakan bagian dari pelayanan publik yang memberikan pelayanan dalam pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Batam. Sebagai salah satu bentuk dari pelayanan publik maka sistem APAPO sebenarnya harus dilaksanakan dengan tangibel (berwujud), reliability (kehandalan), responsiveness (respon atau ketanggapan), assurance (jaminan) dan empathy (empati).

Namun demikian, pelayanan publik dengan menggunakan sistem APAPO belum terlaksana dengan baik. Penggunaan sistem APAPO dalam pelayanan masih memerlukan perbaikan. Menurut Zeithaml, dkk (1990) dalam (Hardiansyah, 2011) sebuah layanan yang tangibel adalah suatu pelayanan publik yang berkaitan dengan bukti fisik atau berwujud pada saat proses pelayanan. Pelayanan dalam pengurusan paspor menggunakan APAPO pelaksanaannya belum sesuai dengan standar pelayanan. Menurut Zeithaml, dkk (1990) dalam (Hardiansyah, 2011) sebuah layanan yang reliability adalah suatu pelayanan publik pada dasarnya menghendaki bahwa pelaksana pelayanan memiliki standar

pelayanan yang jelas dalam proses pelayanan publik. Pelayanan publik dengan menggunakan sistem APAPO belum lebih cepat dalam merespon terhadap kebutuhan layanan. Menurut Zeithaml, dkk (1990) dalam (Hardiansyah, 2011) sebuah layanan yang *responsiveness* yaitu, untuk mengukur daya tanggap dari penyedia layanan terhadap keluhan dari pengguna layanan. Pelaksanaan pelayanan dengan sistem APAPO belum mampu memberikan kenyamanan dalam pengambilan nomor antrian online. Menurut Zeithaml, dkk (1990) dalam (Hardiansyah, 2011) sebuah layanan yang *assurance* yaitu, kemampuan dari penyedia pelayanan untuk memberikan jaminan rasa nyaman kepada pengguna layanan. Pelayanan dengan menggunakan sistem APAPO belum memberikan perhatian terhadap penilaian yang disampaikan oleh masyarakat. sebuah layanan yang *emphaty* yaitu, tingkat perhatian penyedia layanan terhadap pengguna layanan.

B. Penelitian yang Relevan

Berdasarkan penelitian yang berkaitan evaluasi pelayanan pengurusan paspor dengan menggunakan Aplikasi Paspor Online (APAPO) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang sudah pernah dilakukan yaitu:

- a. Kajian yang dilakukan Meti Suryani dan Fitria Yuliani tentang Kendala Inovasi Media Dalam Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu (2020) menunjukkan bahwa penerapan aplikasi APAPO masih kendala. Kendala tersebut berupa prosedur yang rumit, tidak adanya transparansi biaya, masih ditemukan praktek pungutan liar yang tidak sesuai dengan ketentuan, praktek percaloan. Penelitian Suryani dan

Yuliani (2020) berbeda dengan penulis lakukan. Suryani dan Yuliani mengkaji bagaimana kendala yang dihadapi oleh para pemohon pada saat menggunakan Aplikasi APAPO sedangkan penulis mengkaji bagaimana evaluasi pelayanan dari pengurusan paspor menggunakan aplikasi APAPO.

- b. Kajian yang dilakukan Yohanna Simangunsong tentang Implementasi Pelayanan Publik dalam Antrian Permohonan Paspor Secara Online di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan (2018) menunjukkan bahwa dalam penerapan aplikasi APAPO masih terdapat kendala masyarakat yang tidak memahami adanya antrian permohonan paspor secara online, masyarakat tidak memiliki jaringan internet untuk mengakses situs dalam antrian permohonan paspor secara online dan masyarakat bahkan tidak memiliki handphone android untuk digunakan dalam mengakses situs dalam antrian permohonan paspor secara online. Penelitian Simangunsong (2018) berbeda dengan penulis lakukan. Simangunsong mengkaji bagaimana implementasi pelayanan publik dalam antrian permohonan paspor secara online sedangkan penulis mengkaji bagaimana evaluasi pelayanan dari pengurusan paspor menggunakan aplikasi APAPO.
- c. Kajian yang dilakukan Andi Palmal tentang Efektivitas Pelayanan Pengurusan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar Sulawesi Selatan (2018) menunjukkan bahwa dalam pengurusan paspor secara online belum efektif dikarenakan masih bergantung terhadap kualitas jaringan

yang akan berdampak kepada ketidakpastian pelayanan kepada masyarakat dalam mengurus paspor. Penelitian Palmal (2018) berbeda dengan penulis lakukan. Palmal mengkaji bagaimana bagaimana efektivitas pelayanan pengurusan paspor dengan menggunakan indikator dimensi – dimensi pelayanan publik sedangkan penulis mengkaji bagaimana evaluasi pelayanan dari pengurusan paspor menggunakan aplikasi APAPO dengan menggunakan indikator dimensi – dimensi pelayanan yang sama.

- d. Kajian yang dilakukan Ones Gita Crystalia tentang kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan Pengasih kabupaten Kulon Progo (2015) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik dengan diukur menggunakan dimensi pelayanan publik terdapat indikator yang belum terlaksana dengan baik yaitu, Tangibel (Bukti Fisik), Reliability (Kehandalan), Emphaty (Empati). Namun untuk Responsiviness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan) sudah berjalan dengan baik. Penelitian Crystalia (2015) berbeda dengan penulis lakukan. Crystalia mengkaji bagaimana kualitas pelayanan publik dikantor kecamatan sedangkan penulis mengkaji bagaimana evaluasi penerapan pelayanan dari pengurusan paspor menggunakan aplikasi APAPO dalam pelayanan dengan menggunakan indikator yang sama.
- e. Kajian yang dilakukan Christanto Sinsu, dkk tentang Pemenuhan Dimensi-Dimensi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara (2016) menunjukkan bahwa

Pemenuhan Dimensi-Dimensi Pelayanan Publik di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara sudah cukup baik, akan tetapi diperlukan lagi pengembangan serta terobosan-terobosan baru dalam menata Reformasi Birokrasi dalam pelayanan publik. Diukur menggunakan dimensi pelayanan publik yakni, Responsiveness (Responsifitas atau daya tanggap), Dimensi Responsibility (Responsibilitas atau Tanggungjawab), serta Dimensi Accountability atau (akuntabilitas) dalam pemberian pelayanan ada beberapa yang sudah baik dan ada perlu ditingkatkan kembali. Penelitian Sinsu, dkk (2016) berbeda dengan penulis lakukan. Sinsu, dkk mengkaji bagaimana Pemenuhan Dimensi-Dimensi Pelayanan Publik di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan instansi yang berbeda sedangkan penulis mengkaji bagaimana evaluasi dari pengurusan paspor menggunakan aplikasi APAPO dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan menggunakan dimensi – dimensi pelayanan publik yang berbeda dengan penelitian Sinsu, dkk.

C. Kerangka Konseptual

Dalam penerapan pelayanan pengurusan paspor dengan menggunakan APAPO mengalami permasalahan-permasalahan yang dikeluhkan oleh pengguna APAPO. Sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dalam rangka menangani pengurusan paspor maka dikeluarkan Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI-UM.01.01-4166 pelaksanaan pengurusan paspor menggunakan aplikasi yang bernama APAPO (Aplikasi

Layanan Paspor Online). APAPO merupakan sebuah aplikasi yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi. APAPO merupakan bentuk implementasi dari pendaftaran antrian paspor online dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas dari pelayanan keimigrasian kepada warga negara Indonesia dan warga negara asing.

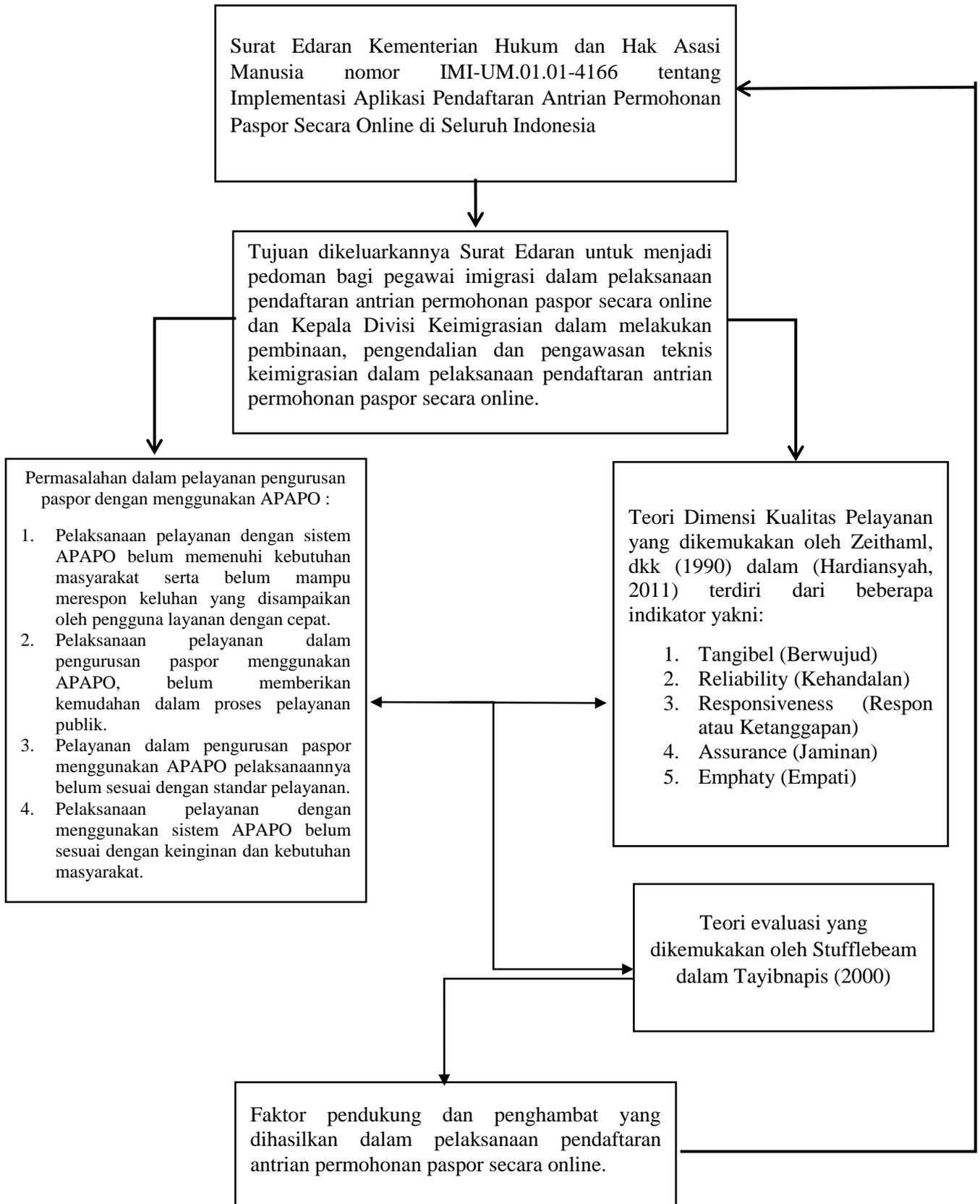
Namun dalam implementasi APAPO dalam pengurusan paspor belum berjalan dengan optimal hal ini dapat dilihat dari : Pertama, pelaksanaan pelayanan dengan sistem APAPO belum memenuhi kebutuhan masyarakat serta belum mampu merespon keluhan yang disampaikan oleh pengguna layanan dengan cepat. Kedua, pelaksanaan pelayanan dalam pengurusan paspor menggunakan APAPO, belum memberikan kemudahan dalam proses pelayanan publik. Ketiga, pelayanan dalam pengurusan paspor menggunakan APAPO pelaksanaannya belum sesuai dengan standar pelayanan. Keempat, pelaksanaan pelayanan dengan menggunakan sistem APAPO belum sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat.

Mengacu kepada pendapat (Zeithaml dkk,1990) dalam (Hardiansyah, 2011) bahwa pelaksanaan pelayanan publik harus terjamin kualitasnya. Menurut (Zeithaml dkk,1990) dalam (Hardiansyah, 2011) dapat memenuhi kualitas pelayanan publik yaitu, *Tangibel* (Berwujud) yaitu, suatu pelayanan publik yang berkaitan dengan bukti fisik atau berwujud pada saat proses pelayanan. *Reliability* (Kehandalan) yaitu, suatu pelayanan publik pada dasarnya menghendaki bahwa pelaksana pelayanan memiliki standar pelayanan yang jelas dalam proses pelayanan publik pelayanan. *Responsiveness* (respon atau ketanggapan) untuk mengukur daya tanggap dari penyedia layanan terhadap keluhan dari pengguna

layanan. Dengan demikian pelayanan publik dengan sistem APAPO akan berkualitas apabila dilihat konsep yang dikemukakan oleh Zeithaml, dkk ini.

Secara sederhana kerangka konseptual yang peneliti gambarkan yakni sebagai berikut :

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan temuan dan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari segi pelaksanaan penerapan pelayanan APAPO di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Batam belum berjalan dengan baik. Hal ini ditandai dengan penerapan pelayanan APAPO di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Batam yang bertujuan untuk dapat untuk meningkatkan kualitas dari pelayanan keimigrasian kepada warga negara indonesia dan warga negara asing dalam bentuk tahapan perencanaan, tahapan pra *check-in*, tahapan *check-in* serta tahap evaluasi dan laporan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mengurus paspor dan memberikan kepastian pelayanan. Masih terkendala dengan masyarakat yang belum memahami penggunaan sistem APAPO, kurang optimalnya penampilan aplikasi APAPO, masyarakat tidak mendapatkan kuota paspor dan masyarakat kesulitan mengakses aplikasi. Maka dalam pelaksanaan penerapan pelayanan APAPO di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Batam belum berjalan secara optimal karena pelaksanaannya terdapat kendala – kendala yang sama masih terjadi sehingga perlunya perhatian untuk perbaikan aplikasi.
2. Dalam penerapan pelayanan APAPO di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Batam terdapat faktor pendukung dan penghambatnya. Adapun faktor pendukungnya yaitu sumberdaya yang memadai dan fasilitas yang memadai.

Sedangkan faktor penghambatnya yaitu, keterbatasan pemahaman teknologi oleh masyarakat, kurangnya sosialisasi aplikasi dan aplikasi yang kurang memadai.

B. Saran

Saran yang diajukan berdasarkan hasil penelitian adalah :

1. Sebaiknya dalam kegiatan – kegiatan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan dapat diperhatikan lagi, baik dalam aspek gangguan sistem, fitur dari APAPO yang sulit dimengerti dan kesulitan dalam mendapatkan nomor antrian di APAPO;
2. Sebaiknya dapat memberikan sosialisasi secara langsung ataupun yang dapat dijangkau oleh masyarakat tidak hanya melalui media sosial;
3. Sebaiknya dapat membuat sebuah video tutorial pengurusan paspor melalui APAPO di aplikasi ataupun media sosial;
4. Sebaiknya dilakukan perbaikan secara rutin dan perbaikan tidak mengganggu penggunaan aplikasi serta dapat menjamin memberika aplikasi yang mudah digunakan serta tidak terdapat masalah saat digunakan.

Daftar Pustaka

Buku

- Abidin, S. Z. (2012). *Kebijakan Publik Edisi 2*. Jakarta: Penerbit Salemba Humanika.
- Adam, M. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Pertama*. Bandung: ALFABETA.
- Agustino, L. (2008). *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Penerbit ALFABETA.
- Arikunto, S., & Cepi, A. J. (2010). *Evaluasi Program Pendidikan; Pedoman Teoritis Praktis Bagi Mahapeserta didik dan Praktisi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Asnawi, S. K., & Wijaya, C. (2005). *Riset Keuangan : Pengujian-Pengujian Empiris*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Barlian, E. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Padang: Sukabina Press.
- Ghony, M. D., & Almanshur, F. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jogjakarta: AR-RUZZ MEDIA.
- Hardani, S. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Umum.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. (2018). *Kebijakan Publik*. Malang: Intrans Publishing.
- Herdiansyah, H. (2013). *Wawancara, Observasi dan Focus Groups : Sebagai Instrumen Penggalan Data Kualitatif*. Jakarta: Rajawali Press.
- Jasfar, F. (2005). *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Ciawi Bogor: Ghalia Indonesia.
- Juniarso, R., & Sudrajat, A. S. (2009). *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nusantara.

- Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik, Edisi kedua*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Moleong, L. J. (2009). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyawan, R. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Jatinangor: UNPAD PRESS.
- Negara, L. A. (2017). *MODUL PELATIHAN DASAR CALON PNS PELAYANAN PUBLIK*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Nurdin, I. (2019). *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Penerbit Media Sahabat Cendekia.
- Parsons, W. (2008). *Public Policy : Pengantar Teori & Praktik Analisis Kebijakan*. Jakarta: Kencana.
- Pasolong, H. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Putra, F. (2012). *New Public Governance*. Malang: UB Press.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2003). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sadhana, K. (2011). *Realitas Kebijakan Publik*. Malang: UM PRESS.
- Santosa, P. (2008). *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: Refika Aditama.
- Sedarmayanti. (2004). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Sellang, K., Jamaluddin, & Mustanir, A. (2019). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik: Dimensi, Konsep, Indikator, Implementasinya*. Surabaya: Qiara Media.
- Silalahi, U., & Syafri, W. (2015). *DESENTRALISASI DAN DEMOKRASI PELAYANAN PUBLIK Menuju Pelayanan Pemerintah Daerah Lebih Transparan, Partisipatif, Responsif dan Akuntabel*. Sumedang: IPDN Press.

- Sinambela, L. P., Rochadi, S., Ghazali, R., Muksin, A., Setiabudi, D., Bima, D., & Syaifudin. (2011). *Reformasi Pelayanan Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sulthon, H., & Khusnuridlo, M. (2006). *Manajemen Pondok Pesantren dalam Perspektif Global*. Yogyakarta: Pressindo.
- Tayibnapis, F. Y. (2000). *Evaluasi Program*. Jakarta: RIneka Cipta.
- Tjiptono, F. (2001). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Triyono, B., Raharjo, H., Faiq, Pratiwi, M. I., Ayu, N. M., & Nuryawani, T. P. (2013). *Evaluasi Kebijakan Reformasi Birokrasi*. Jakarta: BAPPENAS.
- Wibawa, S. (1994). *Kebijakan Publik :Proses dan Analisis, Cet.Ke-1*. Jakarta: Intermedia.
- Widodo, J. (2008). *Analisis Kebijakan Publik*. Jakarta: Bayumedia.
- Winarno, B. (2004). *Kebijakan Publik Teori dan Proses, Cetakan Kedua*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Winkel, W. (2004). *Psikologi Pengajaran*. Yogyakarta: Media Abadi.

Jurnal/Artikel

- Afriah, R. (2009). Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan Sebuah Perubahan Kedudukan dan Fungsi Camat Sebagai Perangkat Daerah. *Jurnal Administrasi Dan Organisasi*.
- Djaelangkara, R. (2010). TINJAUAN KRITIS KONSEP DAN IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA. *Academica Vol 2, NO 1*.
- Hamid, A. (2011). OTONOMI DAERAH DAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK. *JURNAL ACADEMICA VOL.03 NO. 01*.
- Hasjimzum, Y. (2014). Model Demokrasi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Otonomi Daerah dalam Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat Pasca Reformasi). *Jurnal Dinamika Hukum*.
- Hidayah, D. D. (2020). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Cipatujah

KabupatenTasikmalaya). *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara Volume 7 Nomor 1*.

JDIH Batam.(2015). *Sejarah Batam*. Retrieved from JDIH KOTA BATAM:
https://jdih.batam.go.id/?page_id=500 Diakses tanggal 22 Juni 2021

Kementerian Luar Negeri. (2017). *Posisi Geografis Provinsi Kepulauan Riau*. Retrieved from Pasar Amerika dan Eropa:
<https://pasaramerop.kemlu.go.id/id/news/posisi-geografis-provinsi-kepulauan-riau> Diakses tanggal 24 Juni 2021

Imigrasi Batam. (2013, Mei 19). *Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Batam*. Retrieved from Sejarah Imigrasi Batam:
<https://kanibatam.kemenkumham.go.id/page/profil/sejarah-imigrasi-batam>. Diakses tanggal 22 Juni 2021

Imigrasi Batam. (2019, Mei 25). *Imigrasi Batam Operasikan APAPO*. Diambil kembali dari Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Batam:
<https://www.batam.imigrasi.go.id/berita/2019/05/imigrasi-batam-operasikan-apapo>. Diakses tanggal 17 Januari 2021.

Imigrasi Batam. (2020, Desember 20). *Instagram : Pemberitahuan*. Diambil kembali dari Kantor Imigrasi Batam:
<https://www.instagram.com/p/CJU119us7nb/?igshid=114moatginxtu>. Diakses tanggal 17 Januari 2021.

Imigrasi Batam. (2020, November 4). *Mau Buat Paspor Gimana Sih Prosedurnya??* Diambil kembali dari Instragram Kantor Imigrasi Batam:
<https://www.instagram.com/p/CHKq5sUIOI7/?igshid=1iv6myi82uajf>. Diakses tanggal 17 Januari 2021.

Kamarni, N. (2011). Analisis Pelayanan Publik terhadap Masyarakat (Kasus Pelayanan Kesehatan di Kabupaten Agam). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan Universitas Andalas Padang, Volume 2, Nomor 3*.

Kurniawan, R. C. (2016). INOVASI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH DAERAH. *FIAT JUSTISIA Volume 10 Issue 3*.

- Lauma, R., Pangemanan, S., & Sampe, S. (2019). PENGARUH PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Suatu Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Utara). *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*.
- Mahsyar, A. (2011). MASALAH PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA DALAM PERSPEKTIF ADMINISTRASI PUBLIK. *Vol. 1, No. 2*.
- Maryam, N. S. (2016). MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE MELALUI PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi Volume VI No. 1, 8*.
- Muhiddin, A. (2017). EVALUASI KEBIJAKAN PUBLIK (Studi Kesiapan Desa Menerima Dana Desa Di Kabupaten Gowa). *Disertasi. Diterbitkan. Administrasi Publik. Universitas Negeri Makassar. Makassar*.
- Nadliani. (2020, September 30). *Warga Batam Kesulitan Daftar Paspur Online Pakai Aplikasi APAPO, Ini Tanggapan Imigrasi*. Diambil kembali dari Tribun Batam:
<https://www.google.com/amp/s/batam.tribunnews.com/amp/2020/09/30/warga-batam-kesulitan-daftar-paspur-online-pakai-aplikasi-apapo-ini-tanggapan-imigrasi>. Diakses tanggal 22 Desember 2021.
- Ningsih, H. D. (2017). PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT (PUSKESMAS) WONOREJO SAMARINDA. *eJournal Administrasi Negara, Volume 5, Nomor 3*.
- Palmal, A. (2018). EFEKTIVITAS PELAYANAN PENGURUSAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS I MAKASSAR SULAWESI SELATAN. *Skripsi*.
- Puspitasari, N. L., & Bendesa, I. K. (2016). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI BADAN PELAYANAN PERIJINAN TERPADU KABUPATEN BADUNG. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana 5.1*.

- Rangan, G. A. (2020). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KELURAHAN KANAAN KECAMATAN BONTANG BARAT. *eJournal Ilmu Pemerintahan*.
- Kementerian Hukum dan HAM Republik Indonesia Direktorat Jenderal Imigrasi. (2018, Mei 6). *Layanan Paspur Online*. Retrieved from <https://play.google.com/store/apps/details?id=id.go.imigrasi.layananwni>. Diakses tanggal 10 Maret 2021.
- Kementerian Hukum dan HAM Republik Indonesia Direktorat Jenderal Imigrasi. (2018, Mei 6). *Layanan Paspur Online*. Retrieved from <https://apps.apple.com/id/app/layanan-paspur-online/id1453138219#see-all/reviews> Diakses tanggal 2 Agustus 2021.
- Rusmini. (2018). APLIKASI DAN EVALUASI KEBIJAKAN (ANALISIS KEBIJAKAN WALIKOTA JAMBI TENTANG PENGHAPUSAN PUNGUTAN SEKOLAH DARI MASYARAKAT). *ACIEM*.
- Ruyakat, Y. (2017). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN PASIRJAMBU . *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA) No.2*, 56.
- Safrizal. (2019, Desember 20). *Kantor Imigrasi Wilayah 1 Khusus Batam*. Diambil kembali dari Facebook : https://web.facebook.com/pages/Kantor%20Imigrasi%20Klas%20I%20Khusus%20Batam/167801859907388/reviews/?ref=page_internal. Diakses tanggal 28 Februari 2021.
- Samosir, Z. Z. (2005). Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU. *Jurnal Studi Perpustakaan Dan Informasi*.
- Sancoko, B. (2010). Pengaruh Remunerasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi Volume 17, Nomor 1*.
- Simangunsong, Y. (2018). Implementasi Pelayanan Publik dalam Antrian Permohonan Paspur Secara Online di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan. *Skripsi Sarjana*.

- Siregar, D. E., & Kariono. (2015). EVALUASI TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PEMBANGUNAN JALAN LINGKUNGAN DI KELURAHAN DWIKORA KECAMATAN MEDAN HELVETIA KOTA MEDAN TAHUN 2012. *Jurnal Administrasi Publik Vol. 3 No. 1*.
- Sitorus, M. (2009). PENGARUH RELIABILITY, RESPONSIVENESS, ASSURANCE, EMPATHY DAN TANGIBLES TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS KANTOR PELAYANAN TERPADU KOTA DUMAI). *Jurnal Borneo Administrator*.
- Yuliani, F., & Suryani, M. (2020). KENDALA INOVASI MEDIA DALAM PEMBUATAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI BENGKULU. *J-Sikom*.

Undang-undang/ Peraturan

Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI-UM.01.01-4166

Pentunjuk Pelaksanaan Tentang Implementasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara Online Nomor : IMI-GR.01.01-3155.