

**PENGGUNAAN APLIKASI PENDAFTARAN ANTREAN PASPOR
ONLINE (APAPO) UNTUK PEMOHON PASPOR
KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI PADANG**

TUGAS AKHIR

*Diajukan kepada Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Manajemen
Perdagangan (DIII) Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar*

Ahli Madya



ANNISYA EKA FATDRIAFNI

NIM. 18134009

PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PERDAGANGAN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2021

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

PENGGUNAAN APLIKASI PENDAFTARAN ANTRIAN PASPOR ONLINE UNTUK
PEMOHON PASPOR KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI PADANG

Nama : Annisya Eka Fatdriafni
NIM : 18134009
Program Studi : Manajemen Perdagangan (D III)
Fakultas : Ekonomi

Padang, November 2021

Diketahui Oleh,

Koordinator Program Diploma (DIII)

Manajemen Perdagangan

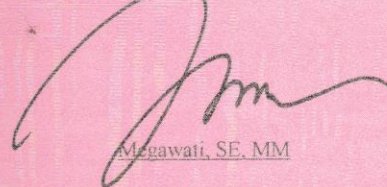


Dina Purisya, SE, M.Si, Ph.d

NIP. 19751209 199903 2 001

Disetujui Oleh,

Pembimbing Tugas Akhir



Megawati, SE, MM

NIP. 19780610 200812 2 001

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PENGUNAAN APLIKASI PENDAFTARAN ANTREAN PASPOR ONLINE (APAPO)
UNTUK PEMOHON PASPOR
KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI PADANG

Nama : Annisya Eka Fatdriafni
NIM : 18134009
Program Studi : Manajemen Perdagangan (DIII)
Fakultas : Ekonomi

Dinyatakan Lulus Setelah Diuji di Depan Tim Penguji Tugas Akhir Prodi Manajemen
Perdagangan (DIII) Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Padang, November 2021

Tim Penguji

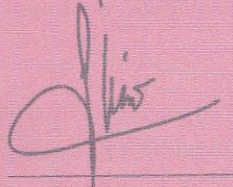
Nama

Tanda Tangan

1. Megawati, SE, MM (Ketua)



2. Firman, SE, M.Sc (Anggota)



3. Mike Yolanda, SP, MM (Anggota)

Mengetahui,

Ketua Prodi



Dina Patrisia, SE, M.Si, Ph.d.

NIP. 19751209 199903 2 001

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Annisya Eka Fatdriafni
Thn. Masuk/NIM : 2018 / 18134009
Tempat/Tgl. Lahir : Jakarta / 01 Juli 2000
Program Studi : DIII Manajemen Perdagangan
Fakultas : Ekonomi
Alamat : Komplek BSD I Blok B7, Kec. Koto Tangah, Kel. Pasie Nan Tigo
Judul Tugas Akhir : Penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrean Paspur Online (APAPO) Untuk Pemohon Paspur Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Tugas Akhir saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk kepentingan akademik baik di Universitas Negeri Padang-maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan pemikiran saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.
4. Tugas Akhir ini sah apabila telah ditandatangani asli oleh pembimbing, tim penguji dan ketua program studi.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh karena Tugas Akhir ini, serta sanksi lainnya sesuai aturan yang berlaku.

Padang, November 2021

Yang menyatakan,



Annisya Eka Fatdriafni
NIM.18134009

ABSTRAK

Annisya Eka Fatdriafni : Penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrean Paspur Online (APAPO) Untuk Pemohon Paspur Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang
Nim/Tahun : 2018 / 18134009
Pembimbing : Megawati, SE, MM

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui (1) Untuk mengetahui kemudahan dalam menggunakan Aplikasi Pendaftaran Antrean Paspur Online (APAPO). (2) Untuk mengetahui Petunjuk Penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrean Paspur Online (APAPO) pada smartphone. (3) Untuk mengetahui kendala yang dihadapi pemohon pembuat paspor dalam penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrean Paspur Online (APAPO). (4) Untuk mengetahui solusi dalam penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrean Paspur Online (APAPO). Metode analisis data yang digunakan yaitu, metode pengamatan/observasi dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi pendaftaran paspor online mempermudah pemohon paspor dalam pembuatan paspor yakni pemohon bisa mengatur jadwal kedatangan ke Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang. Kendala selama menggunakan aplikasi APAPO adalah Jadwal antrean yang telah terdaftar, dapat dibatalkan oleh sistem. Solusi atas kendala tersebut yaitu dengan melakukan pendaftaran kembali, satu hari setelah jadwal antrean dibatalkan.

Kata Kunci: Aplikasi, Pendaftaran, Pemohon Paspur

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, karunia serta hidayah-Nya, dan tak lupa untuk junjungan besar Nabi Muhammad SAW sehingga penulis bisa sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul “Penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (APAPO) Untuk Pemohon Paspor Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.” Penulisan tugas akhir ini bertujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi Manajemen Perdagangan (DIII) Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Dalam penulisan tugas akhir ini penulis mendapatkan berbagai bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak, yang telah memberikan ilmu dan dukungan kepada penulis. Oleh karena itu dengan penulis mengucapkan terimakasih yang setulusnya kepada:

1. Allah SWT yang telah menganugrahkan kepada penulis kemampuan berfikir sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan dan tepat pada waktunya.
2. Untuk Kedua Orang Tua yang selalu memberikan dukungan terbaik dan semangat kepada penulis, terutama mama yang selalu mendoakan penulis.
3. Bapak Dr. Idris, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
4. Ibu Dina Patrisia, SE, M.Si, Ph.D selaku ketua Program Studi DIII Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi.

5. Ibu Megawati, SE, MM selaku pembimbing tugas akhir yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan saran serta nasehat dalam berbagai hal terutama dalam penyusunan tugas akhir ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

6. Seluruh pihak – pihak yang telah mendukung dan memberi semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan baik.

7. Ibu Defrianti, SH unit bagian Kepegawaian yang sudah memberikan kesempatan bagi Penulis untuk melaksanakan kegiatan penelitian.

Semoga seluruh bimbingan, dukungan, dan ilmu yang telah diberikan menjadi amal kebaikan dan mendapat balasan yang sesuai dari Tuhan Yang Maha Esa. Penulis menyadari bahwa dengan keterbatasan pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam tugas akhir ini, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun sekaligus masukan bagi penyempurnaan penelitian tugas akhir dimasa mendatang.

Padang, November 2021

Annisya Eka Fatdriafni

18134009

DAFTAR ISI

ABSTRAK	I
KATA PENGANTAR.....	II
DAFTAR ISI.....	IV
DAFTAR TABEL.....	VI
DAFTAR GAMBAR.....	VII
DAFTAR LAMPIRAN	VIII
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. LATAR BELAKANG MASALAH.....	1
B. RUMUSAN MASALAH	4
C. TUJUAN PENELITIAN	4
D. MANFAAT PENELITIAN	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. PENGERTIAN APLIKASI.....	6
B. APAPO.....	6
C. KONSEP DASAR TENTANG ANTREAN	8
1. <i>Pengertian Antrean</i>	8
2. <i>Struktur Antrean</i>	8
D. KONSEP DASAR TENTANG PERSEPSI.....	9
1. <i>Pengertian Persepsi</i>	9
2. <i>Syarat Terjadinya Persepsi</i>	11
3. <i>Faktor yang Mempengaruhi Persepsi</i>	11
4. <i>Proses Terbentuknya Persepsi</i>	13
E. PELAYANAN PUBLIK (PUBLIC SERVICE).....	15
F. PASPOR	16
G. PERSYARATAN PEMBUATAN PASPOR.....	18
BAB III METODE PENELITIAN	24
A. BENTUK PENELITIAN TUGAS AKHIR	24
B. LOKASI DAN WAKTU PENELITIAN	24
1. <i>Lokasi Penelitian</i>	24
2. <i>Waktu Penelitian</i>	24
C. RANCANGAN PENELITIAN	25
1. <i>Jenis penelitian</i>	25
2. <i>Tahap - Tahap Penelitian</i>	25

D. OBJEK PENELITIAN.....	27
E. TEKNIK PENGUMPULAN DATA	27
F. SUMBER DATA	27
G. METODE ANALISIS DATA.....	28
H. KRITERIA SAMPEL (INFORMAN).....	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	29
A. PROFIL INSTANSI.....	29
1. <i>Sejarah Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang</i>	29
2. <i>Visi, Misi,Moto dan Tata Nilai Instansi</i>	32
B. PEMBAHASAN	32
a. <i>Paspor</i>	32
b. <i>Visa</i>	35
c. <i>Petunjuk Penggunaan Aplikasi APAPO</i>	37
d. <i>Kendala dalam penggunaan APAPO</i>	40
e. <i>Solusi penggunaan APAPO</i>	41
BAB V.....	43
PENUTUP.....	43
A. KESIMPULAN.....	43
B. SARAN.....	44
DAFTAR PUSTAKA	45
LAMPIRAN.....	47

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jenis Paspor beserta fungsinya.....	18
--	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Aplikasi APAPO	7
Gambar 2. Proses terbentuknya Persepsi	15
Gambar 3. Logo Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.....	29
Gambar 4. Paspor Elektronik (<i>E-passports</i>)	35
Gambar 5. Paspor Republik Indonesia.....	36
Gambar 6. Visa Republik Indonesia	37
Gambar 7. Paduan Penggunaan Aplikasi APAPO.....	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Observasi.....	46
Lampiran 2. Pedoman Wawancara	47
Lampiran 3. Dokumentasi Penelitian di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang ...	53

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Paspor biasanya diperlukan untuk perjalanan internasional karena harus ditunjukkan ketika memasuki perbatasan suatu negara, walaupun di negara tertentu ada beberapa perjanjian di mana warga suatu negara tertentu dapat memasuki negara lain dengan dokumen selain paspor. Paspor akan diberi cap (stempel) atau disegel dengan visa yang dilakukan oleh petugas negara tempat kedatangan. (*Paspor - Wikipedia Bahasa Indonesia, Ensiklopedia Bebas, n.d.*)

Salah satu fungsi kontrol Imigrasi adalah memberikan fungsi pelayanan kepada masyarakat. Terlebih dalam hal pelayanan masyarakat publik dalam pengurusan hal seperti dokumen perjalanan, visa dan fasilitas, ijin tinggal dan status, intelijen, penyidikan, dan penindakan, lintas batas, dan kerjasama luar negeri serta sistem informasi keimigrasian. Dalam hal ini penulis akan melihat dan lebih fokus membahas tentang Pendaftaran Paspor atau Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI) melalui *smartphone* di aplikasi *Play Store*, aplikasi tersebut dapat diunduh dan diberikan untuk pemohon paspor online yang mana untuk memudahkan dan mendapatkan nomor antrian online bernama Aplikasi Pendaftaran Antrean Paspor Online (APAPO).

Pemohon paspor online merupakan masyarakat yang ingin mendaftarkan diri untuk pengajuan mendapatkan paspor.

Paspor merupakan dokumen wajib yang harus dibawa saat melakukan perjalanan antarnegara.

Paspor diberikan oleh Kepala Kantor Imigrasi sesuai dengan permohonan yang diajukan oleh pemohon sesuai dengan Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI Nomor 8 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor.

Melalui *e-government*, peningkatan pelayanan publik dapat terwujud. Seperti yang dikemukakan oleh Dwiyanto (2011:181) bahwa birokrasi pemerintah dapat mengembangkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam pelaksanaan kegiatan pemerintahan, mempermudah interaksi dengan masyarakat, dan mendorong akuntabilitas serta transparansi penyelenggara pelayanan publik. (*Berita - Ombudsman RI*, n.d.)

Paspor merupakan salah satu pelayanan publik yang disediakan pemerintah sebagai identitas seseorang pada saat warga Negara Indonesia akan melakukan perjalanan antarnegara. Paspor berisi riwayat hidup pemegang, yang meliputi, antara lain, foto pemegang, tanda tangan, tempat dan tanggal lahir, detail nasional, dan terkadang informasi lain yang berkaitan dengan identifikasi individu. Terkadang paspor juga menyertakan daftar negara yang tidak dapat dimasuki oleh pemegang paspor. Misalnya, pemegang paspor Indonesia dilarang untuk mengunjungi Israel dan Taiwan.

Saat ini, beberapa negara telah mengeluarkan apa yang disebut sebagai paspor elektronik. Paspor elektronik (*E-passport*) merupakan pengembangan dari paspor konvensional saat ini, di mana chip tersebut telah tertanam di dalam paspor

yang berisi data bio dan biometrik pemegangnya. Data biometrik ini disimpan untuk memastikan bahwa yang memegang paspor benar-benar orang yang memegang dan berhak atas paspor tersebut.

Di Indonesia paspor diterbitkan oleh Direktorat Jenderal (Ditjen) Imigrasi Kementerian Hukum dan HAM. Ditjen Imigrasi menerbitkan dua jenis paspor yaitu paspor biasa dan paspor biasa elektronik (*e-passport*). Secara sederhana, paspor elektronik adalah jenis paspor yang memiliki data biometrik yang disimpan dalam bentuk *chip* yang tertanam dalam paspor. (*Indonesia.Go.Id - Membuat Paspor Biasa Secara Online*, n.d.)

Paspor biasa dapat dimohonkan oleh warga negara Indonesia (WNI) yang berada di wilayah Indonesia dan luar daerah. Saat ini, pengajuan paspor dapat dilakukan secara online, yang membuatnya lebih praktis dan menghemat waktu.

Direktorat Jendral Imigrasi membuat suatu terobosan baru yaitu sistem nomor antrian paspor online. Antrian online ini menggunakan aplikasi yang dapat diunduh melalui aplikasi *play store* (www.antrian.imigrasi.go.id).

Adapun berlaku cara membuat paspor secara manual yaitu saat datang ke Kantor Imigrasi. Demikian juga dengan membuat paspor secara online masih diharuskan untuk datang ke Kantor Imigrasi untuk wawancara, pengecekan berkas, sidik jari dan foto.

Aplikasi sistem nomor antrian paspor online dinamakan dengan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (APAPO) diluncurkan yang dapat diakses menggunakan *smartphone*, yang diharapkan memudahkan calon pembuat paspor dalam hal pengurusan paspor online dan lebih praktis serta menghemat waktu.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk mengetahui dan meneliti permasalahan pendaftaran antrean paspor online melalui aplikasi berdasarkan persepsi pemohon paspor online, dengan harapan dapat menjadi solusi yang dapat diterapkan untuk memberikan peningkatan terhadap kualitas pelayanan pemerintah terhadap masyarakatnya dalam hal pelayanan publik sistem antrian paspor online maka penulis melakukan penelitian dengan judul **“Penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrean Paspor Online (APAPO) Untuk Pemohon Paspor Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka dapat disimpulkan bahwa perumusan masalah sebagai berikut:

“Bagaimana Aplikasi Pendaftaran Antrean Paspor Online (APAPO) Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang dapat memberikan kemudahan bagi pemohon paspor online?”

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kemudahan dalam menggunakan Aplikasi Pendaftaran Antrean Paspor Online (APAPO).
2. Untuk mengetahui Petunjuk Penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrean Paspor Online (APAPO) pada *smartphone*.
3. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi pemohon pembuat paspor dalam penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrean Paspor Online (APAPO).

4. Untuk mengetahui solusi dalam penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrean Paspor Online (APAPO).

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yaitu :

1. Bagi Penulis

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Diploma III pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang, dan sebagai pengalaman berharga serta menambah pengetahuan wawasan ilmiah tentang Pengurusan Paspor Online Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.

2. Bagi Pemerintah

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan bagi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang dalam pengurusan paspor online serta memudahkan masyarakat dalam membuat paspor tanpa harus melakukan antrian yang lama di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.

3. Bagi Pembaca dan Peneliti berikutnya

Dapat menjadi tambahan referensi serta ilmu pengetahuan dalam penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrean Paspor Online (APAPO) dan informasi yang diperlukan mengenai hal berkaitan pada ilmiah yang sama.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan tentang Aplikasi Pendaftaran Antrean Paspor Online (APAPO) Untuk Pemohon Paspor Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (APAPO) adalah aplikasi yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi untuk memudahkan masyarakat dalam pengurusan paspor dengan antrian berbasis waktu. Dengan menggunakan APAPO, para pemohon hanya tinggal datang sesuai dengan jam dan tanggal yang sudah ditentukan.
2. Penggunaan Aplikasi APAPO sangat mudah digunakan dan sangat membantu pemohon paspor tanpa perlu melakukan antrean yang lama, hanya dengan menggunakan Aplikasi APAPO, Pemohon paspor dapat mengatur jadwal kedatangan ke Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang sesuai keinginan.
3. Walaupun ada beberapa kendala dalam menggunakan Aplikasi APAPO, Pemohon paspor lebih memilih melakukan pendaftaran menggunakan aplikasi dikarenakan lebih cepat dan lebih mudah.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang Penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrean Paspor Online (APAPO) Untuk Pemohon Paspor Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang, maka dapat disarankan beberapa hal kepada pihak Keimigrasian Padang, yaitu:

1. Instansi Imigrasi Kelas I TPI Padang diharapkan tetap menjaga kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan imigrasi selama ini.
2. Peningkatan pada Aplikasi Pendaftaran Antrean Paspor Online (APAPO), yang diharapkan pemohon paspor adalah dalam pendaftaran menggunakan aplikasi, bisa melakukan pendaftaran yang mana 1 perangkat *smartphone* dapat menampung lebih dari 1 akun.

DAFTAR PUSTAKA

- APAPO - Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Barat.* (n.d.). Retrieved August 16, 2021, from <https://kanimjakbar.kemenkumham.go.id/en/apapo/>
- Bagus, I. (2014). PELAYANAN PENGADUAN PADA KANTOR PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KOTA SAMARINDA. *Gede Surya Dharma Putra EJournalAdministrasi Negara*, 4(2), 1074–1086.
- Berita - Ombudsman RI.* (n.d.). Retrieved August 16, 2021, from <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--e-government-sebagai-strategi-dalam-meminimalisasi-penyebaran-covid-19-dan-efektivitas-pelayanan-publik>
- Chusna, I. U., Muadi, S., & Susilo, & E. (2019). PERSEPSI MASYARAKAT NELAYAN TERKAIT REVITALISASI PELABUHAN PERIKANAN POPOH KABUPATEN TULUNGAGUNG. In *JISPO* (Vol. 9, Issue 1).
- DASRIL, A. M. S., Harun, H., & Rasyid, A. (2020). *PERSEPSI MASYARAKAT ATAS PENGGUNAAN ANTRIAN ONLINE TERHADAP PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI JAMBI.*
- dupendind: Proses Terbentuknya Persepsi.* (n.d.). Retrieved August 17, 2021, from <http://www.dupendind.com/2017/06/proses-terbentuknya-persepsi.html>
- Indonesia.go.id - Membuat Paspor Biasa Secara Online.* (n.d.). Retrieved August 15, 2021, from <https://indonesia.go.id/layanan/keimigrasian/sosial/membuat-paspor-biasa-secara-online>
- Juansyah, A. (2015). *Jurnal Ilmiah Komputer dan Informatika (KOMPUTA) PEMBANGUNAN APLIKASI CHILD TRACKER BERBASIS ASSISTED-GLOBAL POSITIONING SYSTEM (A-GPS) DENGAN PLATFORM ANDROID.*
- Paspor - Wikipedia bahasa Indonesia, ensiklopedia bebas.* (n.d.). Retrieved August 17, 2021, from <https://id.wikipedia.org/wiki/Paspor>
- Shandi, I. F. A. (2020). *Persepsi Masyarakat Tentang Pergaulan Bebas di Masa Peminangan (Studi Kasus di Desa Banarjoyo Kecamatan Batanghari Kabupaten Lampung Timur).*