

**EFEKTIVITAS SOSIALISASI APLIKASI PENDAFTARAN
ANTRIAN PASPOR ONLINE (APAPO) DI KANTOR
IMIGRASI KELAS II KOTA LHOKSEUMAWE**

SKRIPSI

Diajukan Oleh :

MUHAMMAD ARIEF GINANJAR

NIM. 160802063



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
2021 M / 1440 H**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : MUHAMMAD ARIEF GINANJAR
NIM : 160802063
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan
Tempat Tanggal Lahir : Bugak Blang, 26 Oktober 1997
Alamat : Desa Pante Panah, Kecamatan Pante Bidari,
Kabupaten Aceh Timur

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan ini saya :

1. *Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggung jawabkan.*
2. *Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.*
3. *Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.*
4. *Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.*
5. *Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.*

Bila dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggung jawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenai sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 28 Juli 2021
Yang Menyatakan,



Muhammad Arief Ginanjar
NIM.160802063

**EFEKTIVITAS SOSIALISASI APLIKASI PENDAFTARAN ANTRIAN
PASPOR ONLINE (APAO) DI KANTOR IMIGRASI KELAS II
KOTA LHOKSEUMAWE**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana (S1) Dalam Ilmu Administrasi Negara

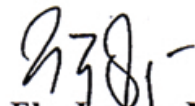
Oleh:

MUHAMMAD ARIEF GINANJAR
NIM. 160802063

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Disetujui untuk Di munaqasyah oleh :

Pembimbing I,



Eka Janjar, M.Soc., Sc
NIDN. 2001018403

Pembimbing II,



Cut Zamharira, S.IP., M.AP
NIDN. 2017117904

ABSTRAK

Kebutuhan masyarakat akan paspor semakin meningkat seiring berjalannya waktu, dalam proses pelayanan paspor, Kantor Imigrasi Kelas II Kota Lhokseumawe menerapkan sistem antrian secara online dengan pendaftaran dan pengambilan nomor registrasi yang dilaksanakan secara online melalui Aplikasi Pendaftaran Paspor Online (APAPO). Namun, berdasarkan pengamatan peneliti masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui apa itu Aplikasi Pendaftaran Paspor Online (APAPO). Oleh karena itu, Staf Kantor Imigrasi Kelas II Kota Lhokseumawe melakukan sosialisasi terkait penggunaan Aplikasi Pendaftaran Paspor Online (APAPO). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektifitas sosialisasi Aplikasi Pendaftaran Paspor Online (APAPO) dan mengetahui prosedur penggunaan Aplikasi Pendaftaran Paspor Online (APAPO) di Kantor Imigrasi Kelas II Kota Lhokseumawe. Penentuan objek dalam penelitian ini menggunakan teknik *Purposive Sampling* dengan menjadikan Kepala Kantor Imigrasi Kelas II Kota Lhokseumawe, Staf Pegawai Kantor Imigrasi, dan calon pemohon paspor. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Metode pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam menganalisis efektifitas sosialisasi APAPO memerhatikan beberapa indikator efektifitas yaitu ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan program. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi Aplikasi Pendaftaran Paspor Online (APAPO) tersebut telah dinilai efektif karena ketepatan sasaran antara sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan program yang telah dicapai. Namun, prosedur pelayanan APAPO menemui beberapa kendala seperti munculnya permasalahan NIK yang tidak sesuai dan jadwal pembaruan kuota yang tidak sesuai waktu. dalam pengoperasiannya.

Kata Kunci : *efektivitas, sosialisasi, aplikasi, pendaftaran, paspor, online*



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, berkat rahmat dan hidayahnya serta petunjuk kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul **EFEKTIVITAS SOSIALISASI APLIKASI PENDAFTARAN ANTRIAN PASPOR ONLINE (APAPO) DI KANTOR IMIGRASI KELAS II KOTA LHOKSEUMAWE**. Shalawat dan salam penulis persembahkan kepada nabi Muhammad SAW sebagai suri tauladan umat islam.

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan akademis dalam memperoleh gelar sarjana (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.

Pada awalnya penulis mengalami berbagai kesulitan, namun berkat doa, usaha yang maksimal dari penulis, doa dan dukungan dari keluarga serta berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, skripsi ini mampu diselesaikan penulis. Oleh karena itu, Skripsi ini penulis persembahkan untuk orang-orang tercinta dan terhebat serta teristimewa dalam hidup penulis yakni Ibu dan Bapak tercinta dan dengan hati yang tulus penulis mengucapkan terimakasih banyak yang tak terhingga kepada:

1. Prof. Dr. H. Warul Walidin, AK, MA. Selaku Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Dr. Ernita Dewi, S.Ag., M.Hum. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
3. Eka Januar Selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
4. Siti Nur Zalikha Selaku Sekretaris Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

5. Cut Zamharira, S, IP., M. AP selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing, mendidik, memberi saran dan motivasi
6. Rasa hormat dan terima kasih yang tidak akan dapat ucapkan dengan kata-kata kepada Bapak Eka Januar, M.Soc., Sc. dan Ibu Cut Zamharira, S, IP., M. AP. selaku dosen pembimbing yang telah banyak mencurahkan waktu, tenaga, ide-ide, saran dan motivasi dalam membimbing penulis dengan penuh kesabaran sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen Ilmu Administrasi Negara yang senantiasa memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan selama perkuliahan.
8. Kepada Kepala dan Staf Kantor Imigrasi Kelas II Kota Lhokseumawe terimakasih atas nasehat, bimbingan, bantuan, dan dukungan serta doanya.
9. Kepada para informan yang telah banyak membantu memberikan informasi yang sangat dibutuhkan dalam penulisan skripsi ini. Terima kasih atas waktu dan kesediaannya.
10. Kepada sahabat-sahabat terbaik penulis yang bisa mengerti dan menerima penulis dalam keadaan suka maupun duka, dan segenap teman-teman penulis di Prodi Ilmu Administrasi Negara angkatan 2016 tanpa kecuali.

Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua orang dan ilmu pengetahuan.

Banda Aceh, 12 Januari 2021
Penulis

DAFTAR ISI

LEMBARAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	ii
PENGESAHAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN SIDANG	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	5
1.3. Rumusan Masalah	5
1.4. Tujuan Penelitian	6
1.5. Manfaat Penelitian	6
1.6. Penjelasan Istilah	7
1.7. Metode Penelitian	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu	14
2.2. Efektifitas	17
2.2.1. Defenisi Definisi Efektifitas	17
2.2.2. Indikator Efektifitas	19
2.2.3. Faktor yang Mempengaruhi Efektifitas	21
2.3. Sosialisasi	23
2.3.1. Definisi Sosialisasi	23

2.3.2. Media Sosialisasi	26
2.4. Aplikasi Pendaftaran Paspor Online (APAPO)	29
2.5. Status Hukum Aplikasi Pendaftaran Paspor Online (APAPO) Di Seluruh Indonesia	31
2.6. Kerangka Pemikiran	33
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	
3.1. Gambaran Umum Kantor Imigrasi Kelas II Kota Lhokseumawe	34
3.2. Sejarah Berdirinya Kantor Imigrasi Kelas II Kota Lhokseumawe	35
3.3. Visi, Misi, Motto, dan Janji Layanan	36
3.3.1. Visi	36
3.3.2. Misi	36
3.3.3. Motto	36
3.3.4. Janji Layanan	37
3.4. Struktur Organisasi	37
3.5. Tugas Pokok dan Fungsi	38
BAB IV DATA DAN HASIL PENELITIAN	
4. 1. Deskripsi Objek Penelitian	45
4. 2. Sosialisasi Aplikasi Pendaftaran Paspor Online (APAPO) di Kantor Imigrasi Kelas II Kota Lhokseumawe	47
4. 3. Efektifitas Sosialisasi Aplikasi Pendaftaran Paspor Online di Kantor Imigrasi Kelas II Kota Lhokseumawe	48
4. 4. Prosedur Pelayanan Aplikasi Pendaftaran Paspor Online di Kantor Imigrasi Kelas II Kota Lhokseumawe	59
BAB V PENUTUP	
5.1. Kesimpulan	70
5.2. Saran	70
DAFTAR PUSTAKA.....	72

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 informan dalam penelitian	10
Tabel 4.1 Kelebihan dan kekurangan yang diperoleh setelah peluncuran APAPO.....	46



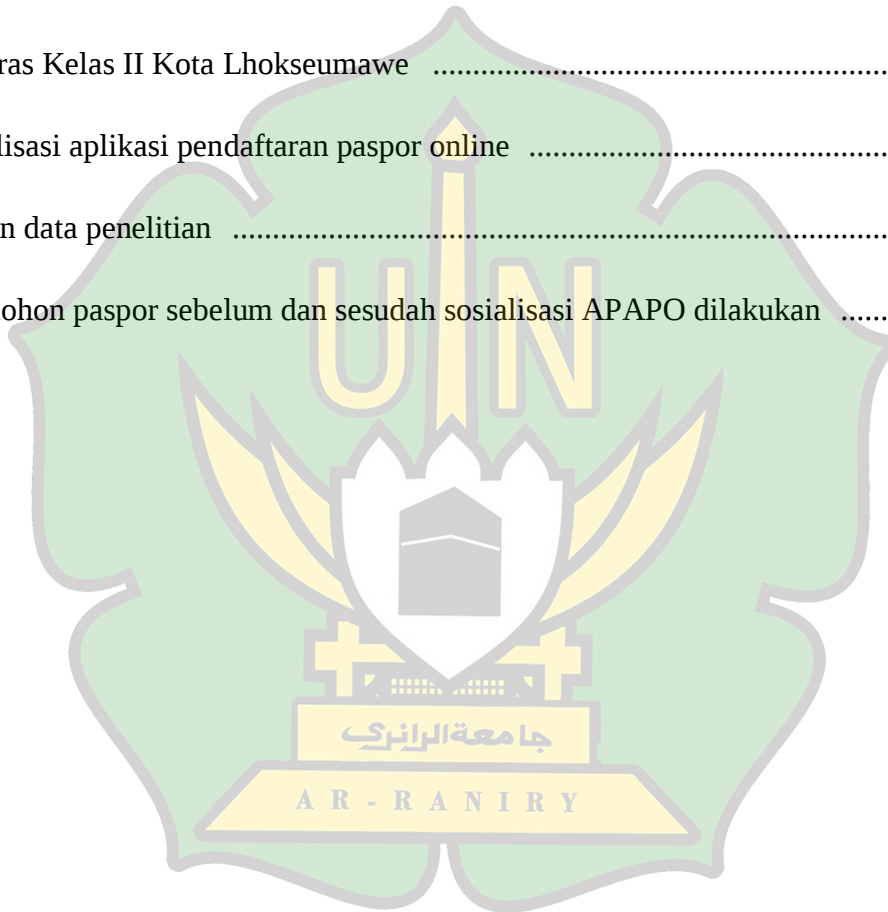
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	33
Gambar 4.1 Sosialisasi Mengenai Pelayanan Paspor Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (APAPO) pada Kecamatan Muara Satu Kota Lhokseumawe	51
Gambar 4.2. Sosialisasi APAPO pada Acara Jalan dan Sepeda Santai	52
Gambar 4.3. Sosialisasi di Kantor Imigrasi	53
Gambar 4.4 Halaman Login.....	64
Gambar 4.5. Halaman form pendaftaran akun.....	65
Gambar 4.6. E-mail aktivasi akun.....	66
Gambar 4.7. Halaman utama aplikasi.....	66
Gambar 4.8. Tampilan menu jadwal antrian.....	68
Gambar 4.9. Tampilan pengatran profil.....	69
Gambar 4.10. Tampilan panduan penggunaan	70
Gambar 4.11. Fitur lapor diri	70



DAFTAR LAMPIRAN

Struktur Organisasi Kantor	76
Pedoman Wawancara	77
SK Bimbingan Skripsi	79
Surat Permohonan Izin Penelitian	80
Kantor Imigras Kelas II Kota Lhokseumawe	81
Proses sosialisasi aplikasi pendaftaran paspor online	82
Pengumpulan data penelitian	85
Antrian pemohon paspor sebelum dan sesudah sosialisasi APAPO dilakukan	86



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan merupakan suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain dan menyediakan kepuasan pelanggan.¹ Pelayanan publik merupakan jembatan bagi negara (aparatur birokrasi) dalam menjalankan fungsinya yang berkaitan dengan pemecahan dan pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik harus dapat membantu atau memberikan manfaat kepada masyarakat luas melalui penyediaan barang atau jasa yang diperlukan. Pelayanan publik menjadi tanggung jawab negara yang diharapkan memiliki kualitas yang sesuai dengan harapan masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah sebagai pelaksana tugas negara dituntut untuk membuat kebijakan yang mendorong terciptanya pelayanan publik yang berkualitas dan berguna bagi masyarakat.

Tuntutan karakteristik pelayanan publik yang harus disediakan pemerintah harus sesuai dengan amanat undang-undang dalam pelayanan publik yang prima (*excellent service*). Adapun tolak ukur pelayanan prima ini sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan.² Salah satu bentuk pelayanan yang prima tersebut ialah dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi yang semakin canggih untuk memberikan nilai tambah pada pelayanan publik

¹ Batinggi A & Ahmad Badu. (2013). *Manajemen Pelayanan Publik*. Penerbit Andi, Yogyakarta. Hal. 4.

² Sutopo, Adi Suryanto. (2003). *Pelayanan Prima, Modul Pendidikan dan Pelatihan Prajabatan Golongan I dan II*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara. Hal. 12

yang diberikan oleh pemerintah. Pada hal ini salah satunya meliputi pelayanan bidang keimigrasian dalam pembuatan paspor. Kantor Imigrasi adalah perwujudan dari bentuk instansi pemerintah yang melayani masyarakat di bidang keimigrasian.³ Salah satu fungsi dari instansi ini adalah melayani pembuatan paspor. Paspor merupakan surat izin bagi masyarakat untuk melakukan perjalanan jauh khususnya perjalanan ke luar negeri. Perlu diketahui bahwa salah satu aturan untuk memasuki suatu negara untuk keperluan dan tujuan seperti bekerja, sekolah, bisnis dan sebagainya maka seorang tersebut harus dapat menunjukan dokumen yang sah berupa surat perjalanan dari suatu negara asalnya atau biasa disebut Paspor.⁴

Kantor Imigrasi Kelas II Kota Lhokseumawe merupakan unit pelaksana teknis yang mempunyai tugas dan fungsi keimigrasian terkait pelaksanaan urusan pemerintahan negara dalam memberikan pelayanan keimigrasian, penegakan hukum, keamanan negara, dan fasilitator pembangunan kesejahteraan masyarakat di wilayah kerja kantor imigrasi kelas II Kota Lhokseumawe terutama dalam penerapan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor secara *Online* (APAPO). Untuk mengatur lalu lintas tersebut peran keimigrasian sangat diperlukan dalam hal ini.

Berdasarkan hasil observasi awal, peneliti menemukan banyaknya masyarakat yang tidak memahami apa itu APAPO dan bagaimana cara menggunakannya. Sehingga pihak Kantor Imigrasi Kelas II Kota Lhokseumawe harus memberikan pemahaman kepada masyarakat melalui sosialisasi yang dilakukan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), sosialisasi adalah proses belajar seorang anggota masyarakat untuk

³ Edward James Sinaga. (2016). *Standarisasi Bangunan Kantor Imigrasi Kelas I Sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum. Vol.10 No.1. Hal .1.

⁴ Nur Enggar Iriani. (2018). Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Secara Online di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar. *Jurnal Ilmu Administrasi*. Vol. 6 No. 5, 2018, hal.

mengenal dan menghayati kebudayaan masyarakat dalam lingkungannya. maka salah satu hal terpenting yang harus dilakukan untuk menunjang kesuksesannya adalah mensosialisasikan kebijakan tersebut. Melalui sosialisasi, suatu tujuan dapat disampaikan dan diterima oleh orang lain.

Sosialisasi APAPO (Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor *Online*) di Kantor Imigrasi Kelas II Kota Lhokseumawe dilakukan dengan 2 metode, yaitu sosialisasi secara langsung dan sosialisasi secara tidak langsung. Sosialisasi langsung adalah sosialisasi yang dilakukan tanpa menggunakan media atau perantara komunikasi. Sosialisasi langsung yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Kota Lhokseumawe yaitu dengan memberikan penjelasan terkait APAPO kepada pembuat paspor yang datang langsung ke kantor secara tatap muka. Sedangkan metode tidak langsung adalah sosialisasi dengan menggunakan alat perantara/alat komunikasi.⁵ Dalam hal ini kantor Imigrasi Kelas II Kota Lhokseumawe telah memasang baliho-baliho di tempat umum dan di jalan-jalan protokol, mereka juga mensosialisasikan APAPO melalui akun sosial media milik pribadi kantor Imigrasi Kelas II Kota Lhokseumawe baik itu melalui aplikasi *whatsapp*, *facebook*, *instagram* dan sebagainya.

Pentingnya pelayanan pembuatan paspor dapat dilihat dari banyaknya permintaan pengurusan paspor dari masyarakat yang semakin meningkat setiap tahunnya. Hal ini menandakan bahwa mobilitas masyarakat semakin tinggi yang akan

⁵<https://dosensosiologi.com/pengertian-sosialisasi-proses-tujuan-bentuk-dan-media-sosialisasi-lengkap/> di akses pada 21 Februari 2021 pukul 09:22 WIB.

berpengaruh pada kebutuhan masyarakat akan paspor, serta diharapkan pula kualitas pelayanan yang baik.⁶

Banyaknya permohonan pembuatan paspor baru membuat Direktorat Jenderal Imigrasi senantiasa melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan keimigrasian. Salah satunya ialah dengan diterbitkannya surat edaran nomor IMI-UM.01.01-4166 tentang Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara *Online*⁷. Selama ini, Kantor Imigrasi Kelas II Kota Lhokseumawe menerapkan sistem kuota. Namun, sistem kuota sering dikeluhkan oleh masyarakat karena masyarakat sering tidak mendapatkan kuota untuk mendapatkan pelayanan pembuatan paspor. Hal ini disebabkan karena masyarakat tidak mengetahui bahwa sudah diterapkan sistem antrian *online* akibat kurangnya sosialisasi dari pemerintah terkait. Akibatnya, calon pemohon paspor tersebut harus melakukan pendaftaran secara *online* melalui aplikasi yang telah disediakan agar mendapatkan nomor antrian sehingga dapat dilayani oleh petugas.

Sistem *online* tersebut diberlakukan sejak bulan Juni tahun 2018. Kebijakan ini berdasarkan Surat Edaran Direktorat Jenderal Imigrasi Nomor IMI-UM,01.01-4166 Tahun 2017 tentang Implementasi aplikasi pendaftaran antrian permohonan paspor secara *online* diseluruh Indonesia. dengan adanya sistem *online* dapat mengurangi antrian yang ada di Kantor Imigrasi Kelas II Kota Lhokseumawe, mengingat masyarakat Kota Lhokseumawe dan Kabupaten Aceh Utara banyak yang bekerja di luar negeri. Berdasarkan permasalahan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian,

⁶ Rina Pahlawati. (2015). Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru. *Jurnal FISIP*. Vol.2 No.2. Hal.2.

⁷Surat Edaran Nomor IMI-UM.01.01-4166 tentang Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara *Online* .

berjudul: “Efektivitas Sosialisasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor *Online* (APAPO) di Kantor Imigrasi Kelas II Kota Lhokseumawe”.

1.2. Identifikasi masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Pembuat paspor tidak mengetahui tentang Aplikasi Pendaftaran Antrian Secara *Online* maupun prosedur atau cara penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrian *Online*.
2. Sosialisasi yang kurang maksimal dari pemerintah terkait Aplikasi Pendaftaran Antrian Secara *Online*.
3. Penggunaan Aplikasi Aplikasi Pendaftaran Antrian secara *Online* yang dianggap tidak praktis.

1.3.Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana efektivitas sosialisasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor *Online* (APAPO) di Kantor Imigrasi Kelas II Kota Lhokseumawe?
2. Bagaimana prosedur pelayanan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor *Online* (APAPO) dalam pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Kota

Lhokseumawe?

1.4. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui efektivitas sosialisasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspur *Online* (APAPO) di Kantor Imigrasi Kelas II Kota Lhokseumawe.
2. Untuk mengetahui prosedur pelayanan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspur *Online* (APAPO) dalam Pengurusan Paspur di Kantor Imigrasi Kelas II Kota Lhokseumawe.

1.5. Manfaat Penelitian

Dengan tercapainya tujuan penelitian, diharapkan agar hasil yang diperoleh dapat memberikan manfaat antara lain :

1. Manfaat Teoritis

Sebagai suatu sarana untuk melatih dan mengembangkan kemampuan berfikir ilmiah, sistematis dan metodologis penulis dalam menyusun berbagai kajian *literature* untuk menjadikan suatu wacana baru dalam memperkaya khazanah kognitif, dan menjadi sumbangan pemikiran bagi peneliti lain yang sejenis di masa yang akan datang tentang Efektivitas Sosialisasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspur *Online* (APAPO) di Kantor Imigrasi Kelas II Kota Lhokseumawe.

2. Manfaat Praktis

Sebagai bahan masukan pada pihak pihak yang berkepentingan dalam meningkatkan Sosialisasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspur *Online* (APAPO) di Kantor Imigrasi Kelas II Kota Lhokseumawe.

1.6. Penjelasan Istilah

1. Efektivitas adalah tercapainya tujuan yang diharapkan.
2. Sosialisasi adalah usaha memasukkan nilai-nilai kebudayaan terhadap individu sehingga individu tersebut menjadi bagian masyarakat.
3. Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor *Online* (APAPO) adalah aplikasi yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi untuk memudahkan masyarakat dalam pengurusan paspor dengan antrian berbasis waktu.
4. Kantor Imigrasi (KANIM) adalah unit pelaksana teknis yang menjalankan fungsi Direktorat Jenderal Imigrasi pada suatu daerah atau kota tertentu. Sebuah Kantor Imigrasi dapat membawahi satu area kabupaten/kota atau lebih.
5. Kota Lhokseumawe merupakan salah satu kota di provinsi Aceh. Kota ini berada persis di tengah-tengah jalur timur Sumatra, terletak di antara Banda Aceh dan Medan, sehingga kota ini merupakan jalur vital distribusi dan perdagangan di Aceh.

1.7. Metode penelitian

1.7.1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan ialah kualitatif yang bersifat deskriptif. Dalam penelitian kualitatif, peneliti merupakan instrumen penelitian. Dengan demikian, peneliti menganalisis data dalam bentuk kata-kata maupun gambar dengan acuan landasan teori. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk memahami gejala tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi,

motivasi, tindakan, dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu kerangka khusus yang alami dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.⁸

Sementara itu, penelitian deskriptif adalah penelitian tentang gejala dan keadaan yang dialami oleh subyek yang telah diteliti yang bersifat deskriptif kualitatif yaitu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau obyek panel (seseorang, lembaga, masyarakat, dan lain-lain). Adapun pokok permasalahan yang akan diteliti adalah tentang efektivitas sosialisasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor *Online* (APAPO) di Kantor Imigrasi Kelas II Kota Lhokseumawe.

1.7.2. Lokasi Penelitian

Lokasi yang dijadikan sebagai obyek penelitian adalah di Kantor Imigrasi Kelas II Kota Lhokseumawe yang berlokasi di Jalan Pelabuhan No.5, Kampung Jawa Lama, Banda Sakti, Kota Lhokseumawe , Aceh. Kode Pos 24355, nomor telepon (0645)-43039, dan nomor Fax (0645)-46751. Pemilihan lokasi ini dikarenakan Kantor Imigrasi Kelas II Kota Lhokseumawe merupakan bagian instansi di Pemerintah Kota Lhokseumawe yang bertanggung jawab mensosialisasikan penerapan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor *Online* (APAPO) kepada masyarakat.

1.7.3. Jenis Dan Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah subyek darimana data diperoleh⁹. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan

⁸ Lexy. J. Moleong. (2000). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya, Bandung. Hal. 6

⁹ Suarsimi Arikunto. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. PT. Rineka Cipta, Jakarta. Hal. 107.

melakukan studi kasus di Kantor Imigrasi Kelas II Kota Lhokseumawe. Sumber data penelitian merupakan faktor penting yang menjadi pertimbangan dalam penentuan pengumpulan data, sumber data penelitian terdiri atas sumber data primer dan sumber data sekunder.

- a.) Data Primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli.¹⁰ Data diperoleh dari subyek penelitian dengan menggunakan alat pengukuran dan alat pengambilan data langsung pada subyek sebagai sumber informasi yang dicari.¹¹ Sumber data primer yaitu data yang diperoleh dan dikumpulkan langsung dari pihak Kantor Imigrasi Kelas II Kota Lhokseumawe sebagai obyek penelitian .
- b.) Data Sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara. Data sekunder dapat berupa bukti, catatan atau laporan historis yang tersusun dalam arsip ¹² yang dapat memberikan informasi terkait efektivitas sosialisasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (APAPO) di Kantor Imigrasi Kelas II Kota Lhokseumawe.

1.7.4. Informan Penelitian

Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Informan harus mempunyai banyak pengalaman tentang latar penelitian. Informan berkewajiban secara sukarela menjadi anggota tim penelitian walau hanya bersifat informal. Sebagai anggota tim dengan kebaikannya dan

¹⁰ Nur indianto. (2004). *Metode Penelitian Praktis*. PT Bina Ilmu, Bandung. Hal 28

¹¹ Saifudin Anwar. (2004). *Metode Penelitian*. Pustaka Beajar, Yogyakarta. Hal. 91.

¹² *Ibid*. Hal 147.

dengan kesukarelaannya, informan tersebut dapat memberikan pandangan dari segi orang-dalam tentang nilai-nilai, sikap, bangunan, proses, dan kebudayaan yang menjadi latar penelitian.¹³ Adapun Teknik yang digunakan dalam pemilihan informan pada penelitian ini menggunakan Teknik *Purposive Sampling*, yakni teknik penentuan sumber data yang melalui pertimbangan terlebih dahulu, bukan diacak. Artinya, informan ditentukan sesuai dengan kriteria yang relevan dengan masalah penelitian.¹⁴ Penentuan informan dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1. Informan dalam penelitian

No.	Informan	Jumlah
1.	Kepala kantor imigrasi kelas II Kota Lhokseumawe	1 Orang
2.	Kasi lalu lintas keimigrasian	1 Orang
3.	Kasi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian	1 Orang
4.	Pegawai kantor imigrasi	1 Orang
5.	Pemohon paspor	3 orang
Jumlah		7 Orang

Sumber: Data diolah Tahun 2021

1.7.5. Teknik Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data terhadap suatu penelitian yang penulis lakukan, maka harus memiliki cara atau tekhnik untuk mendapatkan data atau informasi yang baik dan terstruktur serta akurat dari setiap apa yang diteliti, sehingga kebenaran informasi data yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan.

¹³ Lexy. J. Moleong. (2004). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya, Bandung. Hlm. 90.

¹⁴ Burhan Bungin. (2007). *PenelitianKualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial lainnya*. Fajar Interpretama Offset, Jakarta. Hal.107.

a) Observasi (Pengamatan)

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan, dengan disertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau perilaku obyek sasaran. Dalam hal ini peneliti melakukan pengamatan langsung berkaitan dengan Sosialisasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor *Online* (APAPO), observasi tersebut dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas II Kota Lhokseumawe. Dari hal tersebut, peneliti mengkaji tentang Efektivitas Sosialisasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor *Online* (APAPO) pada Kantor Imigrasi Kelas II Kota Lhokseumawe.¹⁵

b) Wawancara

Wawancara atau interview adalah sebuah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang di wawancarai dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara.¹⁶ Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan teknik wawancara tidak terstruktur (*Unstructured Interview*) dengan bentuk pertanyaan terbuka sebagai salah satu teknik pengumpulan data. Ini didasarkan pada metode penelitian yang dipakai oleh peneliti sangat tergantung pada pemahaman peneliti dan data informasi yang diperoleh dari observasi dan wawancara.

c) Teknik dokumentasi

Alat pengumpulan data biasanya disebut form pencatatan dokumen. Sementara sumber datanya dapat berupa catatan atau dokumen tersedia, atau dapat juga berupa dokumen-dokumen ekspresif, seperti biografi, autobiografi, surat-surat, dan buku harian. Dan termasuk juga laporan media massa baik melalui surat kabar, majalah,

¹⁵ Abdurrahman, Fatoni. (2006). *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, PT. Rineka Cipta, Jakarta. Hal 104-105.

¹⁶ Moh nazir. (2011). *Metode Penelitian*. Ghalia, Jakarta. Hal. 234.

radio, televisi, maupun media cetak dan media elektronik lainnya dalam hal ini penulis mengambil dokumen berupa data dan dokumentasi gambar maupun foto di Kantor Imigrasi Kelas II Kota Lhokseumawe.¹⁷

Teknik dokumentasi dipergunakan untuk melengkapi sekaligus menambah keakuratan, kebenaran data atau informasi yang dikumpulkan dari bahan-bahan dokumentasi yang ada di lapangan serta dapat dijadikan bahan dalam pengecekan keabsahan data. Analisis dokumentasi dilakukan untuk mengumpulkan data yang bersumber dari arsip dan dokumen yang berada ditempat penelitian atau yang berada diluar tempat penelitian yang ada hubungannya dengan penelitian tersebut.¹⁸

1.7.6. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Proses analisis data dimulai dengan menelaah informasi atau data yang telah didapat, baik yang didapat dari wawancara, pengamatan, ataupun dari studi terhadap dokumen-dokumen. Teknik-teknik yang digunakan dalam memeriksa keabsahan data tersebut meliputi :

- I. Reduksi data, memilih dan merangkumkan data-data yang dianggap penting dan relevan dengan fokus penelitian.
- II. Penyajian data dilakukan dengan mengelompokkan data-data yang sudah di kumpulkan.
- III. Penarikan kesimpulan merupakan analisis lanjutan dari reduksi data, dan *display* data sehingga data dapat disimpulkan, dan peneliti masih berpeluang untuk

¹⁷ Abdullah, M. Faisal. (2005). *Dasar-dasar Manajemen keuangan, Edisi Kedua, Cetakan Kelima*. Universitas Muhammadiyah Malang Press, Malang. Hal. 53.

¹⁸ Semiawan, C. R. (2010). *Metode penelitian kualitatif*. Grasindo, Jakarta. Hal. 134.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti/Judul/ Referensi	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
Ajeng Muzdalifah/ <i>Implementasi Penerbitan PASPOR Secara Online di Kantor Imigrasi Kelas 1 Tanjung Perak Surabaya</i>/Jurnal Vol 5 No.3, 2017, hal. 1	Kualitatif deskriptif	kebijakan Paspor Online di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Perak Surabaya dari segi komunikasi, pihak kantor imigrasi kelas I Tanjung Perak Surabaya telah memberikan sosialisasi, berupa banner yang dipaparkan di depan kantor imigrasi, sumberdaya, jumlah loket maupun staff yang masih kurang, dan fasilitas yang diperlukan dalam pelaksanaan paspor online terdiri dari komputer, <i>barcode scanner</i>, printer, meja, kursi, kamera, <i>finger print scanner</i> untuk menunjang kebijakan Paspor Online, disposisi, petugas paspor <i>online</i> memberikan pemahaman kepada masyarakat, apabila masyarakat belum mengetahui

		tentang paspor <i>online</i> .
--	--	--------------------------------

Perbedaan penelitian ini dengan peneliti, fokus penelitian terdahulu menggunakan model implementasi kebijakan oleh George C. Edward III, yang terdiri dari empat variabel yaitu: komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi, sedangkan penelitian ini berfokus pada efektivitas pelayanan paspor yang diberikan melalui APAPO, dengan menggunakan indikator efektivitas pelayanan publik.

Yersa Novellina dkk/ <i>Kontribusi Inovasi Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Penerbitan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Padang/ Jurnal Vol. 2. No. 2, 2018, Hal.165</i>	Metode kuantitatif dengan bentuk penelitian asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Warga Negara Indonesia (WNI) yang telah mendapatkan pelayanan permohonan paspor dari Kantor Imigrasi Kelas I Padang pada Januari sampai Juni 2018. Sampel dalam penelitian ini berjumlah	Secara parsial dimensi kebaruan, produktif, berdampak, terhadap kepuasan pelanggan dalam penerbitan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Padang. Di sisi lain, secara simultan variabel inovasi pelayanan publik (yang terdiri kebaruan, produktif, berdampak, dan berkelanjutan) juga memiliki kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam penerbitan
---	--	--

	390 responden yang ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin.	paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Padang.
--	--	---

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu dapat dilihat dari metode yang digunakan. Penelitian terdahulu menggunakan metode kuantitatif. Sedangkan penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif, pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi.

Desy amalia ramadhani/ <i>Efektivitas Pelayanan Satu Pintu (One Stop Service) Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar/</i> Jurusan Ilmu Administrasi Negara. Fakultas Ilmu Sosial.	Deskriptif kualitatif	Efektivitas pelayanan satu pintu dalam pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota makassar cukup efektif. Hal ini dapat dilihat melalui
---	-----------------------	--

Universitas Negeri Makassar.		enam indikator, prosedur pelayanan yang cukup efektif, waktu pelayanan yang kurang efektif, biaya pelayanan yang efektif, produk pelayanan yang efektif, sarana dan prasarana yang cukup efektif dan kompetensi petugas pemberi pelayanan cukup efektif.
Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terlihat pada lokus kedua penelitian tersebut. Penelitian ini menjadikan kantor imigrasi kelas II TPI Lhokseumawe sebagai lokus penelitiannya. Sedangkan penelitian terdahulu menjadikan dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota Makassar sebagai fokus penelitiannya.		

Sumber: Data diolah Tahun 2021

2.2. Efektifitas

2.2.1 Defenisi Efektivitas

Kata efektif berasal dari bahasa inggris *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Kamus ilmiah populer mendefenisikan efektivitas sebagai ketepatan kegunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Sedangkan

definisi secara umum efektivitas adalah sesuatu yang menunjukkan sampai seberapa jauh tingkat pencapaian suatu tujuan atau suatu target dengan rencana yang telah disusun sebelumnya, baik itu dari segi kuantitas, kualitas maupun waktu.¹⁹

Efektivitas adalah jangkauan usaha suatu program sebagai suatu sistem dengan sumber daya dan sarana tertentu untuk memenuhi tujuan dan sarannya tanpa melumpuhkan cara dan sumber daya itu serta tanpa memberi tekanan yang tidak wajar terhadap pelaksanaannya.²⁰ Efektivitas dapat pula diartikan sebagai pencapaian tujuan dan sasaran yang telah disepakati untuk mencapai tujuan usaha bersama. Tingkat tujuan dan sasaran itu menunjukkan tingkat efektivitas. Tercapainya tujuan dan sasaran itu akan ditentukan oleh tingkat pengorbanan yang telah dikeluarkan”.²¹

Efektivitas adalah bagaimana suatu organisasi berhasil mendapatkan dan memanfaatkan sumberdaya dalam usaha mewujudkan tujuan operasional. Efektifitas berkaitan dengan terlaksananya semua tugas pokok, tercapainya tujuan, ketepatan waktu, dan adanya partisipasi anggota.²² Efektivitas juga bisa diartikan sebagai pengukuran keberhasilan dalam pencapaian tujuan yang telah ditentukan. Misalnya jika sebuah tugas dapat selesai dengan pemilihan cara-cara yang sudah ditentukan, maka cara tersebut adalah benar atau efektif. Efektivitas berfokus pada *outcome* (hasil)

¹⁹ Mulyasa E. (2007). *Manajemen Berbasis Sekolah: Konsep, Strategi dan Implimentasi*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung. Hal. 82.

²⁰ Steers, Richard M. (1985). *Efektivitas Organisasi*. Erlangga, Jakarta. Hal. 13.

²¹ Gibson JL JM Invancevich, JH Donnelly. (2001). *Organisasi, terjemahan Agus Dharma*, Erlangga, Jakarta. Hal 120.

²² Mulyasa E. (2007). *Manajemen Berbasis Sekolah: Konsep, Strategi dan Implimentasi*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung. Hal. 82.

program, atau kegiatan yang dinilai efektif apabila *output* yang dihasilkan dapat memenuhi tujuan yang diharapkan.²³

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu keadaan yang menunjukkan sejauh mana rencana dapat tercapai. Semakin banyak rencana yang dapat dicapai, maka akan semakin efektif kegiatan tersebut sehingga kata efektivitas dapat juga di artikan sebagai tingkat keberhasilan yang dapat di capai dari suatu cara atau usaha tertentu yang sesuai dengan tujuan yang hendak di capai.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas yang dimaksud dalam penelitian ini adalah suatu pencapaian hasil pekerjaan yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Kota Lhokseumawe yang bertujuan mensosialisasikan kebijakan dengan menggunakan sumber daya manusia pelaksana, jangka waktu, dan sumber dana yang telah ditetapkan sebelumnya.

2.2.2 Indikator Efektivitas

Beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur efektivitas yaitu sebagai berikut :²⁴

1. Ketepatan Sasaran Program

Ketepatan sasaran program yaitu sejauh mana peserta program tepat dengan sasaran yang sudah ditetapkan sebelumnya. Menurut Makmur ketepatan sasaran lebih

²³ Melati Lie. (2015). Efektivitas Pengukuran Kinerja Badan Kepegawaian Daerah Kota Palopo. *Skripsi*. Universitas Hasanuddin, Makassar. Hal. 8.

²⁴ Ahmad Wito Subagyo. (2000). Efektivitas Program Penanggulangan Kemiskinan dalam Pemberdayaan Masyarakat Pedesaan. Universitas Gadjah Mada Pres, Yogyakarta. Hal. 53.

berorientasi kepada jangka pendek dan lebih bersifat operasional, penentu sasaran yang tepat baik ditetapkan secara individu maupun sasaran yang ditetapkan organisasi sesungguhnya sangat menentukan keberhasilan aktivitas organisasi. Demikian pula sebaiknya, jika sasaran yang ditetapkan itu kurang tepat maka akan menghambat pelaksanaan berbagai kegiatan itu sendiri.²⁵

2. Sosialisasi Program

Sosialisasi program yaitu kemampuan pelaksana program dalam melakukan sosialisasi program sehingga informasi mengenai pelaksanaan program dapat tersampaikan kepada masyarakat pada umumnya dan sasaran peserta program pada umumnya. Menurut Wilcox Memberikan informasi merupakan langkah awal yang dilakukan untuk mendapatkan hasil yang lebih maksimal dan memperlancar dalam melanjutkan suatu pekerjaan, karena dengan memberikan informasi dapat dipergunakan dan meningkatkan pengetahuan bagi orang yang menerima informasi tersebut.²⁶

3. Tujuan Program

Tujuan program adalah sejauh mana kesesuaian antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya. Menurut Duncan menyebutkan bahwa pencapaian tujuan adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan

²⁵ Makmur. (2011). *Efektifitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*. Refika Aditama, Bandung. Hal. 8.

²⁶ Mardikanto, Toto dan Soebianto Poerwoko. (2013). *Pemberdayaan Masyarakat Dalam Persepektif Kebijakan Publik*. Alfabeta, Bandung. Hal. 86.

terdiri dari beberapa faktor yaitu : kurun waktu dan sasaran yang merupakan target yang konkret.²⁷

4. Pemantauan Program

Pemantauan program merupakan kegiatan yang dilakukan setelah dilaksanakannya program sebagai bentuk perhatian kepada peserta program. Menurut Winardi pengawasan meliputi tindakan mengecek dan membandingkan hasil yang dicapai dengan standar-standar yang telah digariskan. Apabila hasil yang dicapai menyimpang dari standar yang berlaku perlu dilakukan tindakan korektif untuk memperbaikinya.²⁸

Berdasarkan beberapa pengukuran efektivitas diatas maka peneliti menggunakan indikator-indikator tersebut untuk mengukur efektivitas menurut Subagyo, karena peneliti ingin mengetahui efektivitas Sosialisasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (APAPO) di Kantor Imigrasi Kelas II Kota Lhokseumawe.

2.2.3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Efektivitas

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat efektivitas dalam sebuah organisasi, faktor-faktor tersebut adalah sebagai berikut.²⁹

a. Karakteristik Organisasi (struktur dan organisasi)

Penekanan ciri organisasi oleh Steers adalah terhadap struktur dan teknologi karena kedua variabel tersebut sangat mempengaruhi efektivitas organisasi. Perubahan yang bersifat inovatif dalam hubungan interaktif antar anggota-anggota organisasi atau

²⁷ M Richard Streers. (1985). *Efektifitas Organisasi*. Erlangga, Jakarta . Hal. 53.

²⁸ Winardi. (2010). *Asas-Asas Manajemen*. Mandar Maju, . Bandung . Hal. 7.

²⁹ M. Richard steers. (1985). *Efektivitas Organisasi*. Erlangga, Jakarta. Hal. 159.

penyusunan hubungan SDM akan meningkatkan efektivitas organisasi. Dengan tercapainya berbagai kemajuan di dalam struktur organisasi, misalnya dengan meningkatkan spesialisasi fungsi, ukuran organisasi, sentralisasi pengambilan keputusan dan formalisasi akan meningkatkan produktivitas organisasi. Tercapainya kemajuan di dalam teknologi dapat memperkenalkan cara-cara yang lebih produktif dengan menggunakan sarana-sarana baru akan mempengaruhi efektivitas organisasi. Pemanfaatan kedua hal tersebut secara baik, yakni struktur dan teknologi akan mempermudah organisasi untuk mencapai tujuannya.

b. Karakteristik Lingkungan (ketepatan atas keadaan lingkungan)

Karakteristik lingkungan ini mencapai dua aspek yang saling berhubungan yaitu lingkungan ekstern dan lingkungan intern. Lingkungan ekstern yaitu semua lingkungan kekuatan yang timbul diluar batasan-batasan organisasi. Lingkungan intern pada umumnya dikenal sebagai iklim organisasi yang meliputi bermacam-macam atribut lingkungan kerja.

c. Karakteristik Pekerjaan (perbedaan sifat pekerja)

Lingkungan dalam bekerja memiliki pandangan tujuan kebutuhan dan kemampuan yang berbeda-beda, individu ini memiliki pengaruh langsung terhadap rasa ketertarikan pada organisasi dan potensi kerja. Tanpa rasa keterkaitan dan prestasi, efektifitas mustahil akan tercapai.

d. Kebijakan dan praktek manajemen

Kebijakan dan praktek manajemen merupakan mekanisme yang meliputi penetapan tujuan strategi, pencarian dan pemanfaatan sumber daya secara efisien, menciptakan lingkungan prestasi, proses komunikasi, kepemimpinan dan pengembalian

keputusan serta adaptasi dan inovasi organisasi. Dalam hal ini, manajer sangat penting untuk mengarahkan kegiatan-kegiatan secara profesional untuk mencapai tujuan.

Efektivitas dapat berjalan efektif apabila kemampuan untuk memilih tujuan tepat dan terarah sehingga dapat berjalan relatif singkat. Suatu pelaksanaan kerja tersebut di proses mendekati kepada unsur-unsur dari apa yang dimaksudkan dalam definisi efektivitas itu sendiri. Dapat disimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi efektivitas diantaranya; kebijakan dan pilihan tujuan yang mumpuni, kemampuan sumber daya manusia yang mengelola, dukungan lingkungan internal dan eksternal organisasi, pembiayaan atau anggaran yang mencukupi, serta ketepatan waktu dan ketepatan sasaran. Hal tersebut dapat mempengaruhi efektivitas yang diharapkan tercapainya keberhasilan suatu pekerjaan atau program di dalam organisasi.³⁰

2.3. Sosialisasi

2.3.1. Definisi Sosialisasi

Sosialisasi mencakup pemeriksaan mengenai lingkungan kultural lingkungan sosial dari masyarakat yang bersangkutan, interaksi sosial dan tingkah laku sosial. Berdasarkan hal tersebut, sosialisasi merupakan mata rantai paling penting di antara sistem-sistem sosial lainnya, karena dalam sosialisasi adanya keterlibatan individu-individu sampai dengan kelompok-kelompok dalam satu sistem untuk berpartisipasi. Sosialisasi adalah suatu proses ketika individu mendapatkan kebudayaan kelompoknya

³⁰ Handayani, Tri Rizki. (2017). Efektivitas Program Pengembangan Usaha Mina Pedesaan (PUMP) Dalam Rangka Penanggulangan Kemiskinan Bagi Masyarakat Nelayan Di Dinas Pertanian Dan Perikanan Kota Medan. *Skripsi*. UMSU Press. Hal.17.

dan menginternalisasikan sampai tingkat tertentu norma-norma sosialnya, sehingga membimbing orang tersebut untuk memperhitungkan harapan-harapan orang lain”.³¹

Sosialisasi merupakan proses belajar, pada dasarnya sifat manusia adalah tidak akan pernah puas untuk belajar sesuatu hal yang belum diketahuinya, seperti belajar norma-norma untuk dapat beradaptasi dengan lingkungan sosialnya, hal tersebut sejalan dengan pendapat Peter L Berger³² dalam bukunya yang berjudul *Langit Suci; Agama sebagai Realitas Sosial*, menjelaskan bahwa sosialisasi merupakan proses dengan mana seseorang belajar menjadi anggota masyarakat. Sosialisasi merupakan suatu proses bagaimana memperkenalkan sebuah sistem pada seseorang dan bagaimana orang tersebut menentukan tanggapan serta reaksinya. Sosialisasi ditentukan oleh lingkungan sosial, ekonomi dan kebudayaan dimana individu berada, selain itu juga ditentukan oleh interaksi pengalaman-pengalaman serta kepribadiannya.³³

Sosialisasi adalah proses belajar yang dilakukan oleh seseorang untuk berbuat dan bertingkah laku berdasarkan patokan yang terdapat dan diakui dalam masyarakat. Dalam proses belajar atau penyesuaian diri itu seorang kemudian mengadopsi kebiasaan, sikap dan ide-ide dari orang lain, kemudian seseorang mempercayai dan mengakui sebagai milik pribadinya. Jika sosialisasi dipandang dari sudut masyarakat, maka sosialisasi dimaksudkan sebagai usaha untuk memasukkan nilai-nilai kebudayaan terhadap individu sehingga individu tersebut menjadi bagian dari masyarakat.³⁴

Secara umum, sosialisasi mengandung tiga pengertian yaitu:

³¹ Sutaryo. (2004). *Dasar-Dasar Sosialisasi*. Rajawali Press, Jakarta. Hal.156.

³² Berger, Peter L. (1991). *Langit Suci; Agama sebagai Realitas Sosial*. LP3ES, Jakarta.

³³ Sutaryo. (2004). *Dasar-Dasar Sosialisasi*. Rajawali Press, Jakarta. Hal. 230.

³⁴ Abdulsyani, (2002). *Sosiologi, Skematika, Teori, dan Terapan*. Bumi Aksara, Jakarta. Hal. 57.

a. Proses sosialisasi adalah proses belajar, yaitu suatu proses akomodasi dengan mana individu menahan, mengubah impuls-impuls dalam dirinya dan mengambil alih cara hidup atau kebudayaan masyarakat.

b. Dalam proses sosialisasi itu individu mempelajari kebiasaan, sikap, ide-ide, pola-pola, nilai dan tingkah laku, dan ukuran kepatuhan tingkah laku didalam masyarakat dimana ia hidup.

c. Semua sifat dan kecakapan yang dipelajari dalam proses sosialisasi itu disusun dan dikembangkan sebagai suatu kesatuan sistem dalam diri pribadinya.³⁵

Selain itu, sosialisasi dapat diartikan pula sebagai suatu proses dimana seseorang mulai menerima dan menyesuaikan diri kepada adat istiadat suatu golongan, dimana lambat laun ia merasa sebagai dari golongan itu.³⁶

Sosialisasi dialami oleh individu sebagai mahluk sosial sepanjang kehidupannya sejak ia lahir sampai meninggal dunia. Peter L. Berger dan Luckman mengatakan, berdasarkan jenisnya, sosialisasi dibagi menjadi dua: sosialisasi primer (dalam keluarga) dan sosialisasi sekunder (dalam masyarakat). Kedua proses tersebut berlangsung dalam institusi total, yaitu tempat tinggal dan tempat kerja. Dalam keduanya institusi tersebut, terdapat sejumlah individu dalam situasi yang sama, terpisah dari masyarakat luas dan jangka waktu tertentu, bersama-sama menjalani proses kehidupan dan diatur secara formal.

2.3.2. Media Sosialisasi

³⁵ Abdulsyani. (2002). Sosiologi, Skematika, Teori, dan Terapan. Bumi Aksara, Jakarta. Hal. 57.

³⁶ *Ibid*, Hal. 58.

Menurut Wilbur Schram adalah media sebagai teknologi pembawa pesan, teknologi ini dimanfaatkan untuk keperluan pembelajaran.

Sedangkan Syaiful Bahri Djamarah mengatakan bahwa media merupakan sebuah alat bantu, yang bisa berupa apa saja, digunakan untuk menyalurkan pesan dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Media adalah alat atau sarana yang digunakan untuk menyampaikan pesan dari komunikator kepada khalayak, media yang paling dominan dalam berkomunikasi adalah panca indra manusia, seperti mata dan telinga, pesan-pesan yang diterima panca indera selanjutnya diproses dalam pikiran manusia untuk mengontrol dan menentukan sikapnya terhadap sesuatu.³⁷

Menurut Narwoko dan Suyanto, “sosialisasi dapat diartikan sebagai kegiatan penyebarluasan informasi oleh lembaga tertentu kepada masyarakat”. Sosialisasi tersebut dapat dilakukan melalui tatap muka secara langsung dan melalui media. Sosialisasi juga merupakan proses yang amat besar signifikannya bagi kelangsungan keadaan tertib masyarakat.³⁸ Menurut Soejono Soekanto “sosialisasi merupakan suatu proses sosial dimana seseorang individu mendapatkan pembentukan sikap untuk berperilaku sesuai dengan perilaku orang-orang di dalam kelompoknya”. Sosialisasi juga dapat didefinisikan sebagai suatu proses sosial yang terjadi bila seorang individu menghayati dan melaksanakan norma-norma kelompok tempat ia hidup sehingga akan menjadi bagian dari kelompoknya.³⁹

³⁷ Hafied Cangara. (2010). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Rajawali Pers, Jakarta. Hal.123.

³⁸ Herlina Sukmawati. (2009). Tingkat Pengetahuan Ibu-ibu Rumah Tangga di Surabaya Tentang Sosialisasi Posyandu Lansia. *Jurnal Ilmu Komunikasi*. Vol 1, No.1 Hal.3.

³⁹ Taufik Rahman Dhohiri. (2007). *Sosiologi Suatu Kajian Kehidupan Masyarakat*. Yudhistira, Jakarta. Hal. 79.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa media sosialisasi merupakan proses komunikasi yang menyampaikan pesan kepada khalayak baik secara langsung ataupun menggunakan alat bantu berupa media seperti audio,video dan lain lain yang kemudian mempengaruhi dan memberikan pemahaman dikalangan khalayak terhadap maksud dan tujuan dari pesan yang disampaikan. Kegiatan sosialisasi tidak akan terlepas dari adanya media sebagai penyalur dan penunjang arus informasi. Media sebagai penyalur informasi baik langsung maupun tidak langsung merupakan wadah atau tempat melakukan kegiatan sosialisasi.

Media sosialisasi langsung merupakan penyebaran arus informasi yang dilakukan secara langsung dengan tatap muka kepada khalayak melalui lingkungan baik keluarga, kelompok ataupun lingkungan kerja. Sedangkan media sosialisasi yang tidak langsung adalah penyebaran informasi melalui perantara seperti media elektronik atau media massa. Keduanya saling menunjang guna menciptakan pemahaman publik. Seperti yang akan dijelaskan dalam penelitian ini mengenai media sosialisasi yang digunakan Kantor Imigrasi Kelas II Kota Lhokseumawe.

Ada beberapa bentuk dalam pelaksanaan sosialisasi langsung dan tidak langsung. Bentuk pelaksanaan sosialisasi langsung antara lain seperti pertemuan rapat koordinasi, seminar, diskusi, pemutaran video dan lain-lain. Rapat koordinasi merupakan pertemuan semua pengurus untuk saling menginformasikan, mengkoordinasikan antar bidang serta antar pengurus yang terkait dengan perencanaan dan pengambilan keputusan.⁴⁰ Seminar adalah pertemuan untuk membahas suatu masalah yang dilakukan

⁴⁰ Mardiatmadja. (1997). *Teknik Memimpin Rapat*. Kanisius, Yogyakarta. Hal.5.

secara ilmiah, menampilkan satu atau beberapa pembicara dengan makalah atau kertas kerja yang sebelumnya telah dipersiapkan.⁴¹

Diskusi adalah sebuah interaksi komunikasi antara dua orang atau lebih atau kelompok. Biasanya komunikasi antara mereka atau kelompok tersebut berupa salah satu ilmu atau pengetahuan dasar yang akhirnya akan memberikan rasa pemahaman yang baik dan benar.⁴²

Video adalah teknologi untuk menangkap, merekam, memproses, mentransmisikan dan menata ulang gambar bergerak. Biasanya menggunakan film seluloid, sinyal elektronik, atau media digital. Video juga dikatakan sebagai gabungan gambar-gambar mati yang dibaca berurutan dalam suatu waktu dengan kecepatan tertentu.⁴³ Sedangkan bentuk pelaksanaan sosialisasi tidak langsung antara lain seperti penggunaan alat bantu media cetak (*leaflet*) media sosial (*whatsapp*) dan lain-lain. Media cetak (*leaflet*) adalah salah satu bentuk publikasi singkat yang mana biasanya berbentuk selebaran yang berisi keterangan atau informasi tentang sebuah perusahaan, produk, organisasi atau bentuk layanan lainnya yang perlu diketahui oleh khalayak umum.⁴⁴ Media sosial *whatsapp* adalah aplikasi pesan untuk *smartphone* dengan basic mirip *Blackberry Messenger*. *Whatsapp* merupakan aplikasi pesan lintas platform yang

⁴¹ Indra Yuzal. (2013). *Panduan Praktik Seminar Edisi Revisi*. Rajawali pers, Jakarta. Hal.25.

⁴² Firdaus. (2000). *Diskusi An Intermediate Reader For Indonesian Language*. Airlangga Press Jakarta. Hal.35.

⁴³ Bernard Grob. (2008). *Sistem Televisi dan Video*. Erlangga, Jakarta. Hal. 30.

⁴⁴ Surianto Rustan. (2009). *Layout Dasar dan Penerapannya*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta. Hal.45.

memungkinkan kita bertukar pesan tanpa biaya sms, karena whatsapp menggunakan paket data internet yang sama untuk email, browsing web, dan lain-lain.⁴⁵

Media sosial erat kaitannya dengan komunikasi. Hal ini dikarenakan komunikasi merupakan elemen penting bagi proses sosialisasi dalam masyarakat. Karena tanpa adanya komunikasi diantara anggota masyarakat proses sosialisasi tidak akan berlangsung dengan baik. Jadi, dengan adanya komunikasi, proses sosialisasi dalam masyarakat akan dapat berlangsung secara maksimal, proses sosialisasi tercipta berasal dari interaksi sosial dan interaksi sosial tercipta dari komunikasi yang berjalan dengan lancar. Ketiga hal itu tak mampu dipisahkan karena saling berkaitan dan harus ada untuk menciptakan sosialisasi yang maksimal.

2.4. Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (APAPO)

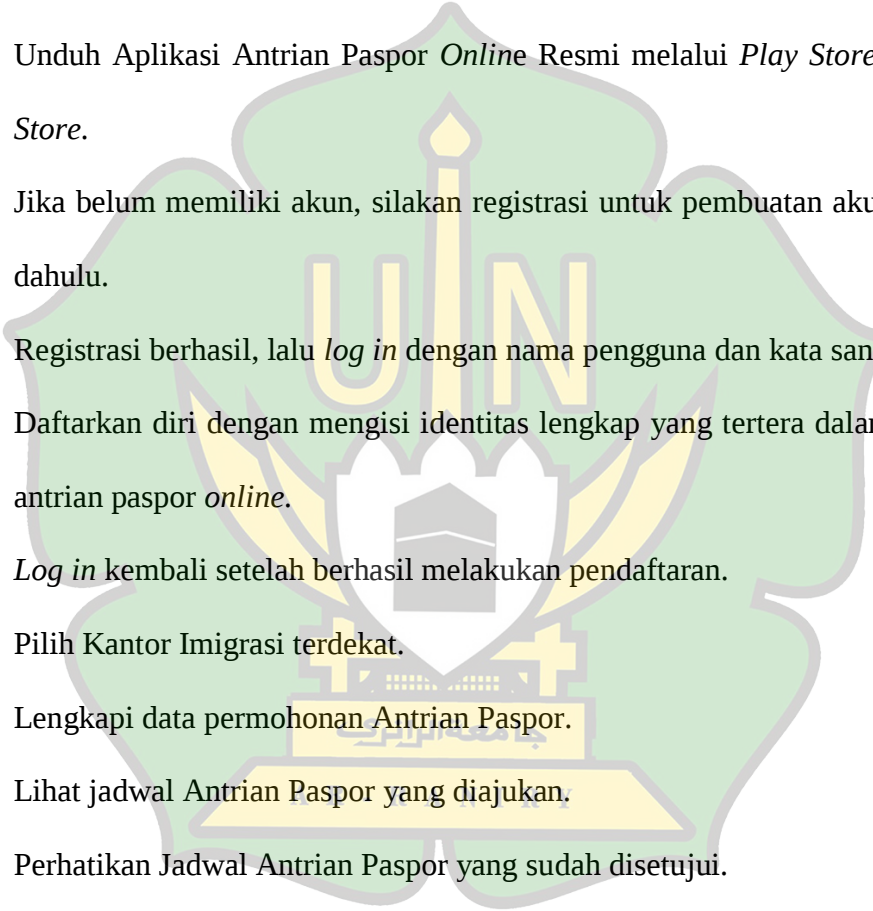
Aplikasi APAPO adalah aplikasi yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi, untuk mempermudah pemohon dalam mendaftar dan mendapatkan nomor antrian yang semula masih dilakukan secara manual, menjadi sistem pendaftaran yang berbasis internet. Sehingga masyarakat yang ingin mengajukan permohonan Paspor tidak perlu lagi datang sejak pagi untuk mengantri, namun mereka bisa tinggal memilih tanggal dan waktu kedatangan kemudian mengisi data yang sesuai dengan data diri yang dimiliki.⁴⁶

Untuk mendapatkan Antrian Paspor *Online* masyarakat harus mendownload Aplikasi Antrian Paspor *Online* di Play Store maupun di Apps Store dengan melakukan

⁴⁵ Elcom. (2014). *The Best Android Apps For Chatting*. Andi Publisher, Yogyakarta. Hal.50.

⁴⁶ Suryani. (2020). Kendala Inovasi Media dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigras Kelas I TPI Bengkulu. *Jurnal Sarjana Ilmu Komunikasi*. Vol. 1 No. 1. Hal. 3-4.

langkah-langkah yang diatas. Sistem Antrian ini berlaku untuk semua kalangan masyarakat kecuali bayi dan lansia, untuk pemohon bayi dan lansia bisa melakukan pendaftaran secara manual dengan datang langsung ke Kantor Imigrasi tanpa melalui Aplikasi Antrian Paspor *Online*. Cara melakukan pendaftaran pada Aplikasi Antrian Paspor Online adalah sebagai berikut:

- 
- a. Unduh Aplikasi Antrian Paspor *Online* Resmi melalui *Play Store* atau *App Store*.
 - b. Jika belum memiliki akun, silakan registrasi untuk pembuatan akun terlebih dahulu.
 - c. Registrasi berhasil, lalu *log in* dengan nama pengguna dan kata sandi.
 - d. Daftarkan diri dengan mengisi identitas lengkap yang tertera dalam aplikasi antrian paspor *online*.
 - e. *Log in* kembali setelah berhasil melakukan pendaftaran.
 - f. Pilih Kantor Imigrasi terdekat.
 - g. Lengkapi data permohonan Antrian Paspor.
 - h. Lihat jadwal Antrian Paspor yang diajukan.
 - i. Perhatikan Jadwal Antrian Paspor yang sudah disetujui.
 - j. Setelah berhasil mengambil jadwal antrian anda, akan muncul data pribadi Anda termasuk NIK, nama, lokasi kantor Imigrasi, dan waktu kehadiran.
 - k. Ditampilan tersebut akan muncul kode *booking* beserta *barcode*.

1. Tertulis tunjukkan bukti pendaftaran antrian paspor *online* ini pada petugas kantor imigrasi/ unit layanan paspor.⁴⁷

2.5. Status Hukum Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara Online (APAPO) di Seluruh Indonesia

Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara Online di Seluruh Indonesia dijalankan sesuai dengan Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI-UM.01.01- 4166, Tanggal 16 Oktober 2017.⁴⁸ Surat Edaran (SE) menjadi bagian dari kebijakan sejumlah lembaga negara. SE dikategorikan sebagai instrumen administratif yang bersifat internal. SE ditujukan untuk memberikan petunjuk lebih lanjut mengenai suatu norma peraturan perundang-undangan yang bersifat umum. Materi muatan SE biasanya menjelaskan atau membuat prosedur untuk mempermudah, atau memperjelas peraturan yang mesti dilaksanakan. Berdasarkan penjelasan Pasal 7 UU No. 10 Tahun 2004, SE dapat dikategorikan sebagai bentuk peraturan perundang-undangan yang sah.⁴⁹

Adapun dasar-dasar lainnya dari implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara Online (APAPO) ini diantaranya adalah :⁵⁰

- a. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian;

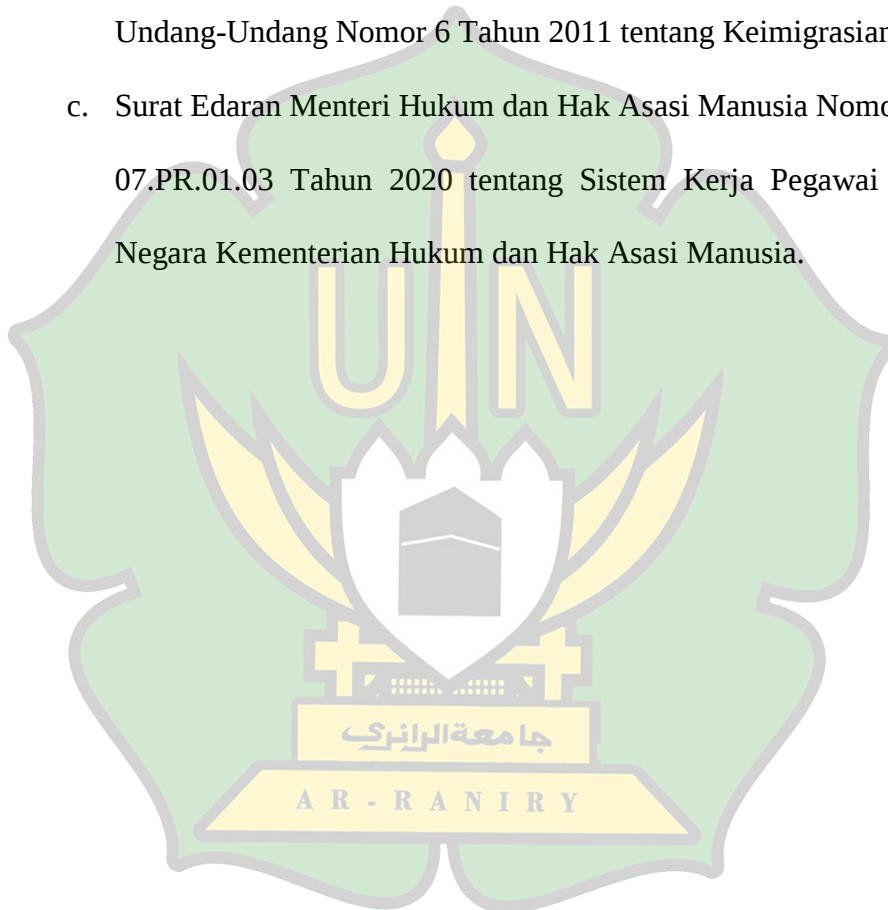
⁴⁷ Muhammad Fikri Alne. (2019). Efektifitas Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru dalam Penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online. *Skripsi*. Uin Sultan Syarif Kasim Riau, Pekanbaru. Hal. 22.

⁴⁸ Iriani N. E., & Prabawati, I. (2018). Implementasi aplikasi pendaftaran antrian permohonan paspor secara online di kantor Imigrasi kelas II Blitar. *Publika*, 6(5).

⁴⁹ Nalle, V. I. W. (2013). Kewenangan yudikatif dalam pengujian peraturan kebijakan. *Jurnal Yudisial*, 6(1), 33-47.

⁵⁰ Badan Penindakan dan Penegakan Hukum RI. Laporan Akhir Analisis dan Evaluasi Hukum Terkait Keimigrasian.

- b. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2013 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 26 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2013 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian;
- c. Surat Edaran Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor M.HH-07.PR.01.03 Tahun 2020 tentang Sistem Kerja Pegawai Aparatur Negara Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia.



2.5. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 3.1.



BAB III

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

3.1. Gambaran Umum Kantor Imigrasi Kelas II Kota Lhokseumawe

Penelitian ini akan dilaksanakan di Kantor Imigrasi Kelas II Kota Lhokseumawe. Kantor imigrasi kelas II kota Lhokseumawe adalah lembaga yang menyediakan pelayanan yang memiliki fokus terhadap bidang keimigrasian. Salah satu pelayanan paling utama untuk Warga Negara Indonesia (WNI) yang ingin ke luar negeri adalah pelayanan pengurusan paspor. Kantor Imigrasi Kelas II Kota Lhokseumawe terletak di Jl. Pelabuhan No.5, Kampung Jawa Lama, Banda Sakti, Kota Lhokseumawe, Provinsi Aceh.

Kantor Imigrasi Kelas II Lhokseumawe telah beberapa kali mengalami pemindahan lokasi akibat kualitas gedung yang kurang. Pada awal tahun 2006 hingga bulan Januari 2008, Kantor Imigrasi Kelas II Lhokseumawe menempati gedung baru di Jalan Raya Medan – Banda Aceh. Sayangnya, pada bulan Februari 2008, atas berbagai pertimbangan, kantor ini kembali beroperasi pada gedung lama di Jalan Pelabuhan No. 5 Lhokseumawe hingga sekarang.

Dengan diterbitkan Surat Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor : M-HH-03.OT.01.01 tahun 2012 tentang pembentukan kantor Imigrasi Kelas III Takengon dan kantor Imigrasi Kelas II Labuan Bajo tanggal Mei 2012. Maka, sejak itulah wilayah kerja kantor Imigrasi Kelas II Lhokseumawe telah berkurang dan menjadi wilayah kerja kantor Kelas III Takengon. Dapat disimpulkan bahwa wilayah

kerja kantor Imigrasi Kelas II terdiri dari pemerintahan Kota Lhokseumawe sendiri dan dua pemerintahan kabupaten Aceh Utara dan Kabupaten Bireuen.

3.2. Sejarah Berdirinya Kantor Imigrasi Kelas II Kota Lhokseumawe

Kantor Imigrasi Kelas II Kota Lhokseumawe berdiri pada kisaran tahun 1964. Kantor Imigrasi Kelas II Kota Lhokseumawe pada saat itu bernama Kantor Imigrasi Daerah ½ Lhokseumawe (Kanamida ½ Lhokseumawe) yang berada di Kota Lhokseumawe. Kantor Imigrasi Kelas II Kota Lhokseumawe mengalami berbagai pembaharuan, seperti perubahan nama kantor, perpindahan antara dua tempat kantor, dan pergantian pimpinan.

Pada masa itu, wilayah Kanamida ½ Lhokseumawe meliputi kabupaten Aceh Utara, Aceh Tengah, Aceh Timur dan Aceh Tenggara. Masing – masing daerah memiliki berbagai macam persoalan dan perbedaan sosial budaya. Wilayah sebelah timur (kabupaten Aceh Timur dan Aceh Tenggara) berbatasan langsung dengan Sumatera Utara, sebelah barat berbatasan langsung dengan kabupaten Pidie, sebelah selatan (kabupaten Aceh Tengah) berbatasan langsung dengan kabupaten Aceh Selatan dan Aceh Barat, dan di sebelah utara berbatasan langsung dengan Selat Malaka. Sesuai dengan berubahnya zaman, maka nama kantor imigrasi Daerah ½ Lhokseumawe berubah nama menjadi kantor Imigrasi Daerah Lhokseumawe (Kanimida Lhokseumawe).

Saat itu, Kanimida Lhokseumawe masih belum juga memiliki gedung atau kantor sendiri, yang berakibat pada proses pelayanan, pengawasan, dan penegakan hukum yang diberikan berjalan apa adanya. Kemudian, pada awal tahun 1970, kantor Imigrasi daerah Lhokseumawe telah memiliki kantor sendiri yang berada di jalan

Pelabuhan No.1 Lhokseumawe (kini menjadi ruang penyimpanan arsip substantif keimigrasian). Walaupun sudah memiliki kantor sendiri dengan personil 5 orang pegawai termasuk kepala kantor, namun kegiatan pelayanan keimigrasian masih berjalan lancar.

Pada tahun 1970-an kantor imigrasi Daerah Lhokseumawe berubah nama menjadi Resort Imigrasi Lhokseumawe. Karena luasnya wilayah kerja dan banyaknya tugas harus dilaksanakan, maka sekitar tahun 1974 dibukalah pos imigrasi di kota Langsa untuk membantu masyarakat yang berada di kabupaten Aceh Timur dan Aceh Tenggara, termasuk pengawasan dan penegakan hukum yang berlaku.

3.3. Visi, Misi, Motto, dan Janji Layanan

3.3.1. Visi

Visi dari Kantor Imigrasi Kelas II Kota Lhokseumawe adalah “Masyarakat Memperoleh Kepastian Hukum”.

3.3.2. Misi

Misi Kantor Imigrasi Kelas II Kota Lhokseumawe adalah “Melindungi Hak Asasi Manusia”.

3.3.3. Motto

Motto Kantor Imigrasi Kelas II Kota Lhokseumawe yaitu :

a. Profesional

Yaitu bekerja dengan kerangka acuan yang benar, jadwal tepat, dan mekanisme yang benar.

b. Akuntabel

Yaitu mempertanggungjawaban yang akuntabel, prinsip efektifitas dan efisien, serta mendahulukan yang strategis dan prioritas.

c. Sinergi

Yaitu mengembangkan kompetensi sesuai TUSI dan menyatukan energi komunikasi yang efektif.

d. Transparan

Yaitu transparansi dalam berbagai hal seperti dalam prosedur permohonan, prosedur pelayanan, kejelasan tarif, kejelasan waktu penyelesaian, dan kejelasan fasilitas.

e. Inovatif

Yaitu mengoptimalkan diri untuk berkreasi, mengembangkan inisiatif, dan pembaharuan dalam pelaksanaan TUSI.

3.3.4. Janji Layanan

Janji Layanan Kantor Imigrasi Kelas II Kota Lhokseumawe adalah:

1. .Kepastian Persyaratan
2. Kepastian Biaya
3. Kepastian Waktu Penyelesaian.

3.4. Struktur Organisasi

Adapun struktur organisasi dari Kantor Imigrasi Kelas II Kota Lhokseumawe dapat dilihat pada Lampiran 1.

3.5. Tugas Pokok dan Fungsi

Berdasarkan Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI Nomor M.HH05.OT.01.01 Tahun 2010 Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kementerian Hukum Dan HAM Republik Indonesia. Kedudukan, Tugas, dan Fungsi Direktorat Jenderal Imigrasi, yaitu :

1. Direktorat Jenderal Imigrasi adalah unsur pelaksana yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia.
2. Direktorat Jenderal Imigrasi dipimpin oleh seorang Direktur Jenderal.

Direktorat Jenderal Imigrasi mempunyai tugas merumuskan serta melaksanakan kebijakan dan standardisasi teknis di bidang imigrasi. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 529, Direktorat Jenderal Imigrasi menyelenggarakan fungsi :

1. Perumusan kebijakan di bidang imigrasi;
2. Pelaksanaan kebijakan di bidang imigrasi;
3. Penyusunan norma, standar, prosedur dan kriteria di bidang imigrasi;
4. Pemberian bimbingan teknis dan evaluasi di bidang imigrasi; dan
5. Pelaksanaan administrasi Direktorat Jenderal Imigrasi.

Berdasarkan Keputusan Menteri Kehakiman dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Imigrasi, disebutkan bahwa Kantor Imigrasi Kelas II terdiri dari :

1. Bagian Tata Usaha
2. Seksi Lalu Lintas dan Izin Tinggal Keimigrasian;
3. Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian; dan

4. Seksi Intelijen dan Penindakan Keimigrasian.

Adapun masing -masing bagian tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut :

1. Bagian Tata Usaha

Bagian Tata Usaha mempunyai tugas melakukan penyusunan rencana program dan anggaran, pengelolaan keuangan, barang milik negara, sumber daya manusia, administrasi umum, pengawasan dan pengendalian internal serta evaluasi dan pelaporan di bidang administrasi kepegawaian, keuangan, persuratan, barang milik negara, dan rumah tangga.

Bagian Tata Usaha terdiri atas:

- a. Urusan Kepegawaian dan Umum;
- b. Urusan Keuangan.

Masing-masing Sub. Bagian tersebut memiliki tugas sebagai berikut:

1) Sub. Bagian Kepegawaian dan Umum

Sub. Bag. Kepegawaian dan Umum mempunyai tugas melakukan urusan kepegawaian, urusan surat menyurat, perlengkapan dan rumah tangga di lingkungan KANIM sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan oleh Menteri dan berdasarkan Peraturan perundang – undangan yang berlaku.

2) Sub. Bagian Keuangan

Sub. Bagian Keuangan mempunyai tugas melakukan urusan keuangan KANIM berdasarkan peraturan perundang – undangan yang berlaku.

2. Seksi Lalu Lintas dan Izin Tinggal Keimigrasian;

Seksi Lalu Lintas dan Izin Tinggal Keimigrasian mempunyai tugas melakukan pelayanan dokumen perjalanan dan perlintasan keimigrasian. Seksi Lalu Lintas dan Izin Tinggal Keimigrasian menyelenggarakan fungsi:

a. penyusunan rencana, evaluasi, dan pelaporan di bidang lalu lintas dan izin tinggal keimigrasian;

b. pelayanan paspor;

c. pelayanan surat perjalanan laksana paspor bagi orang asing;

d. pelayanan pas lintas batas;

e. pelayanan izin tinggal;

f. pemeriksaan, penelaahan, dan penyelesaian alih status keimigrasian;

g. pelayanan izin masuk kembali;

h. penelaahan status keimigrasian dan kewarganegaraan dalam rangka penerbitan surat keterangan keimigrasian;

i. pelayanan surat keterangan keimigrasian;

j. pelayanan bukti pendaftaran anak berkewarganegaraan ganda;

k. pemeriksaan dokumen perjalanan dan dokumen keimigrasian;

l. pemberian tanda masuk dan tanda keluar; dan

m. penolakan pemberian tanda masuk dan tanda keluar.

Seksi Lalu Lintas dan Izin Tinggal Keimigrasian terdiri atas:

a. Subseksi Lalu Lintas Keimigrasian;

Subseksi Lalu Lintas Keimigrasian mempunyai tugas melakukan penyiapan penyusunan rencana, pelaksanaan, pengoordinasian, evaluasi dan pelaporan di bidang pelayanan paspor biasa, surat perjalanan laksana paspor bagi orang asing, pas lintas batas, pemeriksaan dokumen perjalanan dan dokumen keimigrasian, pemberian tanda masuk dan tanda keluar, dan penolakan pemberian tanda masuk dan tanda keluar.

b. Subseksi Izin Tinggal Keimigrasian.

Subseksi Izin Tinggal Keimigrasian mempunyai tugas melakukan penyiapan penyusunan rencana, pelaksanaan, pengoordinasian, evaluasi dan pelaporan di bidang pelayanan izin tinggal, izin masuk kembali, surat keterangan keimigrasian, bukti pendaftaran anak berkewarganegaraan ganda, pemeriksaan, penelaahan, dan penyelesaian alih status keimigrasian, dan penelaahan status keimigrasian dan kewarganegaraan untuk penerbitan surat keterangan keimigrasian.

3. Seksi Informasi dan Sarana Komuniasi Keimigrasian

Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian mempunyai tugas melakukan pemanfaatan, pemeliharaan, dan pengamanan sistem teknologi informasi dan komunikasi keimigrasian. Seksi Sistem dan Teknologi Informasi Keimigrasian menyelenggarakan fungsi:

- a. penyusunan rencana dan pelaporan di bidang pemanfaatan, pemeliharaan, dan pengamanan sistem teknologi dan informasi keimigrasian;

- b. pengumpulan, pengolahan, dan penyajian data keimigrasian;
- c. pemeliharaan dan pengamanan sistem teknologi dan informasi keimigrasian;
- d. penyiapan dan pengelolaan informasi dan komunikasi publik keimigrasian;
- dan
- e. pelaksanaan hubungan masyarakat dan kerjasama antar instansi.

Seksi Sistem dan Teknologi Informasi Keimigrasian terdiri atas:

a. Subseksi Teknologi Informasi Keimigrasian

Subseksi Teknologi Informasi Keimigrasian mempunyai tugas melakukan penyiapan penyusunan rencana, pelaksanaan, pengoordinasian, evaluasi dan pelaporan di bidang pemanfaatan, pemeliharaan, dan pengamanan sistem dan teknologi informasi keimigrasian.

b. Subseksi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian

Subseksi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian mempunyai tugas melakukan penyiapan penyusunan rencana, pelaksanaan, pengoordinasian, evaluasi dan pelaporan di bidang pengumpulan, pengolahan, dan penyajian data keimigrasian, pengelolaan informasi dan komunikasi keimigrasian, pelaksanaan hubungan masyarakat, dan kerjasama antar instansi.

4. Seksi Intelijen dan Penindakan Keimigrasian

Bidang Seksi Intelijen dan Penindakan Keimigrasian mempunyai tugas melakukan penyiapan pelaksanaan, pengawasan, intelijen dan penindakan keimigrasian.

Seksi Intelijen dan Penindakan Keimigrasian menyelenggarakan fungsi:

- a. penyusunan rencana, evaluasi, dan pelaporan di bidang intelijen, pengawasan, dan penindakan keimigrasian;
- b. pelaksanaan kerja sama intelijen dan pengawasan keimigrasian;
- c. pelaksanaan dan pengoordinasian penyelidikan intelijen keimigrasian;
- d. penyajian informasi produk intelijen;
- e. pengamanan personil, dokumen keimigrasian, perizinan, kantor, dan instalasi vital keimigrasian;
- f. penyidikan tindak pidana keimigrasian;
- g. pelaksanaan tindakan administratif keimigrasian; dan
- h. pelaksanaan pemulangan orang asing.

Seksi Intelijen dan Penindakan Keimigrasian terdiri atas:

- a. Subseksi Intelijen Keimigrasian; dan

Subseksi Intelijen Keimigrasian mempunyai tugas melakukan penyiapan penyusunan rencana, pelaksanaan, pengoordinasian, evaluasi dan pelaporan di bidang pengawasan keimigrasian, kerja sama intelijen keimigrasian, penyelidikan intelijen keimigrasian, penyajian informasi produk intelijen, pengamanan personil, dokumen keimigrasian, perizinan, kantor, dan instalasi vital keimigrasian.

- b. Subseksi Penindakan Keimigrasian.

Subseksi Penindakan Keimigrasian mempunyai tugas melakukan penyiapan penyusunan rencana, pelaksanaan, pengoordinasian, evaluasi dan pelaporan di bidang

penyidikan tindak pidana keimigrasian, tindakan administratif keimigrasian, dan pemulangan orang asing.



BAB IV

DATA DAN HASIL PENELITIAN

4.1. Deskripsi Objek Penelitian

4.1.1. Program Layanan Paspor Menggunakan Aplikasi Pendaftaran Paspor Online (APAPO)

Program layanan pengurusan paspor secara online dapat dilakukan melalui Aplikasi Pendaftaran Paspor Online (APAPO). Aplikasi ini diluncurkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi sebagai bentuk upaya peningkatan pelayanan keimigrasian, khususnya dalam pelayanan penerbitan paspor dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi. Aplikasi ini diluncurkan sejak bulan Desember tahun 2018. Peluncuran APAPO tersebut diharapkan dapat mendukung dan membantu pelayanan publik khususnya dalam bidang keimigrasian.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dalam Pasal 23, Ayat (4) dijelaskan bahwa penyelenggara berkewajiban untuk mengelola sistemnya yang terdiri dari sistem informasi elektronik atau non-elektronik. Peningkatan pelayanan keimigrasian melalui teknologi informasi ditujukan supaya masyarakat dapat mendapatkan pelayanan lebih cepat, mudah didapat dan dapat diakses kapan pun dan dimana pun, seperti di rumah, atau pun saat di kantor.⁵¹

Sistem antrian permohonan paspor secara online melalui aplikasi ini dirancang untuk mengolah data setiap pemohon dan menghasilkan informasi data

⁵¹ Wilonotomo dan Koesmoyo Ponco Aji, "Pelayanan Pembuatan Paspor Dalam Kajiannya Terhadap Teori Manfaat Teknologi Informasi," *Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Hukum dan HAM, Kementerian Hukum dan HAM RI* (2018).

permohonan paspor untuk mendapatkan nomor antrean. APAPO juga berkoordinasi dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam hal integrasi data Warga Negara Indonesia. Kehadiran aplikasi ini di tengah-tengah masyarakat diharapkan dapat memudahkan masyarakat untuk mendaftar permohonan paspor dan menemukan jadwal yang pasti untuk datang ke Kantor Imigrasi. Aplikasi ini dapat diunduh secara gratis di *Google Play Store* dan *IOS*.⁵²

4.1.2. Kelebihan dan Kekurangan dalam Pelayanan Sebelum dan Sesudah Diluncurkannya Aplikasi Pendaftaran Paspor Online

Kehadiran aplikasi paspor online memiliki kelebihan dan kelemahan terkait pelayanan permohonan paspor pada setiap kantor imigrasi yang ada di Indonesia. Kelebihan dan kekurangan dari aplikasi pendaftaran paspor online dikaitkan dengan keberadaan sebelum dan sesudah aplikasi diluncurkan secara massal. Adapun beberapa kelebihan dan kekurangan yang diperoleh setelah peluncuran aplikasi ini dapat dilihat pada Tabel berikut⁵³ :

Tabel 4.1. Kelebihan dan kekurangan yang diperoleh setelah peluncuran APAPO

Sebelum	Sesudah
1. Semua dilakukan secara manual.	1. Calon pemohon tidak perlu mengantri dari pagi.
2. Pemohon datang untuk antri pagi-pagi sekali, untuk mendapatkan	2. Tidak membuang banyak waktu.

⁵² Konsulat Jenderal Republik Indonesia, "SIMKIM (Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian)," *Kementerian Luar Negeri*.

⁵³ Chaharani, N. A., Adi, T. P., & Hasmi, D. L. (2018). PENERAPAN APLIKASI PENDAFTARAN ANTRIAN PASPOR ONLINE (APAPO) DALAM PERSPEKTIF E-GOVERNMENT. *Jurnal Kebijakan Publik*, 11(2), 83-88.

nomor antrian. 3. Menunggu antrian dalam waktu yang cukup lama untuk berfoto.	3. Datang sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan, berdasarkan jam, tanggal, tempat kantor imigrasinya. 4. Cukup menyerahkan berkas-berkas yang dibutuhkan. 5. Foto dan wawancara dengan cepat, setelah itu pulang.
---	---

4.2. Sosialisasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor *Online* (APAPO) di Kantor Imigrasi Kelas II Kota Lhokseumawe

Sosialisasi merupakan sebuah proses pemasyarakatan karena melibatkan komunikasi antar manusia.⁵⁴ Manusia tentu tidak bisa lepas dari proses komunikasi dalam kehidupan sehari-harinya. Komunikasi yang dilakukan tentunya memiliki maksud dan tujuan tertentu. Salah satu tujuan yang hendak dicapai dari proses komunikasi adalah memungkinkan adanya pemasyarakatan dalam suatu hal, baik itu suatu produk, lembaga, maupun peraturan, sehingga masyarakat yang tadinya tidak tahu menjadi tahu karena adanya sosialisai tersebut.

Penerapan sosialisasi yang baik dan sesuai dengan kaidah yang berlaku akan menghasilkan hubungan yang baik antara pembicara (dalam hal ini tim sosialisasi yang berasal dari Kantor Imigrasi kelas II Kota Lhokseumawe) dan masyarakat. Pada

⁵⁴ Rhoma Triatun. (2013). Peran Sosialisasi Nilai Dan Norma Dalam Keluarga Terhadap Perilaku Introvert Dan Ekstrovert Anak Di Sekolah (Studi pada Siswa di Madrasah Aliyah Negeri Yogyakarta III, Sinduadi, Mlati, Sleman, Yogyakarta) (Doctoral dissertation, Fakultas Ilmu Sosial).

dasarnya, tujuan utama dari dilakukannya sosialisasi ini adalah untuk membantu masyarakat yang hendak melakukan pengurusan paspor. Tim sosialisasi dari Kantor Imigrasi Kelas II Kota Lhokseumawe memberikan penjelasan atau arahan kepada masyarakat terkait kehadiran salah satu aplikasi yang sangat berguna bagi masyarakat yang akan mengurus paspor, yaitu Aplikasi Pendaftaran Paspor Online (APAPO). Dengan adanya sosialisasi tersebut, masyarakat yang awalnya tidak mengerti sehingga memperoleh pengetahuan yang dapat membantu permasalahan mereka. Hal tersebut dinilai sebagai peran yang diberikan oleh tim sosialisasi dari Kantor Imigrasi Kelas II Kota Lhokseumawe tersebut terhadap kepentingan masyarakat, sehingga masyarakat tidak hanya memiliki pengetahuan, akan tetapi masyarakat juga ikut serta dalam menjadi bagian dari Kantor Imigrasi Kelas II Kota Lhokseumawe.

Menurut wawancara dengan Iman Muhammad, S.I.Kom, selaku KASI LALINTALKIM menyebutkan sebagai berikut:

“Kami menilai bahwa sosialisasi yang kami berikan sangat membantu masyarakat dalam pengurusan paspor. Karena kami juga pernah menanyakan bagaimana tanggapan calon pemohon paspor terkait hadirnya Aplikasi APAPO ini. Calon pemohon tersebut menjawab bahwa dengan lahirnya aplikasi APAPO ini waktu yang dikeluarkan untuk mengurus paspor menjadi lebih singkat. Tidak seperti dulu, calon pemohon paspor bisa menghabiskan waktu hingga 2 hari dalam hal pengurusan paspor”.⁵⁵

Berdasarkan hal tersebut, dapat diketahui bahwa sosialisasi memberikan dampak positif kepada masyarakat karena masyarakat yang awalnya tidak mengetahui terkait adanya Aplikasi APAPO, menjadi tahu dan terbantu akibat adanya aplikasi tersebut. Adanya proses sosialisasi juga membuat masyarakat lebih mudah memahami apa itu

⁵⁵ Wawancara dengan Iman Muhammad, S.I.Kom, selaku KASI LALINTALKIM pada tanggal 2 Juni 2021.

Aplikasi APAPO dibandingkan jika masyarakat diharuskan untuk mencari informasi terkait aplikasi tersebut secara mandiri. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan Aiyub, selaku pemohon paspor.

“Iya, saya mengetahui adanya Aplikasi APAPO ini dari sosialisasi yang pernah dilakukan oleh staff KANIM Lhokseumawe saat itu. Penjelasan dari tim sosialisasinya cukup mudah untuk dipahami, apalagi mereka melakukan sosialisasi secara langsung (face to face), sehingga masyarakat yang masih kurang paham pun dapat menanyakan nya langsung. Kehadiran Aplikasi ini sangat membantu ya, dari pada harus mengantri berjam-jam hanya untuk dilayani”.⁵⁶

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa terdapat peran sosialisasi dari Staff Kantor Imigrasi Kelas II Kota Lhokseumawe. Peran tersebut ditandai dengan munculnya minat beliau untuk menggunakan Aplikasi Pendaftaran Paspor Online (APAPO) dalam pengurusan paspornya. Tanggapan ini juga sesuai dengan hasil wawancara bersama Muswawir sebagai berikut.

“Adanya sosialisasi ini membuat saya terbantu sekali dalam hal pembuatan paspor. Awalnya saya tidak tahu akan adanya prosedur pendaftaran online seperti sekarang. Saya juga tipe orang yang malas mencari tahu sendiri, apa-apa maunya cepat-cepat. Tapi saat saya datang ke kantor ini, salah satu pegawai memberitahu adanya aplikasi APAPO yang memungkinkan saya untuk mendapat nomor antrian dari rumah. Saya juga mendapatkan jadwal yang pasti untuk dilayani di jam tersebut. Saya merasa terbantu sekali karena bisa mengantri dari rumah, dan hanya perlu datang di jam yang telah ditentukan”.⁵⁷

Berdasarkan beberapa tanggapan dari calon pemohon paspor tersebut, dapat diketahui bahwa sosialisasi memberikan dampak langsung terhadap minat pendengarnya. Dalam hal ini yaitu terkait minat dari calon pengurus paspor untuk menggunakan Aplikasi Pendaftaran Papor Online. Proses sosialisasi yang dilakukan

⁵⁶ Hasil wawancara dengan Aiyub, selaku calon pemohon paspor pada tanggal 2 Juni 2021.

⁵⁷ Hasil wawancara dengan Mustawir, selaku calon pemohon paspor pada tanggal 2 Juni 2021.

juga turut memberikan solusi terhadap permasalahan yang kerap dialami oleh calon pemohon paspor. Salah satunya adalah masalah dalam hal waktu pengurusan paspor yang membutuhkan waktu yang cukup lama.

Berdasarkan beberapa hasil wawancara tersebut juga didapati hasil bahwa calo pengurus paspor merasa sangat terbantu akibat adanya proses sosialisasi yang dilakukan oleh tim sosialisasi dari Kantor Imigrasi Kelas II Kota Lhokseumawe. Materi sosialisasi yang diberikan mencakup tentang apa itu Aplikasi Pendaftaran Paspor Online, prosedur penggunaan Aplikasi, manfaat aplikasi, dan hal-hal yang harus dilakukan oleh calon pemohon paspor setelah melalui serangkaian proses pendaftaran secara online.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat diketahui bahwa proses sosialisasi yang dilakukan oleh tim sosialisasi dari Kantor Imigrasi Kelas II Kota Lhokseumawe memiliki peran yang berdampak positif antara dua belah pihak, baik bagi masyarakat selaku calon pemohon paspor atau kepada Kantor Imigrasi Kelas II Kota Lhokseumawe. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan beberapa penelitian terdahulu yang memiliki peran lebih besar untuk menambah pemahaman dan pengetahuan masyarakat tentang Aplikasi Pendaftaran Paspor Online (APAPO), sehingga menimbulkan minat mereka untuk menggunakan aplikasi tersebut.

Beberapa bentuk sosialisasi yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Kota Lhokseumawe diantaranya adalah :

- a. Sosialisasi tingkat kecamatan

Kantor Imigrasi Kelas II Kota Lhokseumawe telah melakukan sosialisasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (APAPO) ke masyarakat. Sosialisasi ini bertujuan untuk memberi pemahaman masyarakat terkait cara penggunaan APAPO

sebagai salah satu syarat sebelum mengajukan paspor di kantor imigrasi. Selain itu, sosialisasi ini diharapkan dapat meredakan ketidaktahuan masyarakat ketika mengajukan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Kota Lhokseumawe. Hal utama dalam melakukan sosialisasi ini adalah supaya tidak ada lagi antrian yang Panjang untuk menunggu giliran mengajukan paspor ketika berada di kantor imigrasi. Sosialisasi ke masyarakat dilakukan hingga pada tingkat kecamatan. Kantor Imigrasi Kelas II Kota Lhokseumawe telah melakukan sosialisasi “Penyebaran Informasi Keimigrasian Mengenai Pelayanan Paspor Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (APAPO) pada Kecamatan Muara Satu Kota Lhokseumawe”, tanggal 4 Desember 2019, lalu. dokumentasi kegiatan sosialisasi tersebut dapat dilihat pada Gambar berikut.



(Gambar 4.1. Sosialisasi Mengenai Pelayanan Paspor Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (APAPO) pada Kecamatan Muara Satu Kota Lhokseumawe)

- b. Sosialisasi langsung pada acara Jalan dan Sepeda Santai di Kota Lhokseumawe
- Sosialisasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (APAPO) pada acara

tersebut berlangsung dengan pemberian informasi dan pembagian brosur langsung kepada masyarakat yang ikut serta dalam acara tersebut. Dokumentasi kegiatan dari kegiatan penyebaran informasi tersebut dapat dilihat pada Gambar berikut.



(Gambar 4.2. Sosialisasi APAPO pada Acara Jalan dan Sepeda Santai)

c. Sosialisasi di kantor imigrasi

Selain terjun ke lapangan, Kantor Imigrasi Kelas II Kota Lhokseumawe juga memberikan sosialisasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (APAPO) ke

masyarakat di kantor imigrasi. Sosialisasi yang dilakukan berupa pelayanan informasi tentang APAPO ke masyarakat yang masih belum mengetahui cara menggunakan aplikasi tersebut. Caranya yaitu salah satu petugas imigrasi Kantor Imigrasi Kelas II Kota Lhokseumawe berperan sebagai *helper* bagi masyarakat yang membutuhkan informasi cara mendaftar antrian paspor di kantor imigrasi. Selain terjun ke masyarakat langsung, pelayanan informasi ini memudahkan masyarakat dan mengurangi penumpukan antrian di Kantor Imigrasi Kelas II Kota Lhokseumawe.



(Gambar 4.3. Sosialisasi langsung di Kantor Imigrasi Kelas II Kota Lhokseumawe)

Disamping itu, sosialisasi yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Kota Lhokseumawe berupa prosedur permohonan paspor. Prosedur ini terbagi menjadi beberapa tahapan, yaitu entry data, pengambilan data biometrik, wawancara, dan mengajukan pembayaran di bank. Langkah permohonan paspor yaitu:

1. Pemohon mendaftar melalui APAPO
2. Pemohon membawa persyaratan asli
3. Pemohon mengisi formulir

4. Paspor dapat diambil 3 hari setelah dilakukan pembayaran dengan membawa bukti pembayaran.

4.3. Efektifitas sosialisasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor *Online* (APAPO) di Kantor Imigrasi Kelas II Kota Lhokseumawe

Sosialisasi dapat dijadikan sebagai sebuah patokan dalam membandingkan antara proses yang dilakukan dengan tujuan dan sasaran yang dicapai. Efektivitas dapat pula digunakan sebagai tolak ukur dalam membandingkan antara rencana dan proses yang dilakukan dengan hasil yang ingin dicapai.⁵⁸ berdasarkan pernyataan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa sebuah program dikatakan efektif apabila usaha atau tindakan yang dilakukan sesuai dengan hasil yang diharapkan.

Jika efektivitas dikaitkan dengan sosialisasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor *Online* (APAPO), maka dapat dilihat dari pengertian sosialisasi itu sendiri dimana sosialisasi pada umumnya dapat diartikan sebagai sebuah proses belajar. Kondisi ini terjadi karena pada dasarnya sifat manusia adalah tidak akan pernah puas untuk mempelajari sesuatu yang belum diketahuinya. Hal-hal yang dipelajari oleh manusia diantaranya adalah seperti belajar mengenai peran, norma dan nilai untuk dapat beradaptasi dengan lingkungan sosialnya.

Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor *Online* (APAPO) yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi melalui surat edaran Direktorat Jenderal Imigrasi Nomor IMI-UM.01.01-4166 ini diharapkan dapat menjadi salah satu upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan keimigrasian. Namun, dalam implementasinya masih

⁵⁸ Melati Lie. (2015). "Efektivitas Pengukuran Kinerja Badan Kepegawaian Daerah Kota Palopo", Skripsi Universitas Hasanuddin. hlm. 8.

terdapat berbagai permasalahan sehingga menyebabkan pelayanan pembuatan paspor terkendala. Oleh sebab itu peran Kantor Imigrasi Kelas II Kota Lhokseumawe sangat diperlukan dalam sosialisasi mengenai Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor *Online* (APAPO) mengingat banyak dari calon pemohon paspor yang belum memahami apa itu Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor *Online* (APAPO).

Hadirnya Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor *Online* (APAPO) ini dapat menjadi solusi dalam menyelesaikan permasalahan yang ada. Beberapa hal yang mungkin menjadi problematika apabila tidak menerapkan sistem pendaftaran secara online diantaranya adalah seperti sering terjadi kerusuhan dalam antrian paspor, pengambilan nomor antrian yang tidak dapat diwakilkan (berpotensi menyulitkan bagi masyarakat dalam satu keluarga yang memiliki kepentingan yang sama dalam pengajuan paspor, banyak ditemukan calo sehingga menimbulkan kekhawatiran akan adanya kesulitan saat masyarakat mengurus paspornya sendiri, sistem yang membuat prosesnya menjadi tidak praktis seperti keharusan dalam pembayaran paspor yang tidak bisa langsung dibayar ketika sistem manual (mengharuskan masyarakat untuk menunggu hingga sore atau keesokan harinya), dan sering terjadinya down pada sistem di Imigrasi sehingga masyarakat tidak dapat mengajukan permohonan paspor.

Dengan hadirnya Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor *Online* (APAPO) dalam pelayanan pembuatan paspor menawarkan beberapa solusi dari problematika yang telah disebutkan sebelumnya. Beberapa solusi yang ditawarkan oleh penerapan sistem pendaftaran secara online ini diantaranya adalah calon pemohon mendapatkan jadwal pasti untuk mendatangi Kantor Imigrasi, mempermudah dalam mengurus permohonan paspor dalam aplikasi pendaftaran secara online ini dapat mengurus permohonan untuk

maksimal 5 orang yang berada dalam satu kartu keluarga, proses verifikasi dapat langsung di deteksi oleh pihak Imigrasi ketika nomor induk kependudukan pemohon diinput karena aplikasi pendaftaran online ini telah terhubung langsung dengan sistem di Dukcapil., dan telah dilakukannya pembaharuan dalam sistem pembayaran dimana calon pemohon yang telah melalui seluruh tahap pendaftaran dapat langsung membayar ke bank, kantor pos, atau melalui platform online yang menyediakan.

Dalam sebuah sistem pelayanan baru, sosialisasi menjadi suatu hal yang penting karena mencakup keterlibatan Kantor Imigrasi untuk berpartisipasi dalam mempromoskan sebuah sistem layanan terbaru. Jadi sosialisasi dapat dikatakan efektif apabila mencapai tujuannya yaitu meningkatnya partisipasi calon pemohon paspor. Jika pertanyaan yang diajukan adalah bagaimana efektifitas sosialisasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor *Online* (APAPO), maka jawabannya adalah dari bagaimana proses dari sosialisasi tadi, dari kualitas maupun kuantitas sosialisasi yang dilakukan sehingga mencapai tujuan yaitu peningkatan partisipasi calon pemohon paspor.

Proses yang dilakukan adalah dengan diadakannya sosialisasi. Dalam hal ini Kantor Imigrasi Kelas II Kota Lhokseumawe telah melaksanakan banyak kegiatan sosialisasi. Kegiatan sosialisasi ini menekankan pada edukasi kepada masyarakat mengenai Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor *Online* (APAPO). Hal ini dilakukan mengingat banyak masyarakat yang masih memiliki pengetahuan yang kurang dalam bidang teknologi, salah satunya yaitu dalam hal penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor *Online* (APAPO).

Sosialisasi mengenai Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor *Online* (APAPO) kepada masyarakat sangat diperlukan agar terlaksananya sistem pelayanan sebagai

mana yang diharapkan. Selain itu, penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor *Online* (APAPO) yang merupakan salah satu hasil dari pengembangan teknologi informasi dianggap memiliki kemampuan yang lebih dalam meningkatkan keamanan terhadap suatu keabsahan dokumen. Namun meskipun dianggap rumit, karena merupakan peralihan sistem pelayanan dari sistem pelayanan seperti sebelumnya (manual) ke sistem pelayanan terbaru (berbasis online), kehadiran Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor *Online* (APAPO) yang merupakan terobosan baru atau perubahan baru telah memberikan keuntungan dan menjadi alternative dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat khususnya masyarakat dalam wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas II Kota Lhokseumawe dalam pengurusan paspor.

Hal ini sebagaimana hasil wawancara dengan Ahmad Jeffry, A..Md.Im, SH selaku KASI TIKIM :

“Kami merasa dengan adanya Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor *Online* (APAPO), masyarakat menjadi sangat terbantu dalam proses permohonan paspor. Dengan diberlakukannya sistem pendaftaran secara online, masyarakat tidak perlu lagi datang pagi-pagi ke Kantor untuk mengantri secara manual. Masyarakat dari luar Kota Lhokseumawe seperti masyarakat dari Bireun tidak perlu lagi khawatir akan habisnya nomor antrian apabila mereka terlambat datang. Dengan hadirnya aplikasi pendaftaran online, masyarakat dapat memilih sendiri jadwal yang diinginkan dan mendatangi kantor untuk dilayani sesuai jam yang dipilih”.⁵⁹

Proses sosialisasi mengenai Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor *Online* (APAPO) sudah dinilai efektif, jika dianalisis berdasarkan jumlah pemohon paspor. Meskipun terdapat pengaruh lainnya yang ikut mempengaruhi jumlah pemohon paspor. Pengaruh yang dimaksud adalah pandemi Covid-19 yang menjadi salah satu faktor

⁵⁹ Hasil wawancara dengan Ahmad Jeffry, A..Md.Im, SH selaku KASI TIKIM pada tanggal 3 Juni 2021

berkurangnya jumlah pemohon paspor diakibatkan oleh ketentuan berbagai negara dalam upaya pemutusan rantai penyebaran Covid-19, salah satunya ialah dengan membatasi kebijakan penerbangan.

Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dari Teuku Putra Aziz, SH selaku

KASUBSI INTALKIM :

“Untuk saat ini, sudah banyak masyarakat yang mengetahui apa itu Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (APAPO), meskipun ada juga masyarakat yang belum mengetahuinya karena tidak semua masyarakat memiliki kepentingan untuk mengurus paspor. Namun, dapat dipastikan bahwa hampir 80% calon pemohon paspor telah mengetahui apa itu APAPO, karena masyarakat sudah terlebih dahulu mencari informasi terkait mekanisme pembuatan paspor. Selebihnya, masyarakat yang tidak mengetahui APAPO biasanya dilatar belakangi faktor usia. Contohnya seperti orang-orang yang telah lanjut usia yang membutuhkan paspor untuk keperluan haji atau berobat”.

Selain itu, proses sosialisasi yang dilakukan oleh tim sosialisasi dari Kantor Imigrasi Kelas II Kota Lhokseumawe juga dianggap telah sesuai target dan tepat sasaran. Tepat sasaran yang dimaksud adalah dimana pelaksanaan program yang dijalankan oleh tim sosialisasi dari Kantor Imigrasi Kelas II Kota Lhokseumawe memberikan pemahaman kepada masyarakat terkait sosialisasi yang diberikan. Selain itu, ketepatan sasaran juga dinilai dari munculnya niat dari calon pemohon paspor untuk menggunakan aplikasi APAPO dalam pengurusan paspor. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dari Ramli Lahay, SH. selaku KASI INTELDAKIM :

“Program sosialisasi yang kami lakukan tentu memiliki manfaat yang besar bagi masyarakat, khususnya masyarakat yang ingin mengurus paspor. Alhamdulillah dari sosialisasi yang kami lakukan, baik itu secara langsung (face to face), atau melalui media sosial dapat dijangkau dan diterima dengan baik oleh masyarakat luas. Manfaat serupa juga kami rasakan, dimana setelah sosialisasi mengenai aplikasi layanan paspor online ini, semakin banyak jumlah masyarakat yang melakukan registrasi dan pengajuan pembuatan paspor secara

online. Hal tersebut tentu lebih memudahkan kami dalam bekerja. Jadi berdasarkan pengalaman tersebut juga yang memungkinkan kami dalam menarik kesimpulan bahwa sosialisasi yang kami jalankan sudah sesuai target (tepat sasaran)".⁶⁰

Pernyataan tersebut juga sesuai dengan hasil wawancara dari Mohd. Feri Andrian, SH. selaku KASUBSI LANTASKIM :

"Sosialisasi yang kami lakukan terbilang cukup efektif dan tepat sasaran. Hal ini dilihat dari pemahaman calon pemohon paspor terkait apa yang disosialisasikan. Hal tersebut dibuktikan dengan kehadiran pemohon paspor ke kantor yang sebagian besar sudah melakukan registrasi online (membawa barcode). Dan barcode tersebut hanya didapat dari aplikasi layanan paspor online".⁶¹

Selain dua pemaparan diatas, peneliti juga ingin mengetahui apakah hal yang serupa juga dirasakan oleh masyarakat penerima materi sosialisasi sekaligus calon pengurus paspor. Untuk mengetahui hal ini, maka peneliti melakukan wawancara dan menyajikan pernyataan wawancara yang diberikan oleh Fatih Al-Khatami selaku pemohon paspor, dimana hasil wawancaranya adalah sebagai berikut :

" Saya mendapatkan informasi terkait APAPO ini dari teman saya. Teman saya menerima informasi terkait APAPO ini dari media sosial Kantor Imigrasi. Saya merasa sangat terbantu dengan adanya APAPO ini. APAPO sangat memudahkan masyarakat. Karena secara teori masyarakat tidak perlu datang pagi-pagi jam 6 subuh untuk antri secara manual. Terlebih lagi bagi yang bukan merupakan warga Aceh Utara, Bireun misalnya. Ada beberapa kejadian yang menyebutkan bahwa mereka telah susah payah jauh-jauh datang kesini. Tapi saat tiba, nomor antiannya telah habis, jadi tidak bisa dilayani. Bagi saya, sosialisasi terkait aplikasi APAPO tersebut sudah sesuai target lah karena sekarang jarang sekali terulang kejadian yang sama. Rata-rata orang juga udah pada punya hape android, otomatis udah pahami masalah-masalah online gitu. Jadi mudah buat daftarnya".⁶²

⁶⁰ Hasil wawancara dengan Gamvinoza Bakri. selaku KASUBSI TIKKIM pada 4 Juni 2021.

⁶¹ Hasil wawancara dengan Mohd. Feri Andrian, SH. selaku KASUBSI LANTASKIM pada 4 Juni 2021.

⁶² Hasil wawancara dengan Fatih Alkhatami, selaku pemohon paspor pada 4 Juni 2021.

Berdasarkan hasil wawancara dengan berbagai informan di atas, peneliti menilai bahwa sosialisasi yang dilakukan oleh Staf Kantor Imigrasi Kelas II Kota Lhokseumawe telah memenuhi target dan ketepatan sasaran. Hal ini ditunjukkan dengan peningkatan jumlah pemohon paspor yang melakukan pendaftaran dan antrian secara online. Selain itu, hasil wawancara dengan beberapa calon pemohon paspor juga menunjukkan hasil bahwa keseluruhan informan mengetahui apa itu APAPO. Terakhir, terwujudnya kelancaran yang dirasakan oleh staf Kantor Imigrasi Kelas II kota Lhokseumawe dalam melayani masyarakat yang hendak mengurus paspor.

Terwujudnya kelancaran dalam pelayanan tersebut juga dibuktikan dengan tidak terciptanya kekisruhan-kekisruhan antara calon pemohon dan petugas pembuat paspor. Apabila tidak diluncurkannya aplikasi APAPO sebagaimana yang sistem pelayanan manual seperti sebelumnya, maka kemungkinan akan timbulnya kekisruhan antara petugas dan pemohon paspor. Kekisruhan tersebut dapat terjadi karena habisnya nomor antrian bagi masyarakat yang telah jauh-jauh datang dari daerah lain, ketidakjelasan waktu untuk mendapatkan pelayanan, dan ketidakpastian metode pembayaran.

4.4. Prosedur pelayanan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor *Online* (APAPO) dalam Pengurusan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Kota Lhokseumawe.

Kantor Imigrasi Kelas II Kota Lhokseumawe telah mewajibkan kepada seluruh pemohon Paspor baik itu pemohon yang mengajukan permohonan Paspor, maupun pemohon yang mengajukan permohonan penggantian Paspor untuk menggunakan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (APAPO) sebagai sarana untuk mendaftar

dan mendapatkan nomor antrian. Regulasi ini tentu telah dianggap menjadi solusi bagi pemohon untuk menyesuaikan kedatangannya ke kantor Imigrasi sesuai dengan pilihan waktu yang tersedia, dan sesuai dengan kuota yang tersedia pada saat melakukan pendaftaran.

Namun dalam prosesnya inovasi tersebut tidak lepas dari kendala dan permasalahan yang timbul, dalam pelaksanaannya. Adapun kendala dari penerapan media online penggunaan aplikasi ini antara lain :

1. Kesulitan dalam verifikasi email

Setelah melakukan proses pendaftaran, pemohon akan diminta untuk memverifikasi sebuah email. Pada proses ini masih sering ditemukan sering permasalahan email dan verifikasi yang tidak terkirim. Ini menjadi penyebab pendaftaran yang dilakukan oleh pemohon baru pertama kali dapat tertunda. Faktor terbesar yang menyebabkan hal ini terjadi yaitu faktor koneksi internet yang tidak maksimal stabil. Walaupun kadang di lapangan pihak kantor Imigrasi telah menyediakan layanan wifi gratis yang dapat diakses oleh pemohon sebagai sarana untuk membantu pemohon melakukan pendaftaran, namun hal ini juga kurang maksimal, karena yang menggunakan koneksi dan jaringan wifi tersebut terbilang banyak.

2. Muncul permasalahan terkait NIK yang tidak sesuai.

Setelah diminta melakukan proses verifikasi email, pemohon melanjutkan pada tahapan pengisian data diri sesuai dengan data yang ada di KTP ataupun KK. Dalam tahapan ini pun masih di temukan permasalahan yaitu data di NIK yang tidak sesuai dengan identitas pemohon. Ini yang dibaca oleh sistem aplikasi antrian paspor online sebagai data yang tidak valid. Karena sistem yang digunakan oleh kolom NIK adalah

pembandingan enam angka setelah enam angka dimulai dari angka pertama, dibandingkan dengan tanggal lahir yang harus pemohon isikan pada kolom NIK dan tanggal lahir. Hal ini karena data Imigrasi belum terintegrasi dengan data yang dimiliki Disdukcapil, terkait data identitas diri pemohon yang akan melakukan pendaftaran antrian paspor online.

3. Jadwal pembaruan kuota yang tidak sesuai waktu.

Ini menjadi salah satu kendala yang sering muncul saat pembaharuan kuota permohonan antrian paspor yang memang dilaksanakan setiap minggunya. Pembaruan kuota permohonan yang semestinya dilakukan pada hari Jumat pada pukul 14:00 namun sering terjadi perubahan. Ini menjadi salah satu permasalahan yang menyebabkan banyak pemohon yang datang langsung ke kantor Imigrasi untuk menanyakan hal tersebut dan meminta bantuan dalam melakukan pendaftaran secara online.

4. Ketersediaan kuota yang minim dan selalu penuh.

Kantor Imigrasi Kelas II Kota Lhokseumawe dalam memberikan layanannya telah menentukan jumlah kuota untuk setiap harinya sebanyak 90 (sembilan puluh) layanan penerbitan Paspor. Jumlah kuota yang tersedia di setiap kantor Imigrasi tidak sama, tergantung dengan kebijakan kantor masing-masing. Dan disesuaikan dengan ketersediaan dan kemampuan peralatan Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (SIMKIM) yang dimiliki oleh kantor tersebut.

5. Masih belum optimalnya pengenalan aplikasi

Hal ini dapat diamati pada sebagian masyarakat yang berniat mengajukan permohonan penerbitan Paspor, pada saat ditanya oleh petugas apakah telah melakukan pendaftaran melalui media online yaitu aplikasi APAPO, kebanyakan mereka menjawab belum, karena belum mengetahui dan belum memahami tata cara melakukan proses pendaftaran tersebut. Untuk mereka yang belum memahami ini kemudian akan dibantu oleh petugas yang bertugas sebagai Duta Layanan, untuk memberikan bantuan.

Ada pun prosedur yang ditempuh untuk mendapatkan pelayanan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Kota Lhokseumawe, maka calon pemohon harus melalui serangkaian langkah seperti menyiapkan berkas pengajuan paspor, beberapa berkas yang diperlukan untuk mengajukan permohonan paspor diantaranya seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akte Kelahiran, Ijazah, Surat Nikah, Akte Nikah bagi yang telah menikah dan atau surat baptis, Surat penetapan ganti nama dari pejabat yang berwenang bagi yang telah mengganti nama, dan Surat Kewarganegaraan Indonesia bagi Orang Asing yang memperoleh kewarganegaraan Indonesia.

Selanjutnya pemohon harus mendapatkan nomor antrian dari Aplikasi Pendaftaran Paspor Online. Adapun langkah-langkah yang ditempuh ialah sebagai berikut :

a. Registrasi Secara Online

Registrasi ini dilakukan secara mandiri oleh calon pemohon paspor pada Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor *Online* (APAPO). Pada umumnya aplikasi layanan paspor online memuat data pribadi dan identitas virtual pemilik akun. Oleh sebab itu, calon pemohon paspor hendaknya mendaftarkan terlebih dahulu akun yang akan

digunakan. Proses pendaftaran akun sendiri terdiri dari beberapa langkah, dimulai dari masuk kedalam aplikasi, klik Link pendaftaran, isi data pendaftaran, konfirmasi via *e-mail*, dan aktivasi akun setelah mendapat *e-mail* konfirmasi.

a. Form halaman login (Pertama)

Pada aplikasi layanan paspor, halaman yang muncul pertama kali setelah mengklik *icon* yaitu halaman *login*. Pada halaman *login* ini, form pendaftaran terdapat pada link “Belum Punya Akun ? Daftar Sekarang”. Halaman *login* aplikasi layanan pendaftaran paspor online dapat dilihat pada Gambar 4.4.



(Gambar 4.4. Halaman *Login* Aplikasi Layanan Paspor Online)

b. Form pendaftaran

Setelah meng-klik link pendaftaran, maka calon pemohon paspor akan menemukan form pendaftaran akun. Pada form pendaftaran akun, yang perlu dilakukan oleh calon pemohon atau penggunanya (user) yaitu hanya dengan menginput semua informasi yang dibutuhkan pada form pendaftaran. Selain itu, adapun aturan yang

berlaku pada proses pendaftaran yaitu 1 *device* smartphone hanya dapat digunakan untuk mendaftar 1 akun saja (*tentative*). Juga untuk ktp, diwajibkan agar format dan komposisinya baik dan benar. Halaman form pendaftaran akun aplikasi layanan pendaftaran paspor online dapat dilihat pada Gambar 4.5.

The image displays two side-by-side screenshots of a mobile application's account registration page, titled "PENDAFTARAN AKUN".

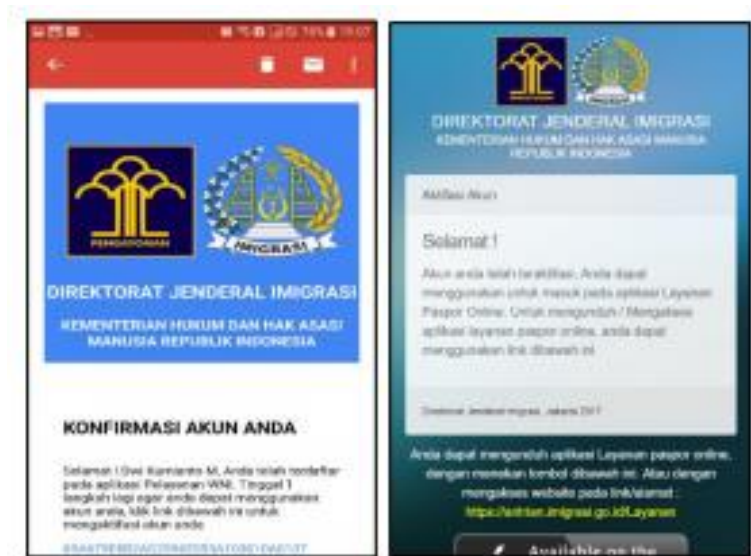
The left screenshot shows a warning message at the top: "SAAT INI PENDAFTARAN HANYA DAPAT DILAKUKAN MENGGUNAKAN E-MAIL UMUM (GOOGLE & YAHOO) CEK KOTAK MASUK ATAU SPAM PADA E-MAIL ANDA." Below this, there are several input fields: "Nomor Induk Kependudukan", "Nama Lengkap", "Username", "Password", "Konfirmasi Password", and "Tanggal Lahir".

The right screenshot shows the continuation of the registration form. It includes input fields for "Nomor Handphone", "Jenis Kelamin", "Provinsi", "Kabupaten / Kota", "Kecamatan", and "Alamat Sesuai KTP". At the bottom of this form is a prominent red button labeled "DAFTAR".

(Gambar 4.5. Halaman form pendaftaran akun aplikasi layanan pendaftaran paspor online)

c. Aktivasi akun

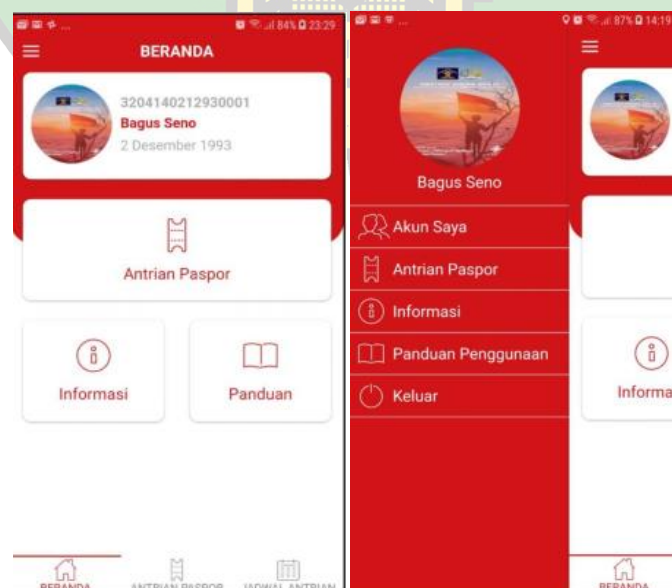
Pengguna akan mendapatkan *e-mail* balasan setelah berhasil melalui tahap pendaftaran. *E-mail* tersebut berguna untuk menkonfirmasi bahwa *e-mail* tersebut adalah milik user terdaftar. Selain itu pada *e-mail* tersebut terdapat kode sekaligus link yang ketika di klik akan mengarah ke Page/ Halaman aktifasi akun.



(Gambar 4.6. e-mail aktivasi akun)

d. Masuk akun

Pengguna akun akan diminta memasukkan *username* dan *password* yang sudah didaftarkan sebelumnya dengan memilih tombol “LOGIN”. Setelah *login*, pengguna akan masuk ke dalam utama. Pengguna juga dapat memilih *side menu* dengan menu akun saya, antrian paspor, informasi, panduan penggunaan, dan *logout*.



(Gambar 4.7. Halaman utama aplikasi dan *side menu*)

e. Permohonan antrian online

Pilih menu “antri paspor” untuk membuat permohonan antrian online pembuatan baru atau perpanjangan paspor. Setelah memilih menu antrian paspor “Pilih kantor imigrasi” dengan ketentuan kuota untuk permohonan antrian online telah tersedia di kantor imigrasi tersebut. Tentukan jumlah pemohon pengajuan permohonan antrian online (Satu akun hanya dapat mendaftarkan 1 s/d 5 permohonan dalam satu kali proses. Apabila pemohon sudah mengajukan permohonan, pemohon dapat membuat permohonan kembali setelah 1 bulan dari jadwal yang telah ditentukan sebelumnya). Pilih tanggal dengan warna latar hijau untuk tanggal dengan kuota tersedia. Klik “LANJUT” untuk melanjutkan proses pengajuan permohonan antrian → tampil menu isian sesuai dengan jumlah pilihan yang anda pilih → klik isian data pemohon (isian pertama untuk pemilik akun, isian selanjutnya diwajibkan untuk anggota keluarga yang termasuk dalam satu kartu keluarga).

Pilih jenis permohonan (permohonan paspor baru / perpanjangan atau penggantian paspor) → klik “OK” untuk melanjutkan proses pengisian data pemohon.

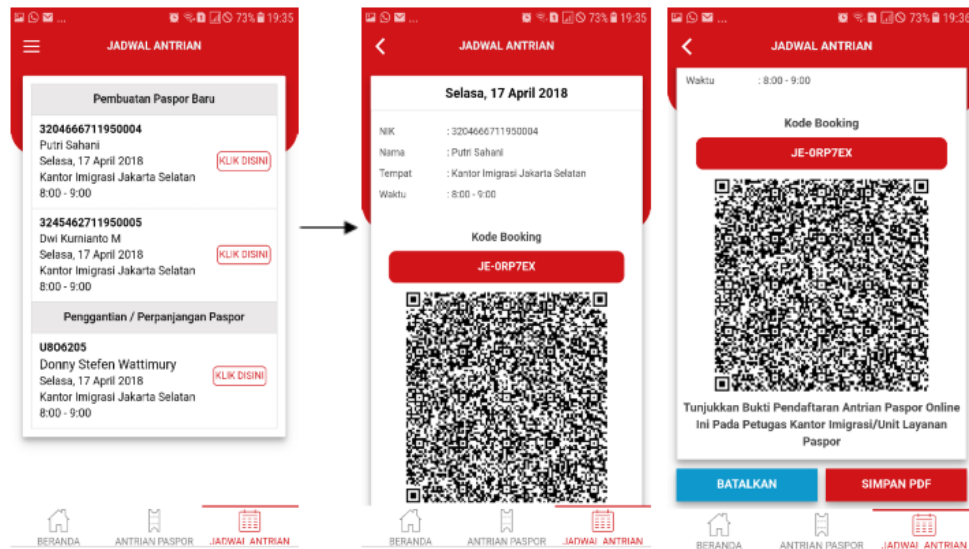
a. Permohonan paspor baru R A N I R Y

Isilah semua form yang tersedia dengan benar → pilih keterangan (ayah/ibu, suami/istri, anak) → pilih “SIMPAN” → periksa data anda terlebih dahulu sebelum melanjutkan (pastikan form isian sudah terisi semua) → klik “LANJUT” untuk menerbitkan jadwal kedatangan anda ke kantor imigrasi.

b. Perpanjangan paspor

Arahkan kamera handphone anda pada paspor untuk membaca paspor lama anda → form isian akan terisi dengan sendirinya → pilih keterangan (ayah/ibu, suami/istri,

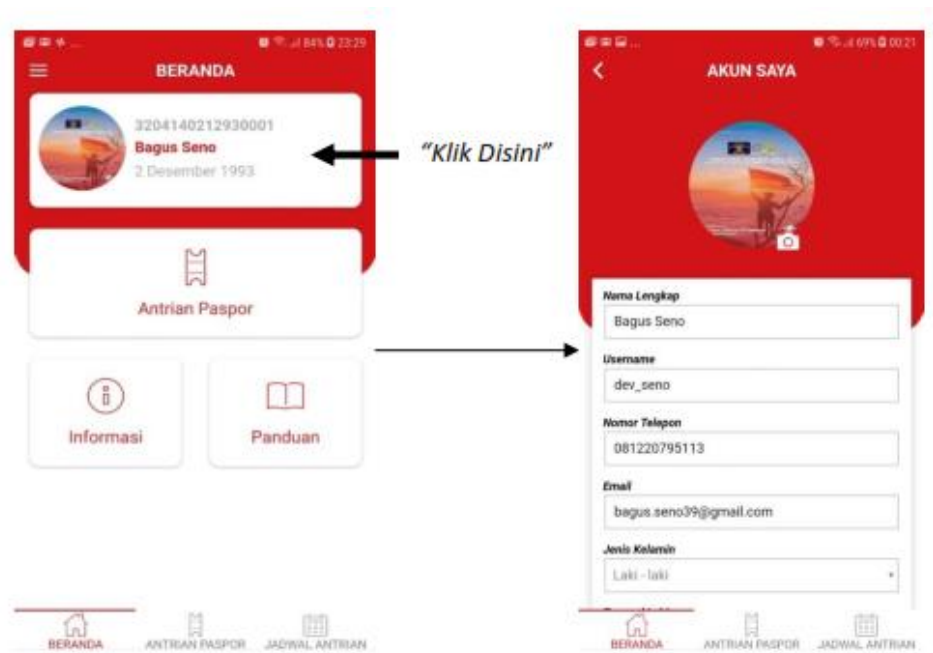
anak) → periksa data anda terlebih dahulu sebelum melanjutkan (pastikan form isian sudah terisi semua) → klik “LANJUT” untuk menerbitkan jadwal kedatangan anda ke kantor imigrasi. Setelah jadwal *booking* permohonan antrian akan tampak seperti gambar dibawah.



(Gambar 4.8. Tampilan menu jadwal antrian)

f. Pengaturan profil





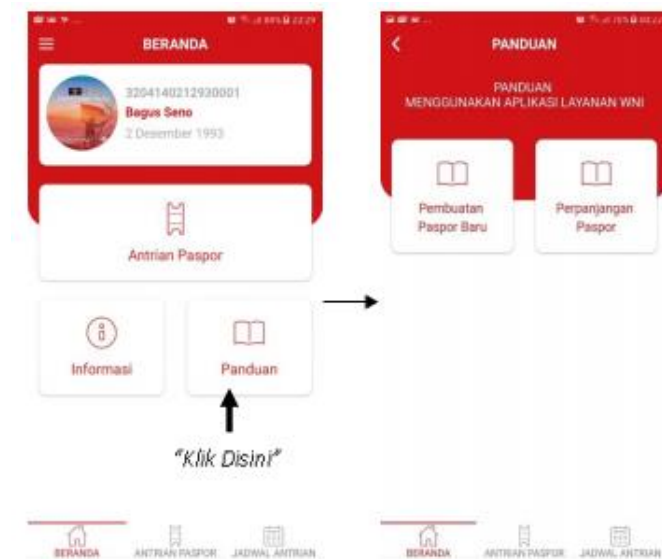
(Gambar 4.9. Tampilan pengatran profil)

Tampilan profil pada aplikasi permohonan paspor online memiliki beberapa pengaturan sebagai berikut:

5. UBAH PASSWORD : Tombol untuk mengubah password
6. UBAH : Tombol untuk mengubah biodata akun
7. FOTO : Klik pada foto untuk pengambilan gambar

g. Panduan penggunaan aplikasi

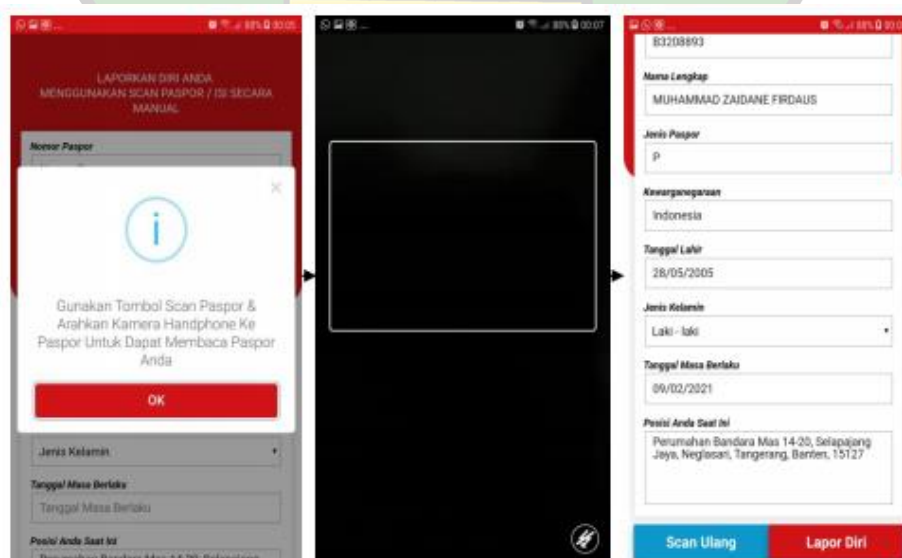
Menu panduan berisi tentang cara penggunaan aplikasi layanan paspor online / pendaftaran permohonan antrian pembuatan paspor baru dan penggantian paspor.



(Gambar 4.10. Tampilan panduan penggunaan)

h. Laporan diri

Fitur laporan diri akan berfungsi ketika warga negara Indonesia sedang berada di luar negeri. Setelah login maka anda akan diarahkan untuk membaca paspor anda (jika data tidak sesuai anda dapat merubah secara manual ataupun melakukan pembacaan ulang) → “LAPOR DIRI” untuk lanjut ke menu utama.



(Gambar 4.11. fitur lapor diri)

Setelah mendapatkan nomor antrian pemohon paspor harus melakukan pengambilan biometrik dan wawancara. Pada tahap ini dilakukan pengambilan biometrik berupa sidik jari dan wajah. Biometrik digunakan sebagai pengkodean identitas yang membedakan satu individu dengan individu lainnya sehingga mencegah terjadi duplikasi pembuatan paspor (satu orang tidak dapat memiliki dua paspor RI biasa yang aktif bersamaan). Wawancara yang dilakukan oleh petugas imigrasi untuk menggali informasi terkait tujuan pemohon dalam pembuatan paspor, keaslian, dan kesesuaian dokumen. Apabila ditemukan indikasi pelanggaran maka permohonan akan ditolak.

Tahap terakhir dari permohonan paspor yaitu calon pemohon paspor harus membayar tagihan biaya pembuatan paspor di Bank atau kantor Pos yang ditunjuk oleh Kantor Imigrasi. Hal ini dilakukan setelah pemohon mendapatkan tagihan paspor yang dikirimkan melalui sms atau berupa struk yang diberikan secara langsung oleh petugas. Kemudian, paspor diproses dan dapat diambil paling cepat 4 hari kerja setelah dilakukannya pembayaran paspor. Informasi jadwal pengambilan paspor diinformasikan melalui sms langsung.

BAB V PENUTUP

5.1. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian dan hasil penelitian yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka penulis menarik kesimpulan tentang Efektivitas Sosialisasi Aplikasi Pendaftaran Papor Online (APAPO) di Kantor Imigrasi Kelas II Kota Lhokseumawe, sebagai berikut :

1. Sosialisasi Aplikasi Pendaftaran Paspur Online (APAPO) yang telah dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Kota Lhokseumawe dinilai belum sepenuhnya efektif karena berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa setelah sosialisasi dilakukan masyarakat dapat memahami dan mengaplikasikan prosedur pendaftaran paspor secara online. Dengan demikian masyarakat juga merasa sangat terbantu dalam mendapatkan layanan pengurusan paspor, sedangkan staf Kantor Imigrasi Kelas II Kota Lhokseumawe juga merasa lebih efisien dalam bekerja. Sosialisasi terkait Aplikasi Pendaftaran Paspur Online oleh tim sosialisasi dari Kantor Imigrasi Kelas II Kota Lhokseumawe dinilai efektif dilihat dari ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan program yang telah dicapai semenjak proses sosialisasi dilaksanakan.
2. Berdasarkan hasil penelitian peneliti menemukan bahwa kehadiran aplikasi pendaftaran paspor secara online ini dinilai memiliki berbagai manfaat bagi calon pemohon atau staf kantor Imigrasi, namun peneliti juga menemukan bahwa terdapat beberapa kendala yang kerap dijumpai selama

diberlakukannya pendaftaran paspor secara online ini seperti munculnya permasalahan NIK yang tidak sesuai dan jadwal pembaruan kuota yang tidak sesuai waktu. Adapun serangkaian prosedur pelayanan paspor online ini terdiri dari registrasi akun secara online, login ke akun yang telah didaftarkan, dan mengirim permohonan pengurusan paspor secara online di laman tersebut.

5.2. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa peran sistem Aplikasi Pendaftaran Paspor Online (APAPO) terhadap pelayanan keimigrasian di Kantor Imigrasi Kelas II Kota Lhokseumawe sangatlah meningkatkan kualitas pelayanan apabila dibandingkan dengan sebelum menggunakan sistem APAPO. Namun, peran dari sistem APAPO tersebut belum dapat beroperasi secara maksimal dikarenakan masih adanya calon pemohon paspor yang belum memahami sistem APAPO meskipun telah dilakukan sosialisasi mengenai sistem APAPO. Untuk itu, peneliti merekomendasikan bahwa perlu adanya sumber daya manusia yang memiliki kemampuan yang baik dalam mensosialisasikan sistem APAPO ini kepada masyarakat. Kantor Imigrasi Kelas II Kota Lhokseumawe dapat menggunakan jasa promosi dari *influencer* seperti *selebgram* atau artis yang berasal Aceh untuk membantu mensosialisasikan sistem APAPO. Hal tersebut dilakukan mengingat bahwa *influencer* memiliki jangkauan yang luas dalam mempromosikan sesuatu.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah Muhammad Faisal. 2005. *Dasar-dasar Manajemen keuangan, Edisi Kedua, Cetakan Kelima*. Malang:Universitas Muhammadiyah Malang Press.
- Abdulsyani. 2002. *Sosiologi, Skematika, Teori, dan Terapan*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Abdurrahman Fatoni. 2006. *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta : PT. Rinekha Cipta.
- Ahmad Wito Subagyo. 2000. *Efektivitas Program Penanggulangan Kemiskinan dalam Pemberdayaan Masyarakat Pedesaan*. Yogyakarta : Universitas Gadjah Mada Press.
- Batinggi Ahmad & Ahmad Badu. 2013. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Berger Peter L. 1991. *Langit Suci; Agama sebagai Realitas Sosial*. Jakarta : LP3ES.
- Bernard Grob. 2008. *Sistem Televisi dan Video*. Jakarta : Erlangga.
- Burhan Bungin. 2007. *PenelitianKualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial lainnya*. Jakarta : Fajar Interpratama Offset.
- Elcom. 2014. *The Best Android Apps For Chatting*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Firdaus. 2000. *Diskusi An Intermediate Reader For Indonesian Language*. Jakarta : Erlangga.
- Gibson JL JM Invancevich, JH Donnelly. 2001. *Organisasi, terjemahan Agus Dharma*. Jakarta : Erlangga.
- Hafied Cangara. 2010. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta : Rajawali Press.
- Indra Yuzal. 2013. *Panduan Praktik Seminar Edisi Revisi*. Jakarta : Rajawali Press.
- Lexy. J. Moleong. 2000. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Lexy. J. Moleong. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.

- M Richard Streers. 1985. *Efektifitas Organisasi*. Jakarta : Erlangga.
- M. Richard steers. 1985. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta : Erlangga.
- Makmur. 2011. *Efektifitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*. Bandung : Refika Aditama.
- Mardiatmadja. 1997. *Teknik Memimpin Rapat*. Yogyakarta : Kanisius.
- Mardikanto, Toto dan Soebianto Poerwoko. 2013. *Pemberdayaan Masyarakat Dalam Persepektif Kebijakan Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Moh nazir. 2011. *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia.
- Mulyasa E. 2007. *Manajemen Berbasis Sekolah: Konsep, Strategi dan Implimentasi*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyasa E. 2007. *Manajemen Berbasis Sekolah: Konsep, Strategi dan Implimentasi*, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Nur indianto. 2004. *Metode Penelitian Praktis*. Bandung : PT Bina Ilmu.
- Saifudin Anwar. 2004. *Metode Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Belajar.
- Semiawan, C. R. 2010. *Metode penelitian kualitatif*. Jakarta : Erlangga.
- Steers, Richard M. 1985. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta : Erlangga.
- Suarsimi Arikunto. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Surianto Rustan. 2009. *Layout Dasar dan Penerapannya*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sutaryo. 2004. *Dasar-Dasar Sosialisasi*. Jakarta : Rajawali Press.
- Sutopo Adi Suryanto. 2003. *Pelayanan Prima, Modul Pendidikan dan Pelatihan Prajabatan Golongan I dan II*. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara.
- Taufik Rahman Dhohiri. 2007. *Sosiologi Suatu Kajian Kehidupan Masyarakat*. Jakarta : Yudhistira.
- Winardi. 2010. *Asas-Asas Manajemen*. Bandung : Mandar Maju.

Jurnal :

- Edward James Sinaga. 2016. *Standarisasi Bangunan Kantor Imigrasi Kelas I Sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Publik. Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum*. Vol.10 No.1.
- Handayani, Tri Rizki. 2017. Efektivitas Program Pengembangan Usaha Mina Pedesaan (PUMP) Dalam Rangka Penanggulangan Kemiskinan Bagi Masyarakat Nelayan Di Dinas Pertanian Dan Perikanan Kota Medan. *Skripsi*. UMSU Press.
- Herlina Sukmawati. 2009. Tingkat Pengetahuan Ibu-ibu Rumah Tangga di Surabaya Tentang Sosialisasi Posyandu Lansia. *Jurnal Ilmu Komunikasi*. Vol 1, No.1.
- Iriani N. E., & Prabawati, I. 2018. Implementasi aplikasi pendaftaran antrian permohonan paspor secara online di kantor Imigrasi kelas II Blitar. *Publika*, 6(5).
- Melati Lie. 2015. Efektivitas Pengukuran Kinerja Badan Kepegawaian Daerah Kota Palopo. *Skripsi Universitas Hasanuddin*, Makassar.
- Melati Lie. 2015. Efektivitas Pengukuran Kinerja Badan Kepegawaian Daerah Kota Palopo. *Skripsi*. Universitas Hasanuddin, Makassar.
- Muhammad Fikri Alne. 2019. Efektifitas Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru dalam Penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online. *Skripsi*. Uin Sultan Syarif Kasim Riau, Pekanbaru.
- Nalle, V. I. W. 2013. Kewenangan yudikatif dalam pengujian peraturan kebijakan. *Jurnal Yudisial*, 6(1), 33-47.
- Nur Enggar Iriani. 2018. Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Secara Online di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar. *Jurnal Ilmu Administrasi*. Vol. 6 No. 5, 2018.
- Rhoma Triatun. 2013. Peran Sosialisasi Nilai Dan Norma Dalam Keluarga Terhadap Perilaku Introvert Dan Ekstrovert Anak Di Sekolah (Studi pada Siswa di Madrasah Aliyah

Negeri Yogyakarta III, Sinduadi, Mlati, Sleman, Yogyakarta). *Doctoral Dissertation*.

Fakultas Ilmu Sosial.

Rina Pahlawati. 2015. Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru. *Jurnal FISIP*. Vol.2 No.2.

Suryani. 2020. Kendala Inovasi Media dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu. *Jurnal Sarjana Ilmu Komunikasi*. Vol. 1 No. 1.

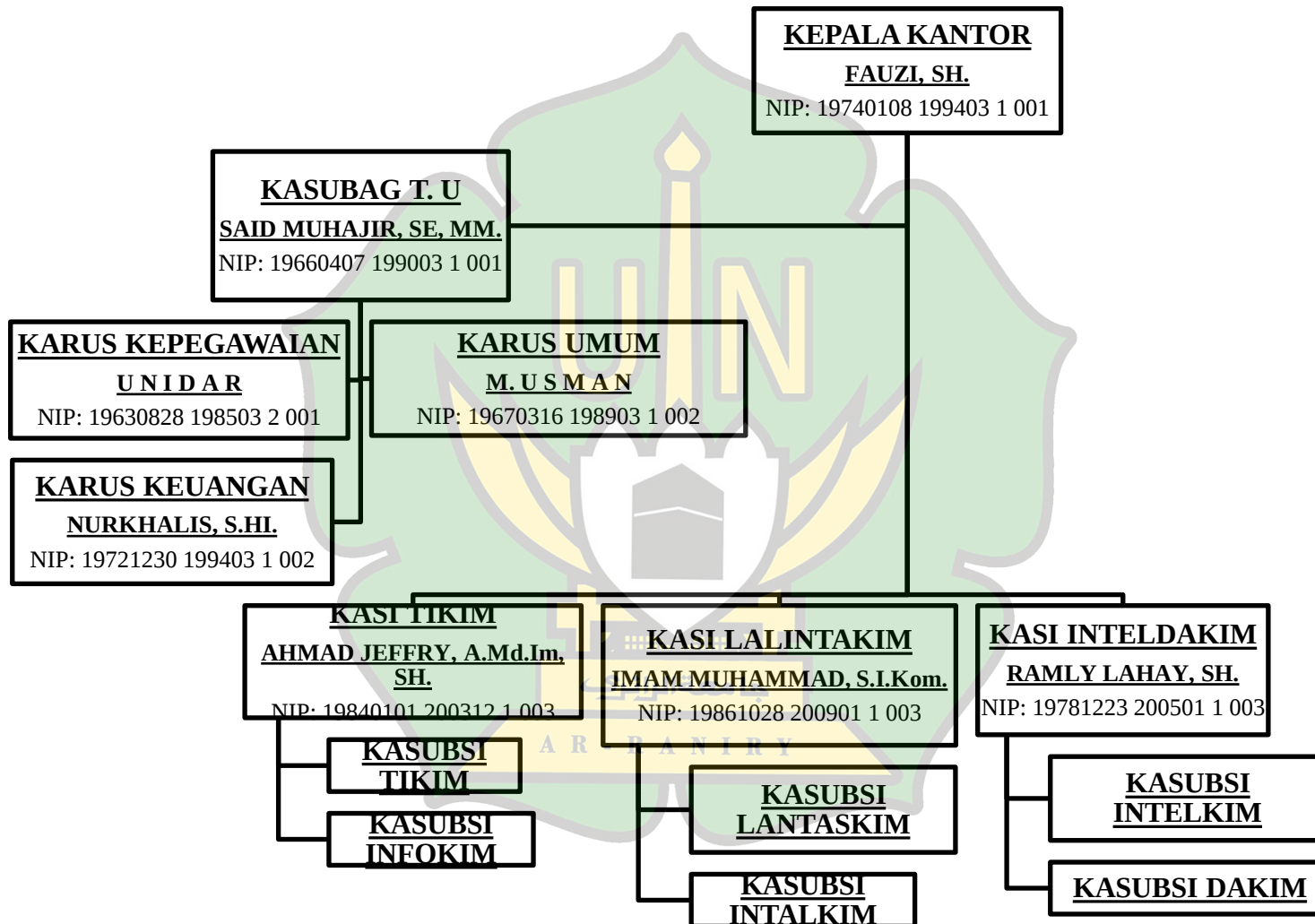
Artikel / Website Resmi Pemerintah:

Badan Penindakan dan Penegakan Hukum RI. *Laporan Akhir Analisis dan Evaluasi Hukum Terkait Keimigrasian*.

<https://dosensosiologi.com/pengertian-sosialisasi-proses-tujuan-bentuk-dan-media-sosialisasi-lengkap/> di akses pada 21 Februari 2021 pukul 09:22 WIB.

Surat Edaran Nomor IMI-UM.01.01-4166 tentang Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara *Online* .

STRUKTUR ORGANISASI KANTOR IMIGRASI KELAS II KOTA LHOKSEUMAWE



PEDOMAN WAWANCARA

Nama	: Muhammad Arief Ginanjar
Judul Skripsi	: “Efektifitas Sosialisasi Aplikasi Pendaftaran Papor Online (APAPO) di Kantor Imigrasi Kelas II Kota Lhokseumawe”
Informan	: Kepala kantor imigrasi kelas II Kota Lhokseumawe, Kasi lalu lintas keimigrasian, Kasi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian, Pegawai kantor imigrasi, Pemohon paspor
Fokus	: Sosialisasi Aplikasi Pendaftaran Papor Online (APAPO) di Kantor Imigrasi Kelas II Kota Lhokseumawe

A. Pertanyaan Wawancara Untuk Kepala kantor imigrasi kelas II Kota Lhokseumawe

1. Apakah sosialisasi penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online efektif dalam menyesuaikan antrian pemohon paspor?

Jawab:.....

2. Apa saja kendala ketika melakukan sosialisasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online?

Jawab:.....

3. Menurut anda, apa yang perlu dikembangkan dari Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online?

Jawab:.....

B. Pertanyaan Wawancara Untuk Pegawai Kantor imigrasi kelas II Kota Lhokseumawe

1. Berdasarkan pengalaman anda, apakah Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online efektif dalam mengurangi jumlah antrian pemohon paspor?

Jawab:.....

2. Menurut anda, apakah seluruh pemohon paspor telah memahami cara menggunakan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online?

Jawab:.....
.....

3. Apakah anda mengalami kesulitan dalam mengakses Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online?

Jawab:.....
.....

C. Pertanyaan Wawancara Untuk Pemohon Paspor yang berada di Kantor imigrasi kelas II Kota Lhokseumawe

1. Apakah anda mengetahui tentang Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online?

Jawab:.....
.....

2. Apakah anda pernah mengalami kesulitan ketika menggunakan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online ?

Jawab:.....
.....

3. Dari mana anda mendapatkan informasi terkait Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online ?

Jawab:.....
.....

4. Bagaimana sosialisasi terkait Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online yang dilakukan oleh para pegawai kantor imigrasi kelas II Kota Lhokseumawe? Mudahkah anda dalam memahaminya?

Jawab:.....
.....

5. Menurut anda, apakah Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online memudahkan anda dalam membuat paspor ?

Jawab:.....
.....

KANTOR IMIGRASI KELAS II KOTA LHOKSEUMAWE



PROSES SOSIALISASI APLIKASI PENDAFTARAN PASPOR ONLINE



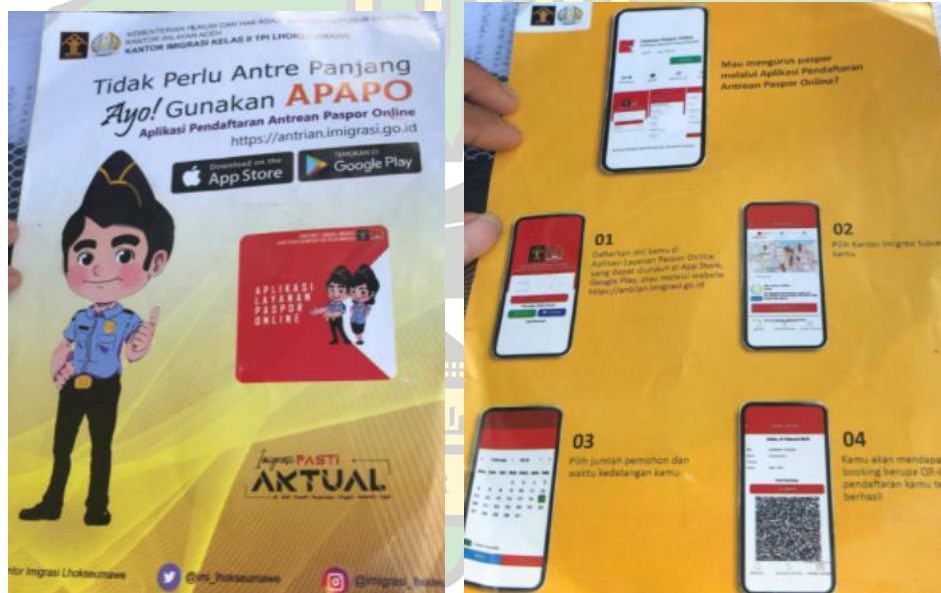
(a)



(b)



(c)



(d)

Keterangan :

Kegiatan sosialisasi yang dilakukan

- a. Penyampaian informasi secara langsung di Kecamatan Muara Satu Kota Lhokseumawe
- b. Penyampaian informasi secara langsung pada Acara Jalan dan Sepeda Santai di Kota Lhokseumawe

- c. Penyampaian informasi di media sosial resmi Kantor Imigrasi Kelas II Kota Lhokseumawe
- d. Brosur sosialisasi terkait aplikasi pendaftaran paspor online.



PROSES PENGUMPULAN DATA PENELITIAN



(a)



(b)



(c)



(d)



(e)



(f)



(g)

Keterangan :

- a. Wawancara dengan Jefri selaku Kasi Tikkim
- b. Wawancara dengan Gamvinoza selaku Kasubsi Tikkim
- c. Wawancara dengan Mohammad Feri selaku Kasi Lalintaskim
- d. Wawancara dengan Iman Muhammad selaku Kasi Lalintaskim
- e. Wawancara dengan Fatih Al-khatami selaku Pemohon Paspor
- f. Wawancara dengan Aiyub selaku pemohon paspor
- g. Wawancara dengan Mustawir selaku pemohon paspor



ANTRIAN PEMOHON PASPOR SEBELUM DAN SESUDAH SOSIALISASI APAPO DILAKUKAN



(a)



(b)

Keterangan :

- a. Antrian calon pemohon paspor sebelum dilakukan sosialisasi terkait aplikasi pendaftaran paspor online
- b. Antrian calon pemohon paspor setelah dilakukan sosialisasi terkait aplikasi pendaftaran paspor online.