

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan Efektivitas Pelaksanaan Program M-Paspor dalam Pelayanan Pengurusan Paspor Kepada Masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan. Penelitian ini difokuskan pada pelayanan pengurusan paspor dikarenakan paspor merupakan salah satu dokumen administrasi yang penting masyarakat terlebih saat hendak melakukan perjalanan ke luar negeri. Pengertian paspor dalam pasal 29 ayat (1) Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1992 tentang Keimigrasian bahwa paspor adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang dari suatu Negara yang memuat identitas pemegangnya dan berlaku untuk melakukan perjalanan antar Negara. Maka dari itu keberadaan paspor tersebut dirasa sangat penting sebagai identitas warga Indonesia saat berada di luar negeri.

Adapun pihak yang berwenang mengeluarkan paspor bagi Indonesia yang ingin pergi ke luar negeri adalah Kantor Imigrasi yang ada di setiap Kabupaten atau Kota di seluruh wilayah Indonesia. Salah satunya adalah kantor imigrasi yang ada di Kota Medan. Selain melayani pengurusan paspor, Kantor imigrasi juga melayani pengurusan beberapa dokumen penting lainnya untuk kelengkapan warga Indonesia yang ingin keluar negeri.

Sejauh ini penyelenggaraan pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan masih ditemui beberapa hambatan. Fenomena yang terjadi saat itu adanya masyarakat atau pemohon paspor masih harus melakukan antrian

sebanyak 5 kali antrian seperti pengambilan nomor antrian, antrian loket berkas, antrian loket pembayaran, antrian loket foto dan wawancara, dan pengambilan paspor. Sedangkan untuk pembayaran dapat dilakukan keesokan harinya dengan mengambil resi pembayaran di Kantor Imigrasi. Fenomena yang terjadi tersebut dapat kita ketahui bahwa mengurus paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan memerlukan waktu yang relatif lama. Hal tersebut dirasa menyulitkan bagi warga yang hendak membutuhkan paspor dalam waktu cepat. Terlebih lagi bagi masyarakat yang lokasi rumahnya jauh dari kantor imigrasi, mereka harus menempuh jarak dan memakan waktu yang lama serta perlu beberapa kali perjalanan pulang pergi hingga paspor tersebut siap untuk diambil. Lamanya proses pengurusan ini dianggap belum memberikan dampak positif kepada masyarakat sebagai pengguna layanan dalam hal efektivitas layanan. Padahal dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan beberapa asas yang harus dipenuhi dalam proses pelayanan publik salah satunya asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan yang nyatanya hal tersebut belum dilakukan dengan baik oleh Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan.

Terlepas dari berbagai kekurangan yang masih ada, Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan selama ini juga sudah berupaya untuk selalu meningkatkan dan memperbaiki sistem pelayanan paspor kepada masyarakat. Salah satunya adalah dengan melalui aplikasi Mobile Paspor atau M-Paspor yang mulai diterapkan sejak 18 Januari Tahun 2022 Unit Imigrasi Kantor Wilayah Kemenkumham Sumatra Utara. Terdapat perbedaan pelayanan paspor

dibandingkan dengan yang dahulu, yaitu dengan adanya tahapan yang dapat dilakukan secara *online* dengan program APAPO.

Sebelum adanya M-Paspor tersebut, proses pelayanan paspor lama dirasakan masih cukup rumit dan membutuhkan waktu lama yaitu dengan pelayanan paspor APAPO (Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online). Pada pelayanan APAPO tersebut bahwa program APAPO dilaksanakan dalam bentuk pendaftaran antrian ketika mengajukan permohonan paspor secara online yang masih mengalami kendala seperti dari penerapan online penggunaan aplikasi antara lain, kesulitan dalam verifikasi email, permasalahan terkait NIK yang tidak sesuai, jadwal pembaruan kuota yang tidak sesuai, ketersediaan kuota yang minim dan selalu penuh, dan masih terdapat praktek pungutan liar yang menyalahi ketentuan dan praktek percaloan.

Dalam rangka meminimalisir ketidakefektifan dalam pelayanan serta menghindari terjadinya penyebaran Covid-19 dengan cepat, maka pemerintah menghadirkan aplikasi yang memudahkan masyarakat dalam pembuatan paspor. Keputusan Direktorat Jenderal Imigrasi menghadirkan inovasi baru yaitu M-Paspor. Aplikasi M-Paspor merupakan sebuah aplikasi yang dibuat untuk memudahkan masyarakat dalam pembuatan paspor. Pada aplikasi tersebut masyarakat bisa melakukan pendaftaran pembuatan paspor dan pendaftaran terkait penggantian paspor.

Program M-Paspor dinilai sangat transparan, efektif, cepat, sederhana dan sangat membantu masyarakat dalam pengurusan paspor. Hadirnya M-Paspor juga mendatangkan manfaat lainnya seperti informatif, mengurangi penggunaan kertas,

hemat waktu, bisa menentukan lokasi serta waktu pembuatan paspor, serta dapat mengubah jadwal kedatangan ke tempat imigrasi yang dipilih sehingga pelayanan dalam pembuatan paspor diduga sesuai dengan kriteria prinsip pelayanan publik yang baik. Dengan pemenuhan kriteria prinsip pelayanan publik yang baik, pelayanan diharapkan dapat memenuhi harapan dari pemohon dan ikut serta dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

M-Paspor terbilang baru dan diduga banyak masyarakat yang belum mengetahui keberadaan serta cara pemakaiannya, sehingga dibutuhkan berbagai macam cara agar masyarakat mengetahui aplikasi tersebut. Salah satu cara memperkenalkannya yaitu dengan sosialisasi. Sosialisasi dapat diartikan sebagai sebuah proses yang dilakukan oleh pihak tertentu kepada pihak lain dalam mempelajari suatu hal yang berguna untuk menghadirkan keefektifitasan dalam kehidupan sehingga memudahkan dalam melakukan suatu hal. Dengan demikian, sosialisasi sangat diperlukan terhadap masyarakat yang akan menggunakan Aplikasi M-Paspor ini. Jika masyarakat memahami penggunaan Aplikasi M-Paspor maka dapat meminimalisir kesalahan dan kendala pada penggunaan aplikasi.

Selain karena adanya berbagai permasalahan yang terjadi di dalamnya, peneliti tertarik melakukan penelitian di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan karena Kantor Imigrasi tersebut sudah menerapkan pelayanan dengan sistem yang ramah untuk difabel dan anak. Dalam hal ini pihak Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan memberikan loket khusus dan ruang tunggu yang juga khusus diperuntukkan bagi anak-anak dan mereka penyandang disabilitas. Karena

seperti yang kita tahu bahwa semua penyelenggaraan pelayanan sudah seharusnya menerapkan prinsip kesamaan atau keadilan. Artinya semua masyarakat berhak mendapatkan pelayanan sesuai dengan apa yang seharusnya mereka dapatkan, tidak membeda-bedakan, tanpa harus memandang ras, suku, agama, bahkan bentuk fisik. Sehingga dalam pengurusan paspor semua pihak bisa merasakan pelayanan yang memuaskan.

Pelayanan yang menunjang asas kesamaan atau keadilan tersebut menjadi pilar penting bagi setiap pelayanan yang bersifat publik. Pelayanan publik ialah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh suatu organisasi atau instansi sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Demikian pentingnya pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, sehingga sering dijadikan indikator keberhasilan suatu rezim pemerintahan. Demikian juga dengan kondisi masyarakat reformasi, tidak akan ada apa-apanya manakala pelayanan publik ternyata masih buruk, apalagi dalam mewujudkan pemerintahan yang baik yang menyatakan bahwa salah satu prinsip yang harus dikedepankan pada penyelenggaraan pemerintahan.

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik yaitu merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Dimana pemerintah sebagai *service provider* (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas karena salah satu fungsi pemerintahan yang kini

semakin disorot masyarakat adalah pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi-instansi pemerintah yang berhubungan langsung dengan menyelenggarakan pelayanan publik.

Pelayanan dalam urusan pemerintahan dalam negeri merupakan lingkup pelayanan publik sebagai mana disebutkan dalam Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 yang menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan-kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Miftha toha (1994:23) “Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang harus mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelayanan dan memberikan kepuasan kepada publik”.

Dalam Kepmempan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan tentang prinsip-prinsip pelayanan publik, yaitu meliputi: kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, serta kenyamanan. Hal ini pun juga diperjelas di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa pelayanan kepada masyarakat sekurang-kurangnya memenuhi standar yaitu: dasar hukum, persyaratan, sistem, mekanisme, prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, penanganan

pengaduan, saran, masukan, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan yang memberikan kepastian waktu, jaminan keamanan dan keselamatan, serta evaluasi kinerja pelaksana. Atas standar pelayanan ini pun pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan belum dapat dipastikan apakah sudah sesuai atau belum dengan standar diatas.

Pelayanan publik yang menjadi fokus studi disiplin ilmu administrasi publik di Indonesia, masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif. Seperti yang kita lihat misalnya dapat dengan mudah dibuktikan di mana berbagai tuntutan pelayanan publik sebagai tiada ketidakpuasan mereka sehari-hari banyak kita lihat. Harus diakui bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyat terus mengalami pembaruan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan didalam pemerintah itu sendiri.

Berdasarkan seluruh uraian di atas, maka peneliti memandang kepemilikan paspor merupakan suatu hal yang penting bagi masyarakat, terutama mereka yang sering memiliki kegiatan di luar negeri. Selain itu dengan paspor juga mampu menghindarkan dari penahanan oleh keimigrasian di Negara lain. Selain itu ketika setiap warga Indonesia yang pergi keluar negeri memiliki dokumen paspor juga akan memudahkan pemerintah dalam upaya melindungi warganya ketika terjerat permasalahan di luar negeri.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis mengangkat judul **“Efektivitas Pelaksanaan Program M-Paspor Dalam Pelayanan Pengurusan**

Paspor Kepada Masyarakat (Studi Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan)”.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah pelaksanaan program M-Paspor dalam pelayanan pengurusan paspor kepada masyarakat sudah efektif?
2. Apakah ada perbedaan pelayanan M-Paspor dalam pengurusan paspor dengan model pelayanan sebelumnya?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui sejauh mana efektivitas pelayanan M-Paspor dalam pengurusan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan.
2. Untuk mengetahui apa saja perbedaan layanan M-Paspor dengan model layanan sebelumnya.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang menjadi fokus penelitian dan tujuan yang ingin dicapai, maka penelitian diharapkan memberikan manfaat antara lain:

1. Manfaat secara Akademis
 - a. Bagi Peneliti : Seluruh rangkaian kegiatan dan hasil penelitian diharapkan dapat memantapkan penguasaan keilmuan yang dipelajari selama mengikuti program perkuliahan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas HKBP Nommensen Medan.
 - b. Hasil penelitian ini diharapkan memperoleh wawasan pengetahuan yang lebih mendalam tentang Efektivitas Pelaksanaan Program M-

Paspor dalam Pelayanan Pengurusan Paspor Kepada Masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan sehingga dapat menambah informasi baru dan pengetahuan pelayanan publik.

2. Manfaat secara Praktis

- a. Penelitian ini dapat diharapkan memberikan masukan bagi instansi terkait dalam hal pelayanan masyarakat dan membantu dalam menerapkan dan memperkenalkan sebuah pelayanan program M-Paspor kepada seluruh masyarakat. Dengan dikenalnya pelayan program M-Paspor ini oleh masyarakat, pihak Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan sangat terbantu dalam pelayanannya kepada masyarakat.
- b. Dapat mempermudah masyarakat dalam proses pengurusan dan pembuatan paspor Republik Indonesia.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

Landasan teori merupakan sebuah konsep dengan pernyataan yang sistematis atau tertata rapi karena landasan teori ini nantinya akan menjadi landasan yang kuat di dalam penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Arti lain dari landasan teori merupakan seperangkat definisi, konsep.

2.1.1 Efektivitas

2.1.1.1 Pengertian Efektivitas

Efektivitas yaitu suatu keadaan tercapainya tujuan yang di harapkan atau di kehendaki melalui penyelesaian pekerjaan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan. Efektif pada dasarnya menunjukkan pada taraf tercapainya hasil, sering atau senantiasa dikaitkan dengan pengertian efisien, meskipun sebenarnya ada perbedaan diantara keduanya. Efektivitas menekankan pada hasil yang dicapai, sedangkan efisiensi lebih melihat pada bagaimana cara mencapai hasil yang dicapai itu dengan membandingkan antara input dan outputnya (Siagian, 2001:24).

Efektivitas sering muncul dalam mempelajari disiplin ilmu administrasi publik. Definisi efektivitas secara umum berarti pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dalam organisasi, kegiatan maupun program. Kegiatan maupun program operasional dikatakan efektif apabila proses kegiatan mencapai tujuan dan sasaran.

Dalam hal ini, efektivitas merupakan pencapaian tujuan organisasi melalui pemanfaatan sumber daya yang dimiliki secara efisien, ditinjau dari sisi masukan (input), proses, maupun keluaran (output). Dalam hal ini yang dimaksud sumber daya meliputi ketersediaan personil, sarana dan prasarana, serta metode dan model yang digunakan. Suatu kegiatan dikatakan efisien apabila dikerjakan dengan benar dan sesuai dengan prosedur sedangkan dikatakan efektif bila kegiatan tersebut dilaksanakan dengan benar dan memberikan hasil yang bermanfaat.

2.1.1.2 Ukuran Efektivitas

Mengukur efektivitas organisasi bukanlah suatu hal yang sangat sederhana, karena efektivitas dapat dikaji dari berbagai sudut pandang dan tergantung pada siapa yang menilai serta menginterpretasikannya. Tingkat efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan. Namun, jika usaha atau hasil pekerjaan dan tindakan yang dilakukan tidak tepat dapat menyebabkan tujuan tidak tercapai atau sasaran yang diharapkan, maka hal itu dikatakan tidak efektif.

Pada penelitian ini, peneliti dalam mengukur efektivitas program menggunakan ukuran efektivitas program menurut Sutrisno (2007:125-126) yang terdiri dari :

1. **Pemahaman Program**

Dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui sejauh mana masyarakat dapat memahami program M-Paspor. Melalui program maka segala bentuk rencana akan lebih terorganisir dan lebih mudah untuk dioperasionalkan. Dengan memperhatikan kelompok sasaran maka suatu program dapat dikatakan efektif atau tidak.

2. **Tepat Sasaran**
Yaitu bagaimana kesesuaian program-program M-Paspor yang dirancang oleh pejabat atau pengelola kepada kelompok sasaran. Dalam indikator ini peneliti mencoba untuk mengukur sejauhmana suatu lembaga berhasil merealisasikan sasaran yang hendak dicapai. Sasaran yang penting diperhatikan dalam pengukuran efektivitas program M-Paspor ini adalah c masyarakat. Dengan demikian, indikator ini mencoba untuk mengukur bagaimana kesesuaian program-program yang telah dibuat kepada kelompok sasaran.
3. **Tepat Waktu**
Yaitu dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui penggunaan waktu dalam pelaksanaan progam M-Paspor, apakah sesuai dengan jadwal yang sudah dirancang atau tidak. Dengan waktu yang tepat maka program tersebut akan lebih efektif.
4. **Tercapainya Tujuan**
Dalam hal ini peneliti ingin mengetahui apakah tujuan dari dibentuknya program M-Paspor sudah tercapai atau belum mengingat program M-Paspor di Kantor Imigrasi kelas 1 khusus TPI Medan tersebut sudah terbentuk sejak 18 Januari 2022. Pencapaian tujuan juga dapat dilihat dari beberapa faktor, yaitu kurun waktu dan sasaran yang merupakan target. Sehingga suatu program dapat dikatakan efektif apabila dapat mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.
5. **Perubahan Nyata**
Dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui apa saja dan bagaimana bentuk perubahan nyata (khususnya mengenai pelayanan pengurusan paspor) sebelum dan sesudah adanya program M-Paspor. Sehingga dapat diukur melalui sejauhmana program M-Paspor tersebut memberikan suatu efek atau dampak serta perubahan nyata bagi masyarakat.

2.1.1.3 Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas

Richard M. Steers (1985:8) mengungkapkan bahwa terdapat 4 (empat) faktor yang dapat mempengaruhi efektivitas organisasi, yaitu:

1. **Karakteristik Organisasi**
Karakteristik organisasi adalah hubungan yang sifatnya relatif tetap seperti susunan sumber daya manusia yang terdapat dalam organisasi. Struktur merupakan cara yang unik menempatkan manusia dalam rangka menciptakan sebuah organisasi. Dalam struktur, manusia ditempatkan sebagai bagian dari suatu hubungan yang relatif tetap yang akan menentukan pola interaksi dan tingkah laku yang berorientasi pada tugas.
2. **Karakteristik Lingkungan**
Karakteristik Lingkungan mencakup dua aspek. Aspek yang pertama adalah lingkungan ekstern yaitu lingkungan yang berada diluar batas organisasi dan sangat berpengaruh terhadap organisasi, terutama dalam hal

pembuatan keputusan dan pengambilan tindakan. Aspek yang kedua adalah lingkungan intern, yaitu lingkungan yang secara keseluruhan berada dalam lingkungan organisasi.

3. Karakteristik Pekerja

Karakteristik pekerja merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap efektivitas. Setiap orang mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, kesadaran dari perbedaan setiap orang itulah yang merupakan upaya untuk mencapai suatu tujuan. Jika suatu organisasi menginginkan keberhasilan, maka organisasi tersebut harus dapat mengintegrasikan tujuan individu dengan tujuan organisasi.

4. Karakteristik Manajemen

Karakteristik Manajemen adalah strategi dan mekanisme kerja yang dirancang untuk mengkondisikan semua hal yang di dalam organisasi sehingga efektivitas tercapai. Kebijakan dan praktek manajemen merupakan alat bagi pimpinan untuk mengarahkan setiap kegiatan guna mencapai tujuan organisasi.

2.1.2 Pelaksanaan Program

2.1.2.1 Pengertian Pelaksanaan Program

Program merupakan unsur pertama yang harus ada untuk melaksanakan kegiatan implementasi. Unsur kedua yang harus diperhatikan dalam pelaksanaan program adalah adanya kelompok masyarakat yang menjadi sasaran program, sehingga masyarakat dapat untuk berpartisipasi dan membawa hasil dari program yang dilaksanakan dan melakukan perubahan dan peningkatan dalam kehidupannya. Tanpa memberikan manfaat kepada masyarakat maka dikatakan program tersebut telah gagal dilaksanakan. Berhasil atau tidaknya suatu program di implementasikan tergantung dari unsur pelaksanaannya (eksekutif). Unsur pelaksanaan ini merupakan unsur ketiga. Pelaksanaan penting artinya karena pelaksanaan baik itu organisasi maupun perorangan bertanggungjawab dalam pengelolaan maupun pengawasan dalam proses implementasi. Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan program adalah tindakan yang dilakukan oleh individu-individu atau pejabat-pejabat terhadap suatu objek atau sasaran

yang diarahkan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya, melalui adanya organisasi, interpretasi, dan penerapan.

Untuk mencapai tujuan pelaksanaan program secara efektif, pemerintah harus melakukan aksi atau tindakan yang berupa penghimpunan sumber dana dan pengelolaan sumber daya alam dan manusia. Hasil yang diperoleh dari aksi pertama dapat disebut input kebijakan, sementara aksi yang kedua disebut sebagai proses implementasi kebijakan (Wibawa 1994:4).

2.1.3 Pelayanan Publik

2.1.3.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik menjadi konsep yang sering digunakan oleh banyak pihak, baik dari kalangan praktisi maupun ilmuwan, dengan makna yang berbedabeda. Dalam sejarah perjalanan administrasi publik, pelayanan publik semula dipahami secara sederhana sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan publik.

Berikut beberapa definisi menurut para ahli Syafie dkk, , mengatakan bahwa publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.

H. George Fredrickson dalam Hukum & Diponegoro (2019:148), menjelaskan konsep “public” dalam lima perspektif, yaitu:

1. Publik sebagai kelompok kepentingan, yaitu publik dilihat sebagai manifestasi dari interaksi kelompok yang melahirkan kepentingan masyarakat.

2. Publik sebagai pemilih yang rasional, yaitu masyarakat terdiri atas individu - individu yang berusaha memenuhi kebutuhan dan kepentingan sendiri.
3. Publik sebagai perwakilan kepentingan masyarakat, yaitu kepentingan publik diwakili melalui suara.
4. Publik sebagai konsumen, yaitu konsumen sebenarnya tidak terdiri dari individu-individu yang tidak berhubungan satu sama lain, namun dalam jumlah yang cukup besar mereka menimbulkan tuntutan pelayanan birokrasi. Karena itu posisinya dianggap juga dianggap sebagai publik.
5. Publik sebagai warga Negara dalam seluruh proses penyelenggaraan pemerintahan dipandang sebagai sesuatu yang paling penting.

Berdasarkan pendapat diatas, pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum yang menjadi penduduk Negara, pemerintah sebagai lembaga birokrasi mempunyai fungsi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, sedangkan masyarakat sebagai pihak yang memberikan kewenangan kepada pemerintah mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan dari pemerintah.

Pelayanan publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atau suatu barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Adapun penyelenggaranya adalah lembaga dan petugas pelayanan publik baik pemerintah daerah maupun badan usaha milik negara (BUMN) yang menyelenggarakan pelayanan publik. Penerimaan pelayanan publik adalah orang perseorangan atau kelompok orang atau badan hukum yang memiliki hak, dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik. Standar pelayanannya didasarkan dengan ketentuan yang berisi norma, pedoman dan kesepakatan mengenai kualitas pelayanan, sarana dan

prasarana yang dirumuskan secara bersama-sama antara penyelenggara pelayanan publik, penerima pelayanan dan pihak yang berkepentingan.

Menurut Stanton, pelayanan adalah kegiatan yang dapat diidentifikasi dan tidak terwujud dan merupakan tujuan penting dari suatu rencana transaksi, guna memberikan kepuasan (Wahid et al., 2018:15).

Menurut H.A.S Moenir (2018:15) menyatakan: “Pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.”

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional.

2.1.3.2 Jenis-jenis Pelayanan Publik

Kewajiban pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negara atau pun memberikan pelayanan kepada warga negara yang memenuhi kewajibannya terhadap negara. Kewajiban pemerintah, maupun

hak setiap warga negara pada umumnya disebutkan dalam konstitusi suatu negara. Bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan yaitu :

1. Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Pendudukan (KTP), akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat kepemilikan atau penguasaan Tanah dan sebagainya.
2. Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
3. Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.

2.1.3.3 Standar Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah perihal kemudahan yang diberikan kepada masyarakat sehubungan dengan barang dan jasa. Dalam prakteknya di pemerintahan, negara berkewajiban melayani dalam pengertian memberikan pelayanan publik kepada setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya. Ada beberapa pengertian yang berhubungan dengan

pelayanan dan pelayanan publik dari berbagai sumber serta pendapat beberapa ahli.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna :

1. Perihal atau cara melayani.
2. Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang).
3. Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang dan jasa.

Pelayanan pada dasarnya adalah cara melayani, membantu, menyikapi, mengurus, menyelesaikan keperluan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang.

Sedangkan menurut (Lovelock dalam Muhammad Fitri Rahmadana,dkk 2020:29), “service adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami.” Artinya service merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan. Secara atimologis, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa-apa diperlukan seseorang.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintah pada hakikatnya adalah pemberi layanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggungjawab untuk memberikan layanan baik dan professional kepada masyarakat. Masyarakat

semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan control terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya. Untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik diperlukan suatu standar dalam memberikan pelayanan publik.

Standar pelayanan publik merupakan suatu spesifikasi teknis tentang tolak ukur pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau badan layanan umum terhadap masyarakat. Dengan adanya standar pelayanan publik maka akan terjamin kualitas dan kuantitas dari suatu pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat, sehingga diharapkan akan meratanya pelayanan yang diterima oleh masyarakat dan menghindari kesenjangan.

2.1.4 Paspor

2.1.4.1 Pengertian Paspor

Paspor merupakan bukti identitas diri di luar tanah air. Hal ini menjadi kewajiban pemilik paspor tersebut untuk menyimpan dan melindunginya dengan sebaik-baiknya. Paspor adalah dokumen milik negara. Paspor RI harus diperpanjang/diperbaharui setiap lima tahun setelah paspor tersebut habis masa berlakunya. Paspor dapat diperpanjang sebelum habis masa berlakunya jika halaman paspor tersebut penuh, rusak berat, atau hilang. Paspor digunakan ketika kita akan memasuki perbatasan negara lain. Kemudian pihak berwenang dari negara tujuan akan memberi stempel visa atau lembar lampiran yang ditempel pada halaman paspor sebagai bukti izin untuk masuk ke suatu negara.

Pengertian dari paspor sebagai suatu dokumen resmi yang diterbitkan oleh pejabat pemerintah yang berwenang tentang identitas seorang warga negara yang akan melakukan perjalanan lintas negara. Paspor ini digunakan ketika seorang

warga negara yang hendak memasuki batas negara lain. Kemudian petugas berwenang dari negara tujuan tersebut akan memberi stempel ataupun lampiran lembar visa yang direkatkan di dalam halaman pemegang paspor sebagai bukti tanda ijin untuk memasuki suatu negara. Pada umumnya paspor berisikan tentang identitas lengkap pemegang paspor yang meliputi: foto, nama lengkap, jenis kelamin, tempat dan tanggal lahir, serta tandatangan pemegang paspor tersebut. Informasi lain yang terdapat pada paspor yakni kode negara, nomor (unik) paspor, tanggal penerbitan dan berakhirnya paspor, institusi penerbit, dan nama pejabat berwenang yang menerbitkan lengkap dengan tandatangan dan stempelnya.

Dengan perkembangannya kemajuan teknologi, di beberapa negara telah mengeluarkan e-passport atau elektronik passport sebagai pengganti jenis paspor konvensional yang ada saat ini. Mekanisme e-passport ini yakni dengan menanamkan suatu chip yang berisikan biodata pemegangnya dan dilengkapi dengan data biometrik-nya untuk memberi jaminan kepastian bahwa pemegang paspor tersebut adalah benar pemilik yang sah. Paspor Republik Indonesia adalah dokumen perjalanan yang diterbitkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, dan perwakilan RI di luar negeri. Paspor ini hanya diberikan kepada Warga Negara Indonesia. Paspor ini berisi 24 atau 48 halaman dan berlaku selama 5 tahun. Namun paspor yang diterbitkan oleh perwakilan RI di luar negeri lazimnya menerbitkan paspor dengan jangka waktu 3 tahun dan dapat diperpanjang 2 tahun setelahnya.

Paspor Republik Indonesia merupakan dokumen milik negara yang dapat dibatalkan atau dicabut sewaktu-waktu oleh negara tanpa pemberitahuan. Paspor

ini diterbitkan bilingual dalam bahasa Indonesia dan Inggris. Di halaman pertama paspor RI dapat ditemukan himbauan dari pemerintah sebagai berikut: Dalam bahasa Indonesia: "Pemerintah Republik Indonesia memohon kepada semua pihak yang berkepentingan untuk mengizinkan kepada pemegang paspor ini berlalu secara leluasa dan memberikan bantuan dan perlindungan kepadanya."

Pada umumnya paspor Indonesia berlaku untuk seluruh dunia. Namun pada beberapa saat, paspor Indonesia melarang warga negaranya untuk berkunjung ke Israel dan Taiwan dengan pencantuman dalam paspor.

2.1.4.2 Fungsi Paspor

Paspor memiliki fungsi sebagai identitas kewarganegaraan bagi seseorang. Paspor biasanya diperlukan untuk perjalanan internasional karena harus ditunjukkan ketika memasuki perbatasan suatu negara walaupun dinegara tertentu ada beberapa perjanjian dimana warga negara tertentu dapat memasuki negara lain dengan dokumen selain paspor. Namun di Indonesia memiliki 3 paspor yang berbeda fungsi tergantung pada jenisnya, seperti pada jenis-jenis paspor dibawah ini :

1. Fungsi Paspor Biasa

Paspor biasa ini merupakan paspor Negara Indonesia yang diberikan kepada warga negara Indonesia. Warna paspor ini sendiri berwarna hijau. Paspor ini hanya berfungsi sebagai surat perjalanan resmi negara Indonesia untuk liburan ke luar negeri, baik saat perjalanana berangkat maupun pulang kembali ke tanah air. Warna paspor ini memiliki warna hijau.

2. Fungsi Paspor Kedinasan

Jenis Paspor ini sendiri dikeluarkan oleh Negara Indonesia hanya untuk pegawai pemerintahan yang melakukan tugas negara ke luar negeri dalam rangka penempatan atau perjalanan dinas yang tidak bersifat diplomatik. Warna dari paspor dinas ini juga berbeda dengan paspor biasa pada umumnya, paspor dinas ini berwarna biru.

3. Fungsi Paspor Diplomatik

Dengan paspor ini biasanya digunakan oleh pegawai pemerintahan seperti PNS, Anggota TNI/Polri, atau anggota DPR, DPD, dan sebagainya. Paspor ini digunakan dalam rangka perjalanan dinas keluar negeri yang bersifat dipolomatik. Warna paspor dinas ini sendiri memiliki warna hitam.

2.2 Peneliti Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

NO	Nama	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Cahyo Tri Wibowo (2014)	Efektivitas Pelayanan Pembuatan Paspor Dengan Menggunakan Sitem Informasi Manajemen Keimigrasian (SIMKIM) di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Tangerang	Metode Deskriptif Kuantitatif	Hasil penelitian ini bahwa efektivitas pelayanan pembuatan paspor dengan menggunakan Sistem Manajemen Keimigrasian (SIMKIM) di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Tangerang adalah 71,14% dari yang diharapkan atau dapat dikatakan baik karena mencapai angka diatas 70%.
2	Kristian Widya Wicaksono S.Sos.,M.Si	Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi	Penelitian Deskriptif Kuantitatif.	Hasil penelitian tentang Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I

	(2013)	Kelas I Bandung		Bandung menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan antara Persepsi dengan Ekspektasi Responden atas pelayanan pembuatan paspor yang diselenggarakan oleh Petugas Kantor Imigrasi Kelas I Bandung.
3	Agus Rachmat Malaro (2021)	Pelaksanaan Pelayanan Eazy Passport Pada Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar.	Metode Yuridis Normatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelaksanaan Pelayanan Eazy Passport yang diselenggarakan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar tidak melayani percepatan paspor selesai pada hari yang sama melainkan memisahkan layanan percepatan paspor pada

				<p>program layanan khusus percepatan paspor.</p> <p>Pertimbangan dikeluarkannya kebijakan penurunan jumlah minimum persyaratan dari minimal 50 pemohon menjadi minimal 30 pemohon perhari berdasarkan mobalisasi penduduk masyarakat Kota Makassar dan mempermudah masyarakat dapat menyanggupi jumlah pemohon untuk memperoleh layanan Eazy Passport di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Makassar.</p>
--	--	--	--	---

Peneliti mengangkat judul “Efektivitas Pelaksanaan Program M-Paspor Dalam Pelayanan Pengurusan Paspor Kepada Masyarakat Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan”.

Pada penelitian Cahyo Tri Wibowo (2014) dengan judul Efektivitas Pelayanan Pembuatan Paspor Dengan Menggunakan Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (SIMKIM) di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Tangerang. Dalam penelitian terdahulu yang dipilih oleh peneliti sebagai referensi tambahan terdapat perbedaan dari penelitian terdahulu yaitu cara proses pembuatan paspornya. Lalu persamaan penelitian yang dilakukan Cahyo Tri Wibowo dan peneliti yaitu sama-sama membahas mengenai pelayanan paspor yang dilakukan di Kantor Imigrasi.

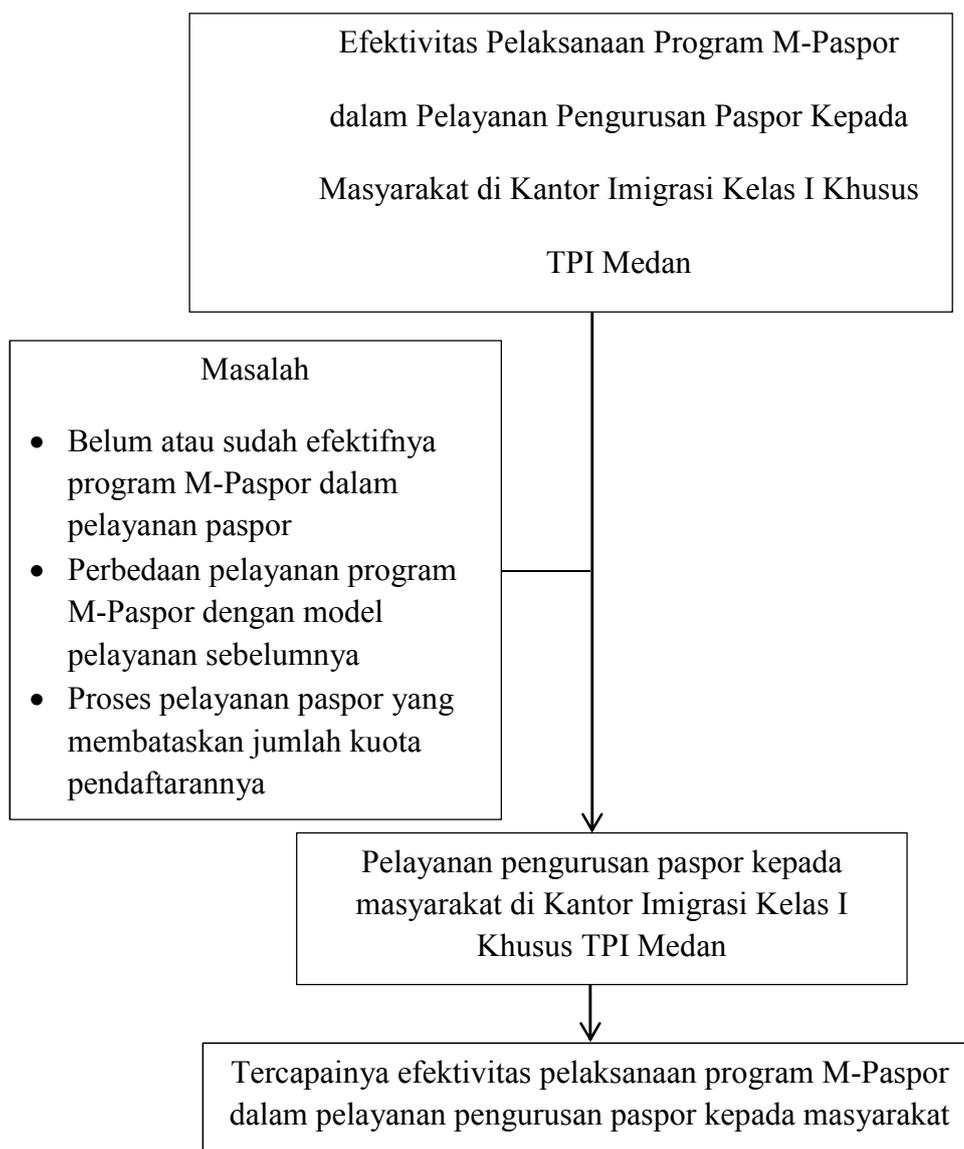
Penelitian Kristian Widya Wicaksono S.Sos.,M.Si (2013) dengan judul Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung. Dalam penelitian terdahulu yang dipilih oleh peneliti sebagai referensi tambahan terdapat perbedaan dari penelitian terdahulu yaitu mengukur kualitas pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung yang ditinjau dari dimensi Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles. Lalu persamaan penelitian yang dilakukan Kristian Widya Wicaksono dan peneliti yaitu sama-sama membahas mengenai pelayanan paspor yang dilakukan di Kantor Imigrasi.

Pada penelitian Agus Rachmat Malero (2021) dengan judul Pelaksanaan Pelayanan Eazy Passport Pada Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar. Dalam penelitian terdahulu yang dipilih oleh peneliti sebagai referensi tambahan terdapat perbedaan dari penelitian terdahulu yaitu pelayanan paspor yang dilaksanakan diluar Kantor dan menuju lokasi pemohon dengan menggunakan mobil layanan paspor keliling dan/atau mobile unit Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI). Lalu persamaan penelitian yang dilakukan Agus Rachmat Malero dan peneliti yaitu sama-sama membahas pelayanan paspor.

2.3 Kerangka Berpikir

Pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan selalu menjadi pusat perhatian dikalangan masyarakat secara umum. Karena pada hakikatnya dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dengan tujuan tercapainya kepuasan seluruh masyarakat.

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir



Efektivitas dalam suatu organisasi menunjukkan pada tingkat pencapaian tujuan atau sasaran organisasional sesuai yang ditetapkan. Dalam hal ini Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan merupakan salah satu organisasi pemerintahan yang memiliki tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat yang melakukan pengurusan paspor yang dalam hal ini menggunakan sistem aplikasi yaitu M-Paspor dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Oleh sebab itu Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan sebagai pelaksana dari Program M-Paspor harus memberikan informasi serta fasilitas, sarana dan prasarana yang mendukung kelancaran pelaksanaan Program M-Paspor.

Maka sehubungan dengan hal tersebut untuk mengetahui realita yang terjadi di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan, peneliti menemukan beberapa atau masalah yang ada di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan, yakni melihat pencapaian sampai mana efektivitas dari Program M-Paspor yang digunakan, adanya pembatasan pendaftaran jumlah kuota yang membuat masyarakat mengeluh, ingin mencari perbedaan proses pelayanan paspor dengan Program M-Paspor dan model pelayanan sebelumnya.

Berkaitan dengan masalah yang ditemukan beberapa di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan tersebut, pelayanan pada pengurusan paspor yang akan diberikan kepada masyarakat dengan menggunakan program M-Paspor akan menjadikan proses pelayanannya semakin mudah, mulai dari mengajukan permohonan paspor, memilih lokasi Kantor Imigrasi dan jadwal, tahap pembayaran, hingga datang ke Kantor Imigrasi untuk pengambilan data biometric dan wawancara. Pemohon paspor merasa banyak manfaat yang dapat mereka

ambil dengan diterapkannya M-Paspor tersebut. Tingkat pencapaian kinerja pemberi layanan yang baik ternyata dapat memberikan dampak positif bagi peningkatan mutu layanan. Bermodalkan peran serta masyarakat dalam proses umpan balik ternyata mampu menjawab segala kekurangan dan tuntutan masyarakat akan kebutuhan pelayanan saat ini.

Oleh karena itu tercapainya efektivitas pelaksanaan program M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan strategi yang dilakukan untuk melakukan terobosan ini adalah dengan merubah paradigma pelayanan paspor berupa perubahan bisnis proses dalam pelayanannya. Selain itu dilakukan pula perubahan terhadap sistem antrian karena tempat layanan yang menjadi satu serta pembayaran paspor melalui bank, ATM, Indomart serta marketplace. Terobosan baru ini diharapkan mampu meningkatkan efektivitas pelayanan dan kepuasan masyarakat ketika melakukan pelayanan permohonan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Adapun jenis metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian metode Kualitatif. Menurut (Creswell, 2016) penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang mengeksplorasi dan memahami makna di sejumlah individu atau sekelompok orang yang berasal dari masalah sosial. Metode ini membahas rancangan yang digunakan dalam penelitian dan dalam kasus ini, penggunaan penelitian kualitatif dan maksud dasarnya. Penelitian kualitatif secara umum dapat digunakan dalam penelitian tentang kehidupan masyarakat, sejarah, tingkah laku, konsep atau fenomena, masalah sosial dan lain-lain.

Jenis penelitian kualitatif yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah studi kasus. Studi kasus merupakan studi yang mengeksplorasi suatu kasus secara mendalam, mengumpulkan informasi secara lengkap dengan menggunakan berbagai prosedur pengumpulan data berdasarkan waktu yang telah ditentukan. Kasus ini dapat berupa suatu peristiwa, aktivitas, proses, dan program (Creswell, 2016).

Dalam penelitian kualitatif peneliti berusaha untuk dapat mengamati dan mengungkapkan realitas yang terjadi di lapangan dan ingin mengetahui serta melihat langsung secara mendalam bagaimana efektivitas pelaksanaan program M-Paspor dalam pelayanan pengurusan paspor kepada masyarakat di kantor imigrasi kelas I khusus TPI Medan. Maka penulis akan berusaha menganalisis dan

menggambarkan situasi pada objek tersebut sehingga dapat diperoleh kesimpulan yang jelas mengenai penelitian ini.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan yang berlokasi di Jl. Gatot Subroto KM. 6,2 No.268A, Sei Kambing C, Kec. Medan Helvetia, Kota Medan, Sumatra Utara. Waktu penelitian ini dilaksanakan selama delapan bulan mulai dari Januari-Agustus 2022.

3.3 Informan Penelitian

Informan adalah orang yang memahami informasi objek penelitian dan dapat memberikan informasi kepada peneliti sehingga memudahkan peneliti untuk mendapatkan informasi. Oleh karena itu, pada penelitian kualitatif ini tidak dikenal dengan adanya populasi dan sampel (Bagong Suyanto, 2005: 171). Subjek penelitian yang telah tercermin dalam fokus penelitian tidak ditentukan secara sengaja. Subjek penelitian menjadi informan yang akan memberikan berbagai informasi yang diperlukan selama proses penelitian.

Adapun informan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Informan kunci yaitu mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian. Informan kunci dalam penelitian ini adalah Kepala Bidang Dokumen Perjalanan dan Izin Tinggal Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan dan pegawai operasional yang mengurus paspor.

2. Informan Utama yaitu mereka terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti. Informan utama dalam penelitian ini adalah Seksi Sarana Informasi dan Komunikasi Keimigrasian.
3. Informan Tambahan yaitu merupakan orang yang dapat memberikan informasi tambahan sebagai pelengkap analisis dan pembahasan dalam penelitian kualitatif. Informan tambahan terkadang memberikan informasi yang tidak diberikan oleh informan utama atau informan kunci. Informan tambahan dalam penelitian ini adalah masyarakat yang mengurus paspor dengan M-Paspor yang terdiri dari 2 orang.

3.4 Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari objek penelitian, dalam hal ini peneliti memperoleh data atau informasi langsung dengan menggunakan instrumen-instrumen yang telah ditetapkan. Data Primer ini diperoleh melalui:

a. Observasi

Observasi merupakan upaya untuk pengumpulan data yang dilakukan ketika peneliti langsung turun ke lapangan untuk mengamati perilaku dan aktivitas individu-individu di lokasi penelitian (Creswell, 2016). Dalam pengamatan ini, peneliti merekam/mencatat baik dengan cara terstruktur maupun semiterstruktur seperti mengajukan sejumlah pertanyaan yang memang ingin diketahui oleh peneliti di lokasi penelitian. Pada umumnya

observasi ini bersifat *open-ended* dimana peneliti mengajukan pertanyaan-pertanyaan umum kepada partisipan yang memungkinkan partisipan bebas memberikan pandangan-pandangan mereka.

b. Wawancara

Wawancara kualitatif, peneliti dapat melakukan *face to face interview* (wawancara berhadap-hadapan) dengan partisipan, mewawancarai mereka dengan telepon, atau terlibat dalam *focus group interview* (wawancara dalam kelompok tertentu) yang terdiri dari enam sampai delapan partisipan per kelompok (Creswell, 2016). Wawancara-wawancara seperti ini tentu saja memerlukan pertanyaan-pertanyaan, baik secara terstruktur, semiterstruktur dan tidak terstruktur.

Pada wawancara terstruktur, peneliti telah menyiapkan instrument penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang telah tersusun secara sistematis. Adapun wawancara semiterstruktur, peneliti perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan, wawancara semiterstruktur ini lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Sedangkan wawancara tidak terstruktur, adalah wawancara yang bebas, dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap.

Pada penelitian ini, teknik wawancara yang digunakan oleh peneliti yaitu wawancara terstruktur dengan memakai pedoman instrument berupa pertanyaan yang jelas dan sistematis yang telah dipersiapkan sebelumnya, namun selain itu, peneliti juga melakukan wawancara yang bersifat

informal terhadap pihak-pihak yang memiliki relevansi informasi dengan rumusan masalah. Hal ini dilakukan untuk lebih memperoleh data yang lengkap tentang informasi-informasi yang ada kaitannya dengan rumusan masalah, yakni seputar efektivitas pelaksanaan Program M-Paspor dalam pelayanan pengurusan paspor kepada masyarakat di kantor imigrasi kelas I khusus TPI Medan.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang telah ada dikumpulkan atau data yang sudah tersedia untuk peneliti yang diperoleh melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Data sekunder adalah data olahan yang diperoleh melalui :

a. Dokumentasi

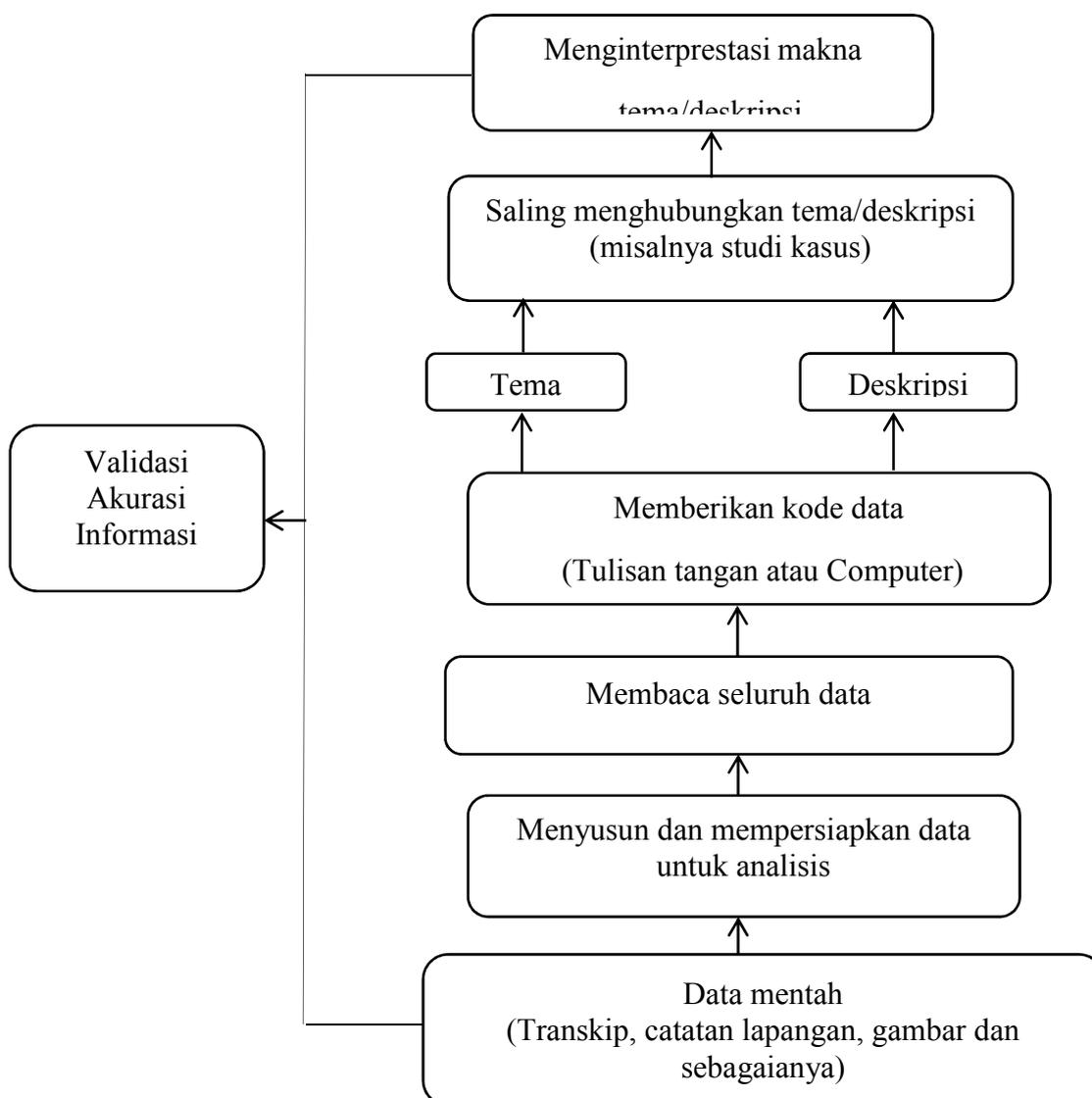
Dokumentasi ini bisa berupa dokumen publik (misalnya, Koran, makalah, laporan kantor) ataupun dokumen privat (misalnya, buku harian, diari, surat, e-mail) (Creswell, 2016). Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu.

Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Pada teknik dokumentasi dalam penelitian ini, hanya digunakan sebagai pelengkap dari teknik observasi dan wawancara, agar data yang diperoleh menjadi lebih lengkap dan akurat, peneliti akan menggunakan teknik dokumentasi ini dengan cara mencari bagaimana proses pembuatan paspor, misalnya mengambil foto dan sidik jari biometrik, jadwal pengambilan finalisasi paspor.

3.5 Teknik Analisis Data

Secara umum, pengertian analisis data adalah langkah mengumpulkan, menyeleksi, dan mengubah data menjadi sebuah informasi. Kemudian analisis data juga merupakan proses inspeksi, pembersihan dan pemodelan data dengan tujuan menemukan informasi yang berguna, menginformasikan kesimpulan dan mendukung pengambilan keputusan.

Gambar 3.1 Teknik Analisis Data



Sumber. Jhon W. Cresweel, gambar teknik analisis data

Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Mengelola dan mempersiapkan data untuk dianalisis. Langkah ini melibatkan transkripsi wawancara men-scanning materi, menetik data lapangan, atau memilih-milih dan menyusun data tersebut kedalam jenis-jenis yang berbeda tergantung pada sumber informasi.
2. Membaca keseluruhan data, membangun general sence atau informasi yang diperoleh dan menfleksibelkan maknanya secara keseluruhan.
3. Menganalisis lebih detail dengan meng-coding data. Coding merupakan proses mengelola materi informasi menjadi segmen-segmen tulisan sebelum mamaknainya.
4. Menetapkan proses coding untuk mendeskripsikan setting orang-orang, kategori-kategori dan tema-tema yang akan dianalisis.
5. Menunjukkan bagaimana deskripsi dan tema-tema ini akan disajikan kembali dalam narasi laporan kualitatif.
6. Langkah terakhir dalam analisis data adalah menginterpretasi atau memaknai data, mengajukan pertanyaan seperti pelajaran apa yang dapat diambil dari semua ini. Akan mengungkapkan esensi dari suatu gagasan.

BAB I

PENDAHULUAN

1.5 Latar Belakang

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan Efektivitas Pelaksanaan Program M-Paspor dalam Pelayanan Pengurusan Paspor Kepada Masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan. Penelitian ini difokuskan pada pelayanan pengurusan paspor dikarenakan paspor merupakan salah satu dokumen administrasi yang penting masyarakat terlebih saat hendak melakukan perjalanan ke luar negeri. Pengertian paspor dalam pasal 29 ayat (1) Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1992 tentang Keimigrasian bahwa paspor adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang dari suatu Negara yang memuat identitas pemegangnya dan berlaku untuk melakukan perjalanan antar Negara. Maka dari itu keberadaan paspor tersebut dirasa sangat penting sebagai identitas warga Indonesia saat berada di luar negeri.

Adapun pihak yang berwenang mengeluarkan paspor bagi Indonesia yang ingin pergi ke luar negeri adalah Kantor Imigrasi yang ada di setiap Kabupaten atau Kota di seluruh wilayah Indonesia. Salah satunya adalah kantor imigrasi yang ada di Kota Medan. Selain melayani pengurusan paspor, Kantor imigrasi juga melayani pengurusan beberapa dokumen penting lainnya untuk kelengkapan warga Indonesia yang ingin keluar negeri.

Sejauh ini penyelenggaraan pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan masih ditemui beberapa hambatan. Fenomena yang terjadi saat itu adanya masyarakat atau pemohon paspor masih harus melakukan antrian

sebanyak 5 kali antrian seperti pengambilan nomor antrian, antrian loket berkas, antrian loket pembayaran, antrian loket foto dan wawancara, dan pengambilan paspor. Sedangkan untuk pembayaran dapat dilakukan keesokan harinya dengan mengambil resi pembayaran di Kantor Imigrasi. Fenomena yang terjadi tersebut dapat kita ketahui bahwa mengurus paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan memerlukan waktu yang relatif lama. Hal tersebut dirasa menyulitkan bagi warga yang hendak membutuhkan paspor dalam waktu cepat. Terlebih lagi bagi masyarakat yang lokasi rumahnya jauh dari kantor imigrasi, mereka harus menempuh jarak dan memakan waktu yang lama serta perlu beberapa kali perjalanan pulang pergi hingga paspor tersebut siap untuk diambil. Lamanya proses pengurusan ini dianggap belum memberikan dampak positif kepada masyarakat sebagai pengguna layanan dalam hal efektivitas layanan. Padahal dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan beberapa asas yang harus dipenuhi dalam proses pelayanan publik salah satunya asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan yang nyatanya hal tersebut belum dilakukan dengan baik oleh Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan.

Terlepas dari berbagai kekurangan yang masih ada, Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan selama ini juga sudah berupaya untuk selalu meningkatkan dan memperbaiki sistem pelayanan paspor kepada masyarakat. Salah satunya adalah dengan melalui aplikasi Mobile Paspor atau M-Paspor yang mulai diterapkan sejak 18 Januari Tahun 2022 Unit Imigrasi Kantor Wilayah Kemenkumham Sumatra Utara. Terdapat perbedaan pelayanan paspor

dibandingkan dengan yang dahulu, yaitu dengan adanya tahapan yang dapat dilakukan secara *online* dengan program APAPO.

Sebelum adanya M-Paspor tersebut, proses pelayanan paspor lama dirasakan masih cukup rumit dan membutuhkan waktu lama yaitu dengan pelayanan paspor APAPO (Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online). Pada pelayanan APAPO tersebut bahwa program APAPO dilaksanakan dalam bentuk pendaftaran antrian ketika mengajukan permohonan paspor secara online yang masih mengalami kendala seperti dari penerapan online penggunaan aplikasi antara lain, kesulitan dalam verifikasi email, permasalahan terkait NIK yang tidak sesuai, jadwal pembaruan kuota yang tidak sesuai, ketersediaan kuota yang minim dan selalu penuh, dan masih terdapat praktek pungutan liar yang menyalahi ketentuan dan praktek percaloan.

Dalam rangka meminimalisir ketidakefektifan dalam pelayanan serta menghindari terjadinya penyebaran Covid-19 dengan cepat, maka pemerintah menghadirkan aplikasi yang memudahkan masyarakat dalam pembuatan paspor. Keputusan Direktorat Jenderal Imigrasi menghadirkan inovasi baru yaitu M-Paspor. Aplikasi M-Paspor merupakan sebuah aplikasi yang dibuat untuk memudahkan masyarakat dalam pembuatan paspor. Pada aplikasi tersebut masyarakat bisa melakukan pendaftaran pembuatan paspor dan pendaftaran terkait penggantian paspor.

Program M-Paspor dinilai sangat transparan, efektif, cepat, sederhana dan sangat membantu masyarakat dalam pengurusan paspor. Hadirnya M-Paspor juga mendatangkan manfaat lainnya seperti informatif, mengurangi penggunaan kertas,

hemat waktu, bisa menentukan lokasi serta waktu pembuatan paspor, serta dapat mengubah jadwal kedatangan ke tempat imigrasi yang dipilih sehingga pelayanan dalam pembuatan paspor diduga sesuai dengan kriteria prinsip pelayanan publik yang baik. Dengan pemenuhan kriteria prinsip pelayanan publik yang baik, pelayanan diharapkan dapat memenuhi harapan dari pemohon dan ikut serta dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

M-Paspor terbilang baru dan diduga banyak masyarakat yang belum mengetahui keberadaan serta cara pemakaiannya, sehingga dibutuhkan berbagai macam cara agar masyarakat mengetahui aplikasi tersebut. Salah satu cara memperkenalkannya yaitu dengan sosialisasi. Sosialisasi dapat diartikan sebagai sebuah proses yang dilakukan oleh pihak tertentu kepada pihak lain dalam mempelajari suatu hal yang berguna untuk menghadirkan keefektifitasan dalam kehidupan sehingga memudahkan dalam melakukan suatu hal. Dengan demikian, sosialisasi sangat diperlukan terhadap masyarakat yang akan menggunakan Aplikasi M-Paspor ini. Jika masyarakat memahami penggunaan Aplikasi M-Paspor maka dapat meminimalisir kesalahan dan kendala pada penggunaan aplikasi.

Selain karena adanya berbagai permasalahan yang terjadi di dalamnya, peneliti tertarik melakukan penelitian di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan karena Kantor Imigrasi tersebut sudah menerapkan pelayanan dengan sistem yang ramah untuk difabel dan anak. Dalam hal ini pihak Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan memberikan loket khusus dan ruang tunggu yang juga khusus diperuntukkan bagi anak-anak dan mereka penyandang disabilitas. Karena

seperti yang kita tahu bahwa semua penyelenggaraan pelayanan sudah seharusnya menerapkan prinsip kesamaan atau keadilan. Artinya semua masyarakat berhak mendapatkan pelayanan sesuai dengan apa yang seharusnya mereka dapatkan, tidak membeda-bedakan, tanpa harus memandang ras, suku, agama, bahkan bentuk fisik. Sehingga dalam pengurusan paspor semua pihak bisa merasakan pelayanan yang memuaskan.

Pelayanan yang menunjang asas kesamaan atau keadilan tersebut menjadi pilar penting bagi setiap pelayanan yang bersifat publik. Pelayanan publik ialah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh suatu organisasi atau instansi sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Demikian pentingnya pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, sehingga sering dijadikan indikator keberhasilan suatu rezim pemerintahan. Demikian juga dengan kondisi masyarakat reformasi, tidak akan ada apa-apanya manakala pelayanan publik ternyata masih buruk, apalagi dalam mewujudkan pemerintahan yang baik yang menyatakan bahwa salah satu prinsip yang harus dikedepankan pada penyelenggaraan pemerintahan.

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik yaitu merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Dimana pemerintah sebagai *service provider* (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas karena salah satu fungsi pemerintahan yang kini

semakin disorot masyarakat adalah pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi-instansi pemerintah yang berhubungan langsung dengan menyelenggarakan pelayanan publik.

Pelayanan dalam urusan pemerintahan dalam negeri merupakan lingkup pelayanan publik sebagai mana disebutkan dalam Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 yang menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan-kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Miftha thoha (1994:23) “Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang harus mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelayanan dan memberikan kepuasan kepada publik”.

Dalam Kepmempan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan tentang prinsip-prinsip pelayanan publik, yaitu meliputi: kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, serta kenyamanan. Hal ini pun juga diperjelas di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa pelayanan kepada masyarakat sekurang-kurangnya memenuhi standar yaitu: dasar hukum, persyaratan, sistem, mekanisme, prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, penanganan

pengaduan, saran, masukan, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan yang memberikan kepastian waktu, jaminan keamanan dan keselamatan, serta evaluasi kinerja pelaksana. Atas standar pelayanan ini pun pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan belum dapat dipastikan apakah sudah sesuai atau belum dengan standar diatas.

Pelayanan publik yang menjadi fokus studi disiplin ilmu administrasi publik di Indonesia, masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif. Seperti yang kita lihat misalnya dapat dengan mudah dibuktikan di mana berbagai tuntutan pelayanan publik sebagai tiada ketidakpuasan mereka sehari-hari banyak kita lihat. Harus diakui bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyat terus mengalami pembaruan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan didalam pemerintah itu sendiri.

Berdasarkan seluruh uraian di atas, maka peneliti memandang kepemilikan paspor merupakan suatu hal yang penting bagi masyarakat, terutama mereka yang sering memiliki kegiatan di luar negeri. Selain itu dengan paspor juga mampu menghindarkan dari penahanan oleh keimigrasian di Negara lain. Selain itu ketika setiap warga Indonesia yang pergi keluar negeri memiliki dokumen paspor juga akan memudahkan pemerintah dalam upaya melindungi warganya ketika terjerat permasalahan di luar negeri.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis mengangkat judul **“Efektivitas Pelaksanaan Program M-Paspor Dalam Pelayanan Pengurusan**

Paspor Kepada Masyarakat (Studi Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan)”.

1.6 Rumusan Masalah

3. Apakah pelaksanaan program M-Paspor dalam pelayanan pengurusan paspor kepada masyarakat sudah efektif?
4. Apakah ada perbedaan pelayanan M-Paspor dalam pengurusan paspor dengan model pelayanan sebelumnya?

1.7 Tujuan Penelitian

3. Untuk mengetahui sejauh mana efektivitas pelayanan M-Paspor dalam pengurusan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan.
4. Untuk mengetahui apa saja perbedaan layanan M-Paspor dengan model layanan sebelumnya.

1.8 Manfaat Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang menjadi fokus penelitian dan tujuan yang ingin dicapai, maka penelitian diharapkan memberikan manfaat antara lain:

3. Manfaat secara Akademis
 - c. Bagi Peneliti : Seluruh rangkaian kegiatan dan hasil penelitian diharapkan dapat memantapkan penguasaan keilmuan yang dipelajari selama mengikuti program perkuliahan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas HKBP Nommensen Medan.
 - d. Hasil penelitian ini diharapkan memperoleh wawasan pengetahuan yang lebih mendalam tentang Efektivitas Pelaksanaan Program M-

Paspor dalam Pelayanan Pengurusan Paspor Kepada Masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan sehingga dapat menambah informasi baru dan pengetahuan pelayanan publik.

4. Manfaat secara Praktis

- c. Penelitian ini dapat diharapkan memberikan masukan bagi instansi terkait dalam hal pelayanan masyarakat dan membantu dalam menerapkan dan memperkenalkan sebuah pelayanan program M-Paspor kepada seluruh masyarakat. Dengan dikenalnya pelayan program M-Paspor ini oleh masyarakat, pihak Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan sangat terbantu dalam pelayanannya kepada masyarakat.
- d. Dapat mempermudah masyarakat dalam proses pengurusan dan pembuatan paspor Republik Indonesia.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.4 Landasan Teori

Landasan teori merupakan sebuah konsep dengan pernyataan yang sistematis atau tertata rapi karena landasan teori ini nantinya akan menjadi landasan yang kuat di dalam penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Arti lain dari landasan teori merupakan seperangkat definisi, konsep.

2.1.5 Efektivitas

2.1.1.1 Pengertian Efektivitas

Efektivitas yaitu suatu keadaan tercapainya tujuan yang di harapkan atau di kehendaki melalui penyelesaian pekerjaan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan. Efektif pada dasarnya menunjukkan pada taraf tercapainya hasil, sering atau senantiasa dikaitkan dengan pengertian efisien, meskipun sebenarnya ada perbedaan diantara keduanya. Efektivitas menekankan pada hasil yang dicapai, sedangkan efisiensi lebih melihat pada bagaimana cara mencapai hasil yang dicapai itu dengan membandingkan antara input dan outputnya (Siagian, 2001:24).

Efektivitas sering muncul dalam mempelajari disiplin ilmu administrasi publik. Definisi efektivitas secara umum berarti pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dalam organisasi, kegiatan maupun program. Kegiatan maupun program operasional dikatakan efektif apabila proses kegiatan mencapai tujuan dan sasaran.

Dalam hal ini, efektivitas merupakan pencapaian tujuan organisasi melalui pemanfaatan sumber daya yang dimiliki secara efisien, ditinjau dari sisi masukan (input), proses, maupun keluaran (output). Dalam hal ini yang dimaksud sumber daya meliputi ketersediaan personil, sarana dan prasarana, serta metode dan model yang digunakan. Suatu kegiatan dikatakan efisien apabila dikerjakan dengan benar dan sesuai dengan prosedur sedangkan dikatakan efektif bila kegiatan tersebut dilaksanakan dengan benar dan memberikan hasil yang bermanfaat.

2.1.1.2 Ukuran Efektivitas

Mengukur efektivitas organisasi bukanlah suatu hal yang sangat sederhana, karena efektivitas dapat dikaji dari berbagai sudut pandang dan tergantung pada siapa yang menilai serta menginterpretasikannya. Tingkat efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan. Namun, jika usaha atau hasil pekerjaan dan tindakan yang dilakukan tidak tepat dapat menyebabkan tujuan tidak tercapai atau sasaran yang diharapkan, maka hal itu dikatakan tidak efektif.

Pada penelitian ini, peneliti dalam mengukur efektivitas program menggunakan ukuran efektivitas program menurut Sutrisno (2007:125-126) yang terdiri dari :

6. Pemahaman Program

Dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui sejauh mana masyarakat dapat memahami program M-Paspor. Melalui program maka segala bentuk rencana akan lebih terorganisir dan lebih mudah untuk dioperasionalkan. Dengan memperhatikan kelompok sasaran maka suatu program dapat dikatakan efektif atau tidak.

7. **Tepat Sasaran**
Yaitu bagaimana kesesuaian program-program M-Paspor yang dirancang oleh pejabat atau pengelola kepada kelompok sasaran. Dalam indikator ini peneliti mencoba untuk mengukur sejauhmana suatu lembaga berhasil merealisasikan sasaran yang hendak dicapai. Sasaran yang penting diperhatikan dalam pengukuran efektivitas program M-Paspor ini adalah c masyarakat. Dengan demikian, indikator ini mencoba untuk mengukur bagaimana kesesuaian program-program yang telah dibuat kepada kelompok sasaran.
8. **Tepat Waktu**
Yaitu dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui penggunaan waktu dalam pelaksanaan progam M-Paspor, apakah sesuai dengan jadwal yang sudah dirancang atau tidak. Dengan waktu yang tepat maka program tersebut akan lebih efektif.
9. **Tercapainya Tujuan**
Dalam hal ini peneliti ingin mengetahui apakah tujuan dari dibentuknya program M-Paspor sudah tercapai atau belum mengingat program M-Paspor di Kantor Imigrasi kelas 1 khusus TPI Medan tersebut sudah terbentuk sejak 18 Januari 2022. Pencapaian tujuan juga dapat dilihat dari beberapa faktor, yaitu kurun waktu dan sasaran yang merupakan target. Sehingga suatu program dapat dikatakan efektif apabila dapat mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.
10. **Perubahan Nyata**
Dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui apa saja dan bagaimana bentuk perubahan nyata (khususnya mengenai pelayanan pengurusan paspor) sebelum dan sesudah adanya program M-Paspor. Sehingga dapat diukur melalui sejauhmana program M-Paspor tersebut memberikan suatu efek atau dampak serta perubahan nyata bagi masyarakat.

2.1.1.3 Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas

Richard M. Steers (1985:8) mengungkapkan bahwa terdapat 4 (empat) faktor yang dapat mempengaruhi efektivitas organisasi, yaitu:

5. **Karakteristik Organisasi**
Karakteristik organisasi adalah hubungan yang sifatnya relatif tetap seperti susunan sumber daya manusia yang terdapat dalam organisasi. Struktur merupakan cara yang unik menempatkan manusia dalam rangka menciptakan sebuah organisasi. Dalam struktur, manusia ditempatkan sebagai bagian dari suatu hubungan yang relatif tetap yang akan menentukan pola interaksi dan tingkah laku yang berorientasi pada tugas.
6. **Karakteristik Lingkungan**
Karakteristik Lingkungan mencakup dua aspek. Aspek yang pertama adalah lingkungan ekstern yaitu lingkungan yang berada diluar batas organisasi dan sangat berpengaruh terhadap organisasi, terutama dalam hal

pembuatan keputusan dan pengambilan tindakan. Aspek yang kedua adalah lingkungan intern, yaitu lingkungan yang secara keseluruhan berada dalam lingkungan organisasi.

7. Karakteristik Pekerja

Karakteristik pekerja merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap efektivitas. Setiap orang mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, kesadaran dari perbedaan setiap orang itulah yang merupakan upaya untuk mencapai suatu tujuan. Jika suatu organisasi menginginkan keberhasilan, maka organisasi tersebut harus dapat mengintegrasikan tujuan individu dengan tujuan organisasi.

8. Karakteristik Manajemen

Karakteristik Manajemen adalah strategi dan mekanisme kerja yang dirancang untuk mengkondisikan semua hal yang di dalam organisasi sehingga efektivitas tercapai. Kebijakan dan praktek manajemen merupakan alat bagi pimpinan untuk mengarahkan setiap kegiatan guna mencapai tujuan organisasi.

2.1.6 Pelaksanaan Program

2.1.2.1 Pengertian Pelaksanaan Program

Program merupakan unsur pertama yang harus ada untuk melaksanakan kegiatan implementasi. Unsur kedua yang harus diperhatikan dalam pelaksanaan program adalah adanya kelompok masyarakat yang menjadi sasaran program, sehingga masyarakat dapat untuk berpartisipasi dan membawa hasil dari program yang dilaksanakan dan melakukan perubahan dan peningkatan dalam kehidupannya. Tanpa memberikan manfaat kepada masyarakat maka dikatakan program tersebut telah gagal dilaksanakan. Berhasil atau tidaknya suatu program di implementasikan tergantung dari unsur pelaksanaannya (eksekutif). Unsur pelaksanaan ini merupakan unsur ketiga. Pelaksanaan penting artinya karena pelaksanaan baik itu organisasi maupun perorangan bertanggungjawab dalam pengelolaan maupun pengawasan dalam proses implementasi. Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan program adalah tindakan yang dilakukan oleh individu-individu atau pejabat-pejabat terhadap suatu objek atau sasaran

yang diarahkan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya, melalui adanya organisasi, interpretasi, dan penerapan.

Untuk mencapai tujuan pelaksanaan program secara efektif, pemerintah harus melakukan aksi atau tindakan yang berupa penghimpunan sumber dana dan pengelolaan sumber daya alam dan manusia. Hasil yang diperoleh dari aksi pertama dapat disebut input kebijakan, sementara aksi yang kedua disebut sebagai proses implementasi kebijakan (Wibawa 1994:4).

2.1.7 Pelayanan Publik

2.1.3.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik menjadi konsep yang sering digunakan oleh banyak pihak, baik dari kalangan praktisi maupun ilmuwan, dengan makna yang berbedabeda. Dalam sejarah perjalanan administrasi publik, pelayanan publik semula dipahami secara sederhana sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan publik.

Berikut beberapa definisi menurut para ahli Syafie dkk, , mengatakan bahwa publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.

H. George Fredrickson dalam Hukum & Diponegoro (2019:148), menjelaskan konsep “public” dalam lima perspektif, yaitu:

6. Publik sebagai kelompok kepentingan, yaitu publik dilihat sebagai manifestasi dari interaksi kelompok yang melahirkan kepentingan masyarakat.

7. Publik sebagai pemilih yang rasional, yaitu masyarakat terdiri atas individu - individu yang berusaha memenuhi kebutuhan dan kepentingan sendiri.
8. Publik sebagai perwakilan kepentingan masyarakat, yaitu kepentingan publik diwakili melalui suara.
9. Publik sebagai konsumen, yaitu konsumen sebenarnya tidak terdiri dari individu-individu yang tidak berhubungan satu sama lain, namun dalam jumlah yang cukup besar mereka menimbulkan tuntutan pelayanan birokrasi. Karena itu posisinya dianggap juga dianggap sebagai publik.
10. Publik sebagai warga Negara dalam seluruh proses penyelenggaraan pemerintahan dipandang sebagai sesuatu yang paling penting.

Berdasarkan pendapat diatas, pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum yang menjadi penduduk Negara, pemerintah sebagai lembaga birokrasi mempunyai fungsi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, sedangkan masyarakat sebagai pihak yang memberikan kewenangan kepada pemerintah mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan dari pemerintah.

Pelayanan publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atau suatu barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Adapun penyelenggaranya adalah lembaga dan petugas pelayanan publik baik pemerintah daerah maupun badan usaha milik negara (BUMN) yang menyelenggarakan pelayanan publik. Penerimaan pelayanan publik adalah orang perseorangan atau kelompok orang atau badan hukum yang memiliki hak, dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik. Standar pelayanannya didasarkan dengan ketentuan yang berisi norma, pedoman dan kesepakatan mengenai kualitas pelayanan, sarana dan

prasarana yang dirumuskan secara bersama-sama antara penyelenggara pelayanan publik, penerima pelayanan dan pihak yang berkepentingan.

Menurut Stanton, pelayanan adalah kegiatan yang dapat diidentifikasi dan tidak terwujud dan merupakan tujuan penting dari suatu rencana transaksi, guna memberikan kepuasan (Wahid et al., 2018:15).

Menurut H.A.S Moenir (2018:15) menyatakan: “Pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.”

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional.

2.1.3.2 Jenis-jenis Pelayanan Publik

Kewajiban pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negara atau pun memberikan pelayanan kepada warga negara yang memenuhi kewajibannya terhadap negara. Kewajiban pemerintah, maupun

hak setiap warga negara pada umumnya disebutkan dalam konstitusi suatu negara. Bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan yaitu :

4. Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Pendudukan (KTP), akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat kepemilikan atau penguasaan Tanah dan sebagainya.
5. Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
6. Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.

2.1.3.3 Standar Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah perihal kemudahan yang diberikan kepada masyarakat sehubungan dengan barang dan jasa. Dalam prakteknya di pemerintahan, negara berkewajiban melayani dalam pengertian memberikan pelayanan publik kepada setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya. Ada beberapa pengertian yang berhubungan dengan

pelayanan dan pelayanan publik dari berbagai sumber serta pendapat beberapa ahli.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna :

4. Perihal atau cara melayani.
5. Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang).
6. Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang dan jasa.

Pelayanan pada dasarnya adalah cara melayani, membantu, menyikapi, mengurus, menyelesaikan keperluan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang.

Sedangkan menurut (Lovelock dalam Muhammad Fitri Rahmadana,dkk 2020:29), “service adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami.” Artinya service merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan. Secara atimologis, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa-apa diperlukan seseorang.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintah pada hakikatnya adalah pemberi layanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggungjawab untuk

memberikan layanan baik dan professional kepada masyarakat. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan control terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya. Untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik diperlukan suatu standar dalam memberikan pelayanan publik.

Standar pelayanan publik merupakan suatu spesifikasi teknis tentang tolak ukur pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau badan layanan umum terhadap masyarakat. Dengan adanya standar pelayanan publik maka akan terjamin kualitas dan kuantitas dari suatu pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat, sehingga diharapkan akan meratanya pelayanan yang diterima oleh masyarakat dan menghindari kesenjangan.

2.1.8 Paspor

2.1.4.1 Pengertian Paspor

Paspor merupakan bukti identitas diri di luar tanah air. Hal ini menjadi kewajiban pemilik paspor tersebut untuk menyimpan dan melindunginya dengan sebaik-baiknya. Paspor adalah dokumen milik negara. Paspor RI harus diperpanjang/diperbaharui setiap lima tahun setelah paspor tersebut habis masa berlakunya. Paspor dapat diperpanjang sebelum habis masa berlakunya jika halaman paspor tersebut penuh, rusak berat, atau hilang. Paspor digunakan ketika kita akan memasuki perbatasan negara lain. Kemudian pihak berwenang dari negara tujuan akan memberi stempel visa atau lembar lampiran yang ditempel pada halaman paspor sebagai bukti izin untuk masuk ke suatu negara.

Pengertian dari paspor sebagai suatu dokumen resmi yang diterbitkan oleh pejabat pemerintah yang berwenang tentang identitas seorang warga negara yang

akan melakukan perjalanan lintas negara. Paspor ini digunakan ketika seorang warga negara yang hendak memasuki batas negara lain. Kemudian petugas berwenang dari negara tujuan tersebut akan memberi stempel ataupun lampiran lembar visa yang direkatkan di dalam halaman pemegang paspor sebagai bukti tanda ijin untuk memasuki suatu negara. Pada umumnya paspor berisikan tentang identitas lengkap pemegang paspor yang meliputi: foto, nama lengkap, jenis kelamin, tempat dan tanggal lahir, serta tandatangan pemegang paspor tersebut. Informasi lain yang terdapat pada paspor yakni kode negara, nomor (unik) paspor, tanggal penerbitan dan berakhirnya paspor, institusi penerbit, dan nama pejabat berwenang yang menerbitkan lengkap dengan tandatangan dan stempelnya.

Dengan perkembangannya kemajuan teknologi, di beberapa negara telah mengeluarkan e-passport atau elektronik passport sebagai pengganti jenis paspor konvensional yang ada saat ini. Mekanisme e-passport ini yakni dengan menanamkan suatu chip yang berisikan biodata pemegangnya dan dilengkapi dengan data biometrik-nya untuk memberi jaminan kepastian bahwa pemegang paspor tersebut adalah benar pemilik yang sah. Paspor Republik Indonesia adalah dokumen perjalanan yang diterbitkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, dan perwakilan RI di luar negeri. Paspor ini hanya diberikan kepada Warga Negara Indonesia. Paspor ini berisi 24 atau 48 halaman dan berlaku selama 5 tahun. Namun paspor yang diterbitkan oleh perwakilan RI di luar negeri lazimnya menerbitkan paspor dengan jangka waktu 3 tahun dan dapat diperpanjang 2 tahun setelahnya.

Paspor Republik Indonesia merupakan dokumen milik negara yang dapat dibatalkan atau dicabut sewaktu-waktu oleh negara tanpa pemberitahuan. Paspor ini diterbitkan bilingual dalam bahasa Indonesia dan Inggris. Di halaman pertama paspor RI dapat ditemukan himbauan dari pemerintah sebagai berikut: Dalam bahasa Indonesia: "Pemerintah Republik Indonesia memohon kepada semua pihak yang berkepentingan untuk mengizinkan kepada pemegang paspor ini berlalu secara leluasa dan memberikan bantuan dan perlindungan kepadanya."

Pada umumnya paspor Indonesia berlaku untuk seluruh dunia. Namun pada beberapa saat, paspor Indonesia melarang warga negaranya untuk berkunjung ke Israel dan Taiwan dengan pencantuman dalam paspor.

2.1.4.2 Fungsi Paspor

Paspor memiliki fungsi sebagai identitas kewarganegaraan bagi seseorang. Paspor biasanya diperlukan untuk perjalanan internasional karena harus ditunjukkan ketika memasuki perbatasan suatu negara walaupun dinegara tertentu ada beberapa perjanjian dimana warga negara tertentu dapat memasuki negara lain dengan dokumen selain paspor. Namun di Indonesia memiliki 3 paspor yang berbeda fungsi tergantung pada jenisnya, seperti pada jenis-jenis paspor dibawah ini :

4. Fungsi Paspor Biasa

Paspor biasa ini merupakan paspor Negara Indonesia yang diberikan kepada warga negara Indonesia. Warna paspor ini sendiri berwarna hijau. Paspor ini hanya berfungsi sebagai surat perjalanan resmi negara Indonesia untuk liburan ke luar negeri, baik saat perjalanana berangkat

maupun pulang kembali ke tanah air. Warna paspor ini memiliki warna hijau.

5. Fungsi Paspor Kedinasan

Jenis Paspor ini sendiri dikeluarkan oleh Negara Indonesia hanya untuk pegawai pemerintahan yang melakukan tugas negara ke luar negeri dalam rangka penempatan atau perjalanan dinas yang tidak bersifat diplomatik. Warna dari paspor dinas ini juga berbeda dengan paspor biasa pada umumnya, paspor dinas ini berwarna biru.

6. Fungsi Paspor Diplomatik

Dengan paspor ini biasanya digunakan oleh pegawai pemerintahan seperti PNS, Anggota TNI/Polri, atau anggota DPR, DPD, dan sebagainya. Paspor ini digunakan dalam rangka perjalanan dinas keluar negeri yang bersifat dipolomatik. Warna paspor dinas ini sendiri memiliki warna hitam.

2.5 Peneliti Terdahulu

Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu

NO	Nama	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Cahyo Tri Wibowo (2014)	Efektivitas Pelayanan Pembuatan Paspor Dengan Menggunakan Sitem Informasi Manajemen Keimigrasian (SIMKIM) di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Tangerang	Metode Deskriptif Kuantitatif	Hasil penelitian ini bahwa efektivitas pelayanan pembuatan paspor dengan menggunakan Sistem Manajemen Keimigrasian (SIMKIM) di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Tangerang adalah 71,14% dari yang diharapkan atau dapat dikatakan baik karena mencapai angka diatas 70%.
2	Kristian Widya Wicaksono S.Sos.,M.Si (2013)	Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung	Penelitian Deskriptif Kuantitatif.	Hasil penelitian tentang Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung menunjukkan

				<p>bahwa terdapat kesenjangan antara Persepsi dengan Ekspektasi Responden atas pelayanan pembuatan paspor yang diselenggarakan oleh Petugas Kantor Imigrasi Kelas I Bandung.</p>
3	<p>Agus Rachmat Malaro (2021)</p>	<p>Pelaksanaan Pelayanan Eazy Passport Pada Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar.</p>	<p>Metode Yuridis Normatif</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelaksanaan Pelayanan Eazy Passport yang diselenggarakan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar tidak melayani percepatan paspor selesai pada hari yang sama melainkan memisahkan layanan percepatan paspor pada program layanan khusus percepatan paspor.</p>

				<p>Pertimbangan dikeluarkannya kebijakan penurunan jumlah minimum persyaratan dari minimal 50 pemohon menjadi minimal 30 pemohon perhari berdasarkan mobalisasi penduduk masyarakat Kota Makassar dan mempermudah masyarakat dapat menyanggupi jumlah pemohon untuk memperoleh layanan Eazy Passport di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Makassar.</p>
--	--	--	--	--

Peneliti mengangkat judul “Efektivitas Pelaksanaan Program M-Paspor Dalam Pelayanan Pengurusan Paspor Kepada Masyarakat Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan”.

Pada penelitian Cahyo Tri Wibowo (2014) dengan judul Efektivitas Pelayanan Pembuatan Paspor Dengan Menggunakan Sitem Informasi Manajemen Keimigrasian (SIMKIM) di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Tangerang. Dalam

penelitian terdahulu yang dipilih oleh peneliti sebagai referensi tambahan terdapat perbedaan dari penelitian terdahulu yaitu cara proses pembuatan paspornya. Lalu persamaan penelitian yang dilakukan Cahyo Tri Wibowo dan peneliti yaitu sama-sama membahas mengenai pelayanan paspor yang dilakukan di Kantor Imigrasi.

Penelitian Kristian Widya Wicaksono S.Sos.,M.Si (2013) dengan judul Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung. Dalam penelitian terdahulu yang dipilih oleh peneliti sebagai referensi tambahan terdapat perbedaan dari penelitian terdahulu yaitu mengukur kualitas pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung yang ditinjau dari dimensi Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles. Lalu persamaan penelitian yang dilakukan Kristian Widya Wicaksono dan peneliti yaitu sama-sama membahas mengenai pelayanan paspor yang dilakukan di Kantor Imigrasi.

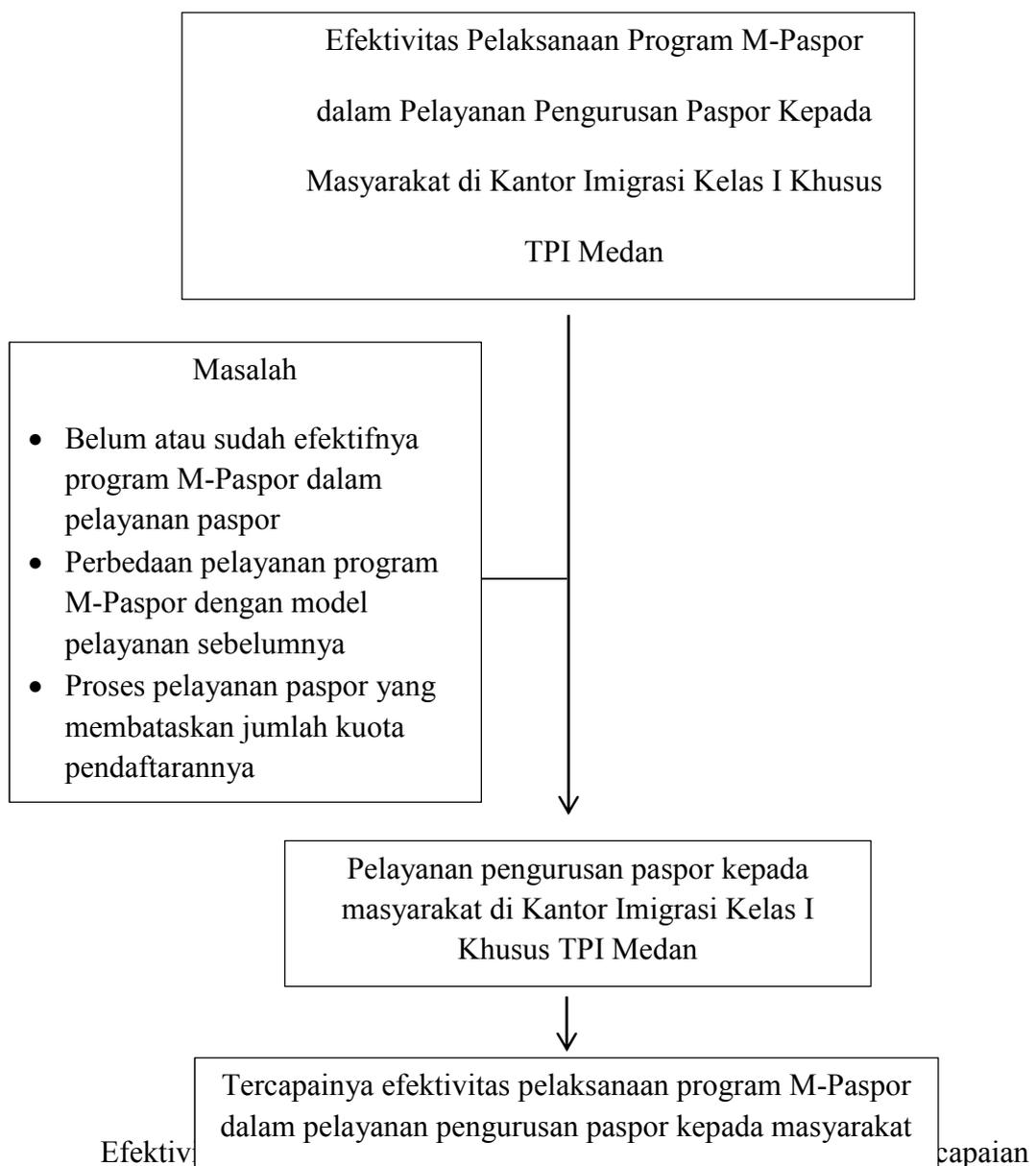
Pada penelitian Agus Rachmat Malaro (2021) dengan judul Pelaksanaan Pelayanan Eazy Passport Pada Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar. Dalam penelitian terdahulu yang dipilih oleh peneliti sebagai referensi tambahan terdapat perbedaan dari penelitian terdahulu yaitu pelayanan paspor yang dilaksanakan diluar Kantor dan menuju lokasi pemohon dengan menggunakan mobil layanan paspor keliling dan/atau mobile unit Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI). Lalu persamaan penelitian yang dilakukan Agus Rachmat Malaro dan peneliti yaitu sama-sama membahas pelayanan paspor.

2.6 Kerangka Berpikir

Pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan selalu menjadi pusat perhatian dikalangan masyarakat secara umum. Karena pada

hakikatnya dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dengan tujuan tercapainya kepuasan seluruh masyarakat.

Gambar 2.2 Kerangka Berpikir



tujuan atau sasaran organisasional sesuai yang ditetapkan. Dalam hal ini Kantor

Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan merupakan salah satu organisasi pemerintahan yang memiliki tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat yang melakukan pengurusan paspor yang dalam hal ini menggunakan sistem aplikasi yaitu M-Paspor dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Oleh sebab itu Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan sebagai pelaksana dari Program M-Paspor harus memberikan informasi serta fasilitas, sarana dan prasarana yang mendukung kelancaran pelaksanaan Program M-Paspor.

Maka sehubungan dengan hal tersebut untuk mengetahui realita yang terjadi di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan, peneliti menemukan beberapa atau masalah yang ada di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan, yakni melihat pencapaian sampai mana efektivitas dari Program M-Paspor yang digunakan, adanya pembatasan pendaftaran jumlah kuota yang membuat masyarakat mengeluh, ingin mencari perbedaan proses pelayanan paspor dengan Program M-Paspor dan model pelayanan sebelumnya.

Berkaitan dengan masalah yang ditemukan beberapa di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan tersebut, pelayanan pada pengurusan paspor yang akan diberikan kepada masyarakat dengan menggunakan program M-Paspor akan menjadikan proses pelayanannya semakin mudah, mulai dari mengajukan permohonan paspor, memilih lokasi Kantor Imigrasi dan jadwal, tahap pembayaran, hingga datang ke Kantor Imigrasi untuk pengambilan data biometric dan wawancara. Pemohon paspor merasa banyak manfaat yang dapat mereka ambil dengan diterapkannya M-Paspor tersebut. Tingkat pencapaian kinerja pemberi layanan yang baik ternyata dapat memberikan dampak positif bagi

peningkatan mutu layanan. Bermodalkan peran serta masyarakat dalam proses umpan balik ternyata mampu menjawab segala kekurangan dan tuntutan masyarakat akan kebutuhan pelayanan saat ini.

Oleh karena itu tercapainya efektivitas pelaksanaan program M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan strategi yang dilakukan untuk melakukan terobosan ini adalah dengan merubah paradigma pelayanan paspor berupa perubahan bisnis proses dalam pelayanannya. Selain itu dilakukan pula perubahan terhadap sistem antrian karena tempat layanan yang menjadi satu serta pembayaran paspor melalui bank, ATM, Indomart serta marketplace. Terobosan baru ini diharapkan mampu meningkatkan efektivitas pelayanan dan kepuasan masyarakat ketika melakukan pelayanan permohonan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.5 Jenis Penelitian

Adapun jenis metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian metode Kualitatif. Menurut (Creswell, 2016) penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang mengeksplorasi dan memahami makna di sejumlah individu atau sekelompok orang yang berasal dari masalah sosial. Metode ini membahas rancangan yang digunakan dalam penelitian dan dalam kasus ini, penggunaan penelitian kualitatif dan maksud dasarnya. Penelitian kualitatif secara umum dapat digunakan dalam penelitian tentang kehidupan masyarakat, sejarah, tingkah laku, konsep atau fenomena, masalah sosial dan lain-lain.

Jenis penelitian kualitatif yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah studi kasus. Studi kasus merupakan studi yang mengeksplorasi suatu kasus secara mendalam, mengumpulkan informasi secara lengkap dengan menggunakan berbagai prosedur pengumpulan data berdasarkan waktu yang telah ditentukan. Kasus ini dapat berupa suatu peristiwa, aktivitas, proses, dan program (Creswell, 2016).

Dalam penelitian kualitatif peneliti berusaha untuk dapat mengamati dan mengungkapkan realitas yang terjadi di lapangan dan ingin mengetahui serta melihat langsung secara mendalam bagaimana efektivitas pelaksanaan program M-Paspor dalam pelayanan pengurusan paspor kepada masyarakat di kantor imigrasi kelas I khusus TPI Medan. Maka penulis akan berusaha menganalisis dan

menggambarkan situasi pada objek tersebut sehingga dapat diperoleh kesimpulan yang jelas mengenai penelitian ini.

3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan yang berlokasi di Jl. Gatot Subroto KM. 6,2 No.268A, Sei Kambing C, Kec. Medan Helvetia, Kota Medan, Sumatra Utara. Waktu penelitian ini dilaksanakan selama delapan bulan mulai dari Januari-Agustus 2022.

3.7 Informan Penelitian

Informan adalah orang yang memahami informasi objek penelitian dan dapat memberikan informasi kepada peneliti sehingga memudahkan peneliti untuk mendapatkan informasi. Oleh karena itu, pada penelitian kualitatif ini tidak dikenal dengan adanya populasi dan sampel (Bagong Suyanto, 2005: 171). Subjek penelitian yang telah tercermin dalam fokus penelitian tidak ditentukan secara sengaja. Subjek penelitian menjadi informan yang akan memberikan berbagai informasi yang diperlukan selama proses penelitian.

Adapun informan penelitian ini adalah sebagai berikut:

4. Informan kunci yaitu mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian. Informan kunci dalam penelitian ini adalah Kepala Bidang Dokumen Perjalanan dan Izin Tinggal Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan dan pegawai operasional yang mengurus paspor.
5. Informan Utama yaitu mereka terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti. Informan utama dalam penelitian ini adalah Seksi Sarana Informasi dan Komunikasi Keimigrasian.
6. Informan Tambahan yaitu merupakan orang yang dapat memberikan informasi tambahan sebagai pelengkap analisis dan pembahasan dalam penelitian kualitatif. Informan tambahan terkadang memberikan informasi yang tidak diberikan oleh informan utama atau informan

kunci. Informan tambahan dalam penelitian ini adalah masyarakat yang mengurus paspor dengan M-Paspor yang terdiri dari 2 orang.

3.8 Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

3. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari objek penelitian, dalam hal ini peneliti memperoleh data atau informasi langsung dengan menggunakan instrumen-instrumen yang telah ditetapkan. Data Primer ini diperoleh melalui:

c. Observasi

Observasi merupakan upaya untuk pengumpulan data yang dilakukan ketika peneliti langsung turun ke lapangan untuk mengamati perilaku dan aktivitas individu-individu di lokasi penelitian (Creswell, 2016). Dalam pengamatan ini, peneliti merekam/mencatat baik dengan cara terstruktur maupun semiterstruktur seperti mengajukan sejumlah pertanyaan yang memang ingin diketahui oleh peneliti di lokasi penelitian. Pada umumnya observasi ini bersifat *open-ended* dimana peneliti mengajukan pertanyaan-pertanyaan umum kepada partisipan yang memungkinkan partisipan bebas memberikan pandangan-pandangan mereka.

d. Wawancara

Wawancara kualitatif, peneliti dapat melakukan *face to face interview* (wawancara berhadap-hadapan) dengan partisipan, mewawancarai mereka dengan telepon, atau terlibat dalam *focus group interview* (wawancara dalam kelompok tertentu) yang terdiri dari enam sampai delapan partisipan per kelompok (Creswell, 2016). Wawancara-

wawancara seperti ini tentu saja memerlukan pertanyaan-pertanyaan, baik secara terstruktur, semiterstruktur dan tidak terstruktur.

Pada wawancara terstruktur, peneliti telah menyiapkan instrument penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang telah tersusun secara sistematis. Adapun wawancara semiterstruktur, peneliti perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan, wawancara semiterstruktur ini lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Sedangkan wawancara tidak terstruktur, adalah wawancara yang bebas, dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap.

Pada penelitian ini, teknik wawancara yang digunakan oleh peneliti yaitu wawancara terstruktur dengan memakai pedoman instrument berupa pertanyaan yang jelas dan sistematis yang telah dipersiapkan sebelumnya, namun selain itu, peneliti juga melakukan wawancara yang bersifat informal terhadap pihak-pihak yang memiliki relevansi informasi dengan rumusan masalah. Hal ini dilakukan untuk lebih memperoleh data yang lengkap tentang informasi-informasi yang ada kaitannya dengan rumusan masalah, yakni seputar efektivitas pelaksanaan Program M-Paspor dalam pelayanan pengurusan paspor kepada masyarakat di kantor imigrasi kelas I khusus TPI Medan.

4. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang telah ada dikumpulkan atau data yang sudah tersedia untuk peneliti yang diperoleh melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain).

Data sekunder adalah data olahan yang diperoleh melalui :

b. Dokumentasi

Dokumentasi ini bisa berupa dokumen publik (misalnya, Koran, makalah, laporan kantor) ataupun dokumen privat (misalnya, buku harian, diari, surat, e-mail) (Creswell, 2016).

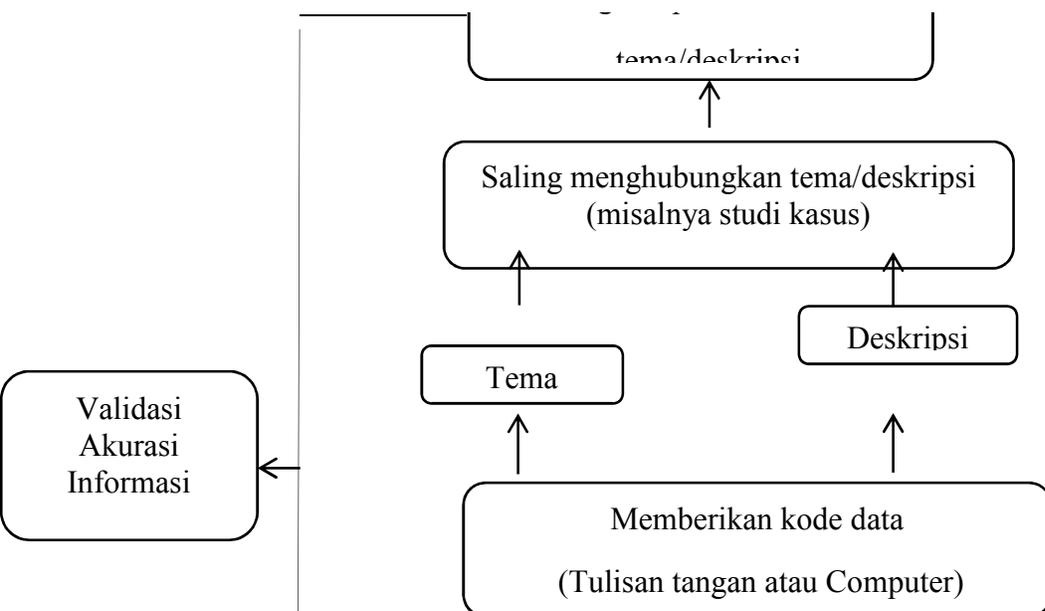
Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu.

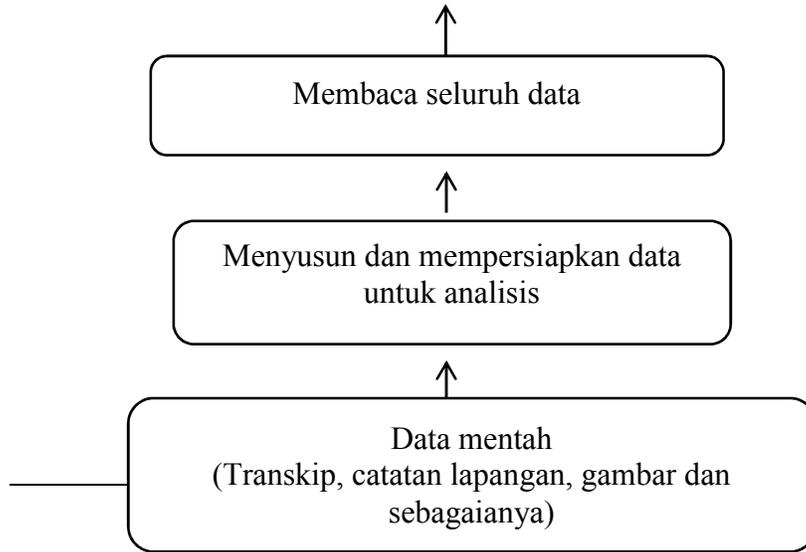
Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Pada teknik dokumentasi dalam penelitian ini, hanya digunakan sebagai pelengkap dari teknik observasi dan wawancara, agar data yang diperoleh menjadi lebih lengkap dan akurat, peneliti akan menggunakan teknik dokumentasi ini dengan cara mencari bagaimana proses pembuatan paspor, misalnya mengambil foto dan sidik jari biometrik, jadwal pengambilan finalisasi paspor.

3.6 Teknik Analisis Data

Secara umum, pengertian analisis data adalah langkah mengumpulkan, menyeleksi, dan mengubah data menjadi sebuah informasi. Kemudian analisis data juga merupakan proses inspeksi, pembersihan dan pemodelan data dengan tujuan menemukan informasi yang berguna, menginformasikan kesimpulan dan mendukung pengambilan keputusan.

Gambar 3.2 Teknik Analisis Data





Sumber. Jhon W. Cresweel, gambar teknik analisis data

Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

7. Mengelola dan mempersiapkan data untuk dianalisis. Langkah ini melibatkan transkripsi wawancara men-scaning materi, mengetik data lapangan, atau memilih-milih dan menyusun data tersebut kedalam jenis-jenis yang berbeda tergantung pada sumber informasi.
8. Membaca keseluruhan data, membangun general sence atau informasi yang diperoleh dan menfleksibelkan maknanya secara keseluruhan.
9. Menganalisis lebih detail dengan meng-coding data. Coding merupakan proses mengelola materi informasi menjadi segmen-segmen tulisan sebelum mamaknainya.
10. Menetapkan proses coding untuk mendeskripsikan setting orang-orang, kategori-kategori dan tema-tema yang akan dianalisis.
11. Menunjukkan bagaimana deskripsi dan tema-tema ini akan disajikan kembali dalam narasi laporan kualitatif.

12. Langkah terakhir dalam analisis data adalah menginterpretasi atau memaknai data, mengajukan pertanyaan seperti pelajaran apa yang dapat diambil dari semua ini. Akan mengungkapkan esensi dari suatu gagasan.

