

IMPLEMENTASI APLIKASI PENDAFTARAN ANTRIAN PERMOHONAN PASPOR *ONLINE* DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PEMBUATAN PASPOR

Oleh :

Putrika Isma Ayutasya¹, Dian Purwanti², M. Rijal Amirulloh³
putrikatasya25@gmail.com , purwantidian75@yahoo.com ,
mrijal_amirulloh@yahoo.com

¹Mahasiswa Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sukabumi

^{2,3}Dosen Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sukabumi

ABSTRAK

Aplikasi pendaftaran antrian permohonan paspor online yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi melalui surat edaran Direktorat Jenderal Imigrasi Nomor IMI-UM.01.01-4166 sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan keimigrasian, dalam pengimplementasiannya masih terdapat berbagai permasalahan sehingga menyebabkan pelayanan pembuatan paspor terkendala. Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh implementasi aplikasi pendaftaran antrian online terhadap efektivitas layanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Sukabumi. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik simple random sampling, dengan jumlah responden sebanyak 99 responden dengan presisi 10%. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi pendaftaran antrian permohonan paspor online berpengaruh positif terhadap efektivitas layanan pembuatan paspor.

Kata kunci: Aplikasi pendaftaran, Efektivitas, Implementasi kebijakan, Pelayanan, Paspor

A. PENDAHULUAN

Dalam hukum keimigrasian setiap orang yang melakukan perjalanan antar negara diharuskan memiliki dokumen perjalanan yang diterbitkan oleh negara, salah satunya adalah paspor. Menurut Undang-Undang Nomor 6 tahun 2011 tentang Keimigrasian Pasal 1 ayat 16, paspor adalah dokumen yang dikeluarkan oleh Pemerintah Republik Indonesia kepada warga negara Indonesia untuk melakukan perjalanan antar negara yang berlaku selama jangka waktu tertentu.

Dalam Surat Edaran Direktorat Jenderal Imigrasi Nomor IMI-UM.01.01-4166, berdasarkan hasil evaluasi yang dilakukan pihak imigrasi salah satu layanan

yang sering dikeluhkan oleh masyarakat adalah antrian permohonan paspor yang membutuhkan waktu lama. Untuk mengatasi hal tersebut Direktorat Jenderal Imigrasi melakukan inovasi pelayanan Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor secara *Online* agar pemohon dapat menentukan sendiri jadwal pembuatan paspor. Untuk mengoptimalkan proses implementasi pendaftaran antrian permohonan paspor secara *online* Direktorat Jenderal Imigrasi menetapkan surat edaran Nomor IMI-UM.01.01-4166 tentang Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor secara *Online* di Seluruh Indonesia.

Berdasarkan Surat Edaran Direktorat

Jenderal Imigrasi Nomor IMI- UM.01.01-4166 bahwa seluruh kantor imigrasi wajib mengimplementasikan aplikasi pendaftaran antrian permohonan paspor *online* termasuk di Kantor imigrasi Kelas II Non TPI Sukabumi. Terhitung sejak diberlakukannya surat edaran tersebut yakni pada bulan Oktober 2017 kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Sukabumi telah mengimplementasikan Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor *Online* tersebut.

Aplikasi pendaftaran antrian permohonan paspor *online* ini dibuat sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan keimigrasian.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh peneliti, ditemukan fenomena masalah sebagai berikut. Pertama, masih terdapat kendala untuk *login*. Kedua aplikasi ini hanya berfungsi untuk mendapatkan nomor antrian saja. Sehingga dalam prakteknya pemohon tetap harus mengisi formulir persyaratan pembuatan paspor secara manual di kantor imigrasi. Ketiga, adanya kuota antrian yang tidak terpakai karena informasinya tidak terdeteksi secara cepat. Sehingga tidak dapat dimanfaatkan oleh pemohon lain, keempat mengharuskan pemohon mendaftar antrian di kantor imigrasi daerah lain atau menunggu kuota antrian ada kembali jika kuota antrian penuh. Hal tersebut menjadi hambatan bagi masyarakat yang membutuhkan paspor segera.

Penelitian terkait dengan implementasi kebijakan aplikasi pendaftaran antrian permohonan paspor *online* telah banyak dilakukan berdasarkan fenomena masalah tersebut, terlihat bahwa aplikasi pendaftaran antrian permohonan paspor dalam pengimplementasiannya belum memudahkan pemohon untuk

membuat paspor. Tujuan dibuatnya penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana implementasi aplikasi pendaftaran antrian permohonan paspor terhadap efektivitas pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Sukabumi.

B. KAJIAN TEORI

Implementasi akan selalu dikaitkan dengan kebijakan. Implementasi kebijakan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan sebagai upaya untuk melaksanakan peraturan-peraturan yang berlaku untuk masyarakat sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan oleh pembuat kebijakan. implementasi akan selalu dikaitkan dengan kebijakan. Implementasi kebijakan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan sebagai upaya untuk melaksanakan peraturan-peraturan yang berlaku untuk masyarakat sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan oleh pembuat kebijakan.

Terdapat berbagai macam model implementasi, tetapi model teori implementasi yang relevan dengan penelitian ini yaitu model implementasi kebijakan Charles O. Jones dalam (Tahir, 2015) yang mengemukakan bahwa "Implementasi kebijakan merupakan suatu kegiatan yang dimaksudkan untuk mengoperasikan sebuah program dengan memperhatikan tiga aktivitas utama kegiatan. Menurut Jones ketiga aktivitas tersebut dapat mempengaruhi implementasi kebijakan. Tiga aktivitas dimaksud adalah:

1. Organisasi, pembentukan atau penataan kembali sumber daya, unit- unit serta metode untuk menunjang agar program berjalan,
2. Interpretasi, menafsirkan agar program menjadi rencana dan pengarahan yang tepat dan dapat

diterima serta dilaksanakan, dan

3. Aplikasi (penerapan), berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan rutin yang meliputi penyediaan barang dan jasa.

Sebagai pegangan bagi para implementor kebijakan, harus disadari bahwa implementasi kebijakan itu merupakan hal yang paling berat, karena dalam tataran inilah masalah-masalah yang kadang tidak ditemui dalam perumusan kebijakan, akan muncul dilapangan disaat kebijakan itu diimplementasikan. Oleh karena itulah, apakah kebijakan itu dalam tataran implementasi telah diorganisir dengan baik, juga telah dijabarkan produk kebijakan itu ke hal-hal yang lebih operasional, atautkah juga telah siap dan mudah diaplikasikan untuk mencapai tujuan kebijakan yang dikehendaki bersama (Tahir, 2015).

Efektivitas merupakan suatu ukuran bagi sebuah organisasi untuk melihat sejauhmana tujuan telah tercapai. Sehingga orientasi utama efektivitas yaitu timbulnya efek atau akibat dari pencapaian tujuan yang telah ditentukan. The Liang Gie dalam (Mutiarin & Zaenudin, 2014) berpendapat bahwa “Efektivitas merupakan keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki, maka perbuatan itu dikatakan efektif kalau menimbulkan akibat atau mencapai maksud sebagaimana yang dikehendaki”.

Menurut Duncan dalam (Steers, 1985) dalam bukunya Efektivitas Organisasi mengemukakan mengenai ukuran efektivitas sebagai berikut:

1. Pencapaian tujuan, merupakan keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir

semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa aktor, yaitu: Kurun waktu dan sasaran yang merupakan target kongkret.

2. Integrasi, yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya.
3. Adaptasi, adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya.

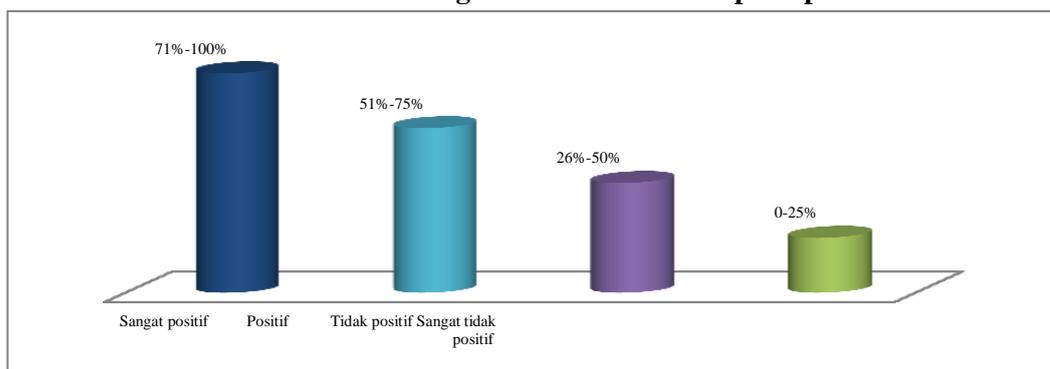
C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Metode ini dianggap metode yang paling cocok digunakan untuk menganalisis penelitian ini, karena fenomena yang terjadi lebih tepat digunakan secara kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu penyebaran kuisioner. Untuk menjawab pertanyaan penelitian, penulis menyebarkan kuisioner kepada 99 responden berdasarkan perhitungan menentukan banyaknya sampel menggunakan rumus *Yamane* dalam (Sugiyono, 2018). Kuisioner yang disebarkan berbentuk pernyataan sikap yang harus dijawab oleh responden. Agar memperoleh hasil yang layak, uji validitas dan reliabilitas digunakan sebagai pemeriksaan kelayakan instrumen penelitian. Selanjutnya Keseluruhan data yang telah diperoleh anggota sampel di analisis dan dilakukan uji hipotesis.

Sebelum uji hipotesis dilakukan, terlebih dahulu akan melihat bagaimana kondisi masing-masing variabel penelitian dari tiap-tiap item instrumen pernyataan

dengan melihat rata-rata tanggapan responden berdasarkan diagram kontinum sebagai berikut.

Diagram 1
Kontinum untuk Mengukur Rata-Rata Sikap Responden



Setelah mendeskripsikan masing-masing variabel penelitian, selanjutnya dilakukan analisis data. Data akan dianalisis dengan menggunakan statistik parametrik, dikarenakan statistik parametrik dipercaya memiliki tingkat keakuratan yang lebih tinggi dari statistik non parametrik. Karena itu, uji hipotesis yang akan dilakukan harus memenuhi uji asumsi klasik diantaranya data harus berdistribusi normal dan memenuhi asumsi linieritas. Proses analisis data untuk menguji hipotesis dilakukan dengan menggunakan bantuan *software IBM SPSS 22*. Proses analisis data tersebut meliputi: analisis korelasi untuk melihat hubungan antar variabel yang diuji menggunakan rumus korelasi product moment, analisis koefisien determinasi untuk melihat besaran pengaruh dalam bentuk persentase yang dilakukan dengan cara mengkuadratkan koefisien korelasi, serta analisis regresi linier sederhana yang digunakan untuk melihat persamaan variabel dan ada tidaknya pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Aplikasi pendaftaran antrian permohonan paspor online merupakan inovasi yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi sebagai upaya untuk meningkatkan efektifitas pelayanan pembuatan paspor kepada masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data diperoleh hasil sebagai berikut.

1. HASIL DAN PEMBAHASAN VARIABEL X

Berikut ini disajikan hasil penelitian mengenai implementasi aplikasi pendaftaran antrian permohonan paspor *online* dan pembahasan mengenai posisi tiap-tiap item instrumen pernyataan pada masing-masing dimensi yang terdapat pada variabel X berdasarkan hasil kajian teoritis.

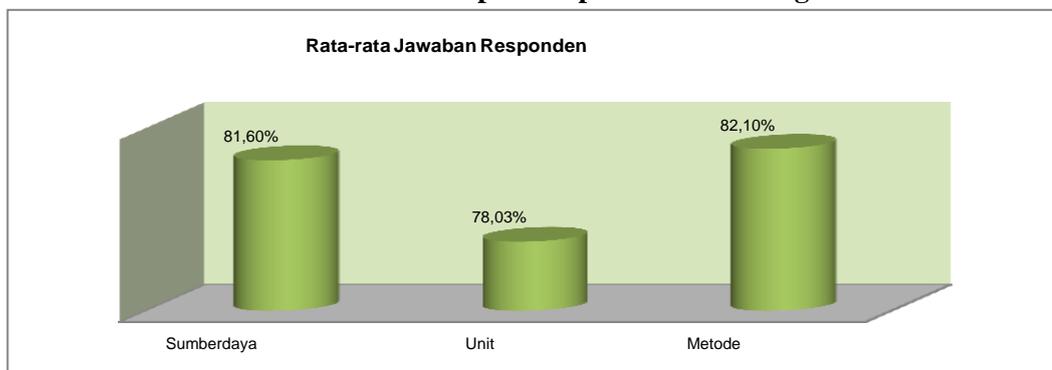
a. Dimensi Organisasi

Dalam aspek organisasi ini diukur dengan tiga indikator yakni: Pertama, sumberdaya, yaitu bagaimana organisasi menata atau membentuk kembali segala potensi yang ada. Kedua, Unit yang

merupakan segala sesuatu yang dijadikan sebagai alat untuk menunjang aktivitas kebijakan baik berupa benda maupun yang dibendakan. Ketiga, metode yang merupakan prosedur atau cara yang

ditempuh oleh organisasi pelaksana agar tujuan dapat tercapai. Ketiga indikator tersebut dibuat menjadi item pernyataan dengan hasil sebagai berikut.

Diagram 2
Rata-rata Jawaban Responden pada Dimensi Organisasi



Sumber: hasil olahan data lapangan, penelitian 2020

Berdasarkan diagram hasil perhitungan kuisioner tersebut, diketahui tingkat pernyataan rata-rata sikap responden mengenai pada masing-masing indikator. Untuk indikator sumberdaya dengan pernyataan mengenai pelayanan yang diberikan oleh pegawai dalam membuat paspor diperoleh hasil dengan total skor 323 dengan persentase 81,6% dari persentase yang ditetapkan yaitu 100%. Berdasarkan rata-rata tingkat tingginya instrumen, hasil tersebut terletak pada kategori sangat baik. Maka dapat diinterpretasikan bahwa pegawai selalu memberikan pelayanan dengan sangat baik kepada pemohon yang akan membuat paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Sukabumi. Indikator kedua yaitu pernyataan mengenai sarana dan Prasarana untuk Menerapkan Aplikais Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor *Online*, diperoleh hasil dengan skor total 309 dengan persentase sebesar 78,03% dari persentase yang ditetapkan yaitu 100%.

Persentase tersebut terletak pada kategori sangat memadai. Hal ini dapat diinterpretasikan bahwa Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Sukabumi memiliki sarana dan prasana yang sangat memadai untuk menerapkan aplikasi pendaftaran antrian permohonan paspor *online*. Indikator ketiga yakni pernyataan mengenai SOP penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor *Online*, diperoleh skor rata-rata sebesar 325 yang ditransformasikan kedalam bentuk persentase memperoleh persentase sebesar 82,1%. Berdasarkan interpretasi tinggi rendahnya instrumen, persentase tersebut berada dalam kategori sangat setuju. Artinya bahwa Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Sukabumi telah menempatkan SOP aplikasi pendaftaran antrian permohonan paspor *online* ditempat yang terbuka sehingga dapat dilihat oleh pemohon.

Ketiga indikator dalam dimensi organisasi terlihat bahwa rata-rata

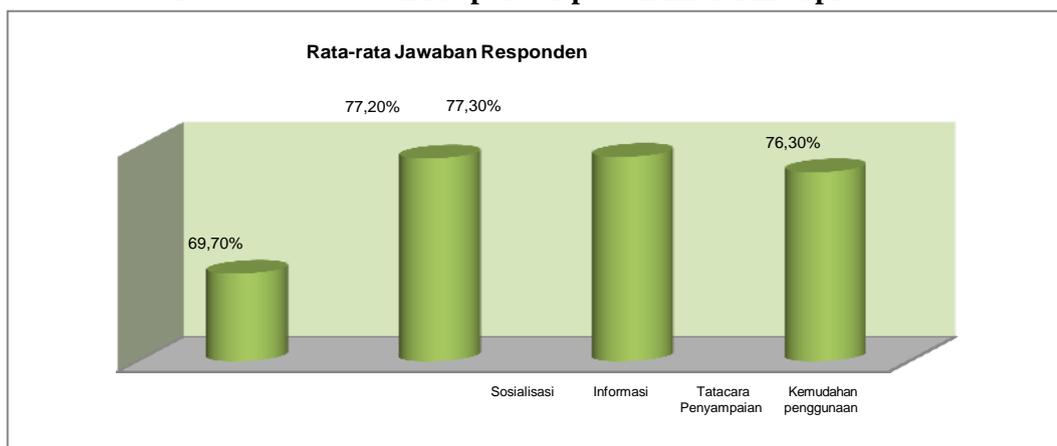
pernyataan sikap responden berada pada daerah sangat positif. Dapat diinterpretasikan bahwa Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Sukabumi telah menyediakan segala potensi yang ada didalam organisasinya guna mendukung penerapan aplikasi pendaftaran antrian permohonan paspor *online*.

b. Dimensi Interpretasi

Organisasi pelaksana kebijakan harus mampu memberikan interpretasi yang jelas

sehingga dapat diterima oleh penerima kebijakan. Interpretasi ini merupakan sebuah proses komunikasi yang dilakukan secara lisan maupun gerakan. Tujuan dari interpretasi yaitu agar dapat meningkatkan pengertian atau pemahaman publik mengenai tujuan suatu kegiatan. Pada dimensi interpretasi ini terdiri dari empat item instrumen pernyataan, dengan hasil sebagai berikut.

Diagram 3
Rata-rata Jawaban Responden pada Dimensi Interpretasi



Sumber: hasil olahan data lapangan, penelitian 2020

Berdasarkan diagram hasil perhitungan rata-rata jawaban tingkat pernyataan sikap dari seluruh responden untuk indikator sosialisasi mengenai pernyataan Sosialisasi aplikasi pendaftaran antrian permohonan paspor *online*, diperoleh skor 276 dengan persentase sebesar 69,7%. Persentase tersebut berada dalam kategori tersampaikan. Sehingga dapat diinterpretasikan bahwa Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Sukabumi telah melakukan sosialisasi dengan baik. Untuk indikator informasi, mengenai pernyataan pemohon telah mendapatkan informasi tatacara penggunaan aplikasi pendaftaran antrian permohonan paspor *online*.

Diperoleh skor 305 dengan persentase sebesar 77,2%. Persentase tersebut berada dalam kategori sangat setuju. Artinya bahwa pemohon telah mendapatkan informasi mengenai pembuatan paspor baik dari pihak Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Sukabumi maupun dari pihak luar yang mengetahui. Ketiga, indikator pernyataan mengenai kejelasan tatacara penyampaian aplikasi. Diperoleh rata-rata skor sebanyak 306 dengan persentase 77,3%. Persentase tersebut berada dalam kategori sangat jelas. Ini berarti bahwa pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Sukabumi telah menyampaikan tatacara penggunaan aplikasi pendaftaran antrian

permohonan paspor dengan sangat baik sehingga mudah dipahami oleh pemohon. Indikator keempat, pernyataan mengenai kemudahan menggunakan aplikasi pendaftaran antrian permohonan paspor *online*. Pernyataan ini merupakan *output* dari segala proses komunikasi yang telah dilakukan oleh pihak Imigrasi Kelas II Non TPI Sukabumi. Ini menjadi acuan keberhasilan dari proses interpretasi. Diperoleh bahwa rata-rata tingkat pernyataan sikap dari seluruh responden sebanyak 302 dengan persentase 76,3%. Persentase tersebut terletak pada kategori sangat mudah. Hal ini dapat diinterpretasikan bahwa proses komunikasi yang telah dilakukan oleh pihak Imigrasi Kelas II Non TPI Sukabumi untuk memperoleh penafsiran yang mudah dimengerti oleh masyarakat telah berhasil

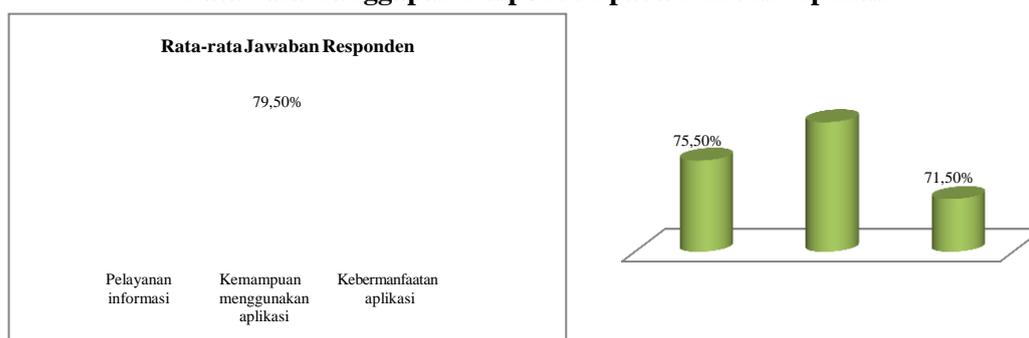
dilaksanakan, sehingga tujuan dari penafsiran tersebut memperoleh pencapaian yang baik yakni tingginya pemahaman masyarakat mengenai aplikasi pendaftaran antrian permohonan paspor *online* yang dibuktikan dengan rata-rata sikap responden yang menyatakan bahwa aplikasi tersebut mudah sangat mudah untuk digunakan.

c. Dimensi Aplikasi (Penerapan)

Meliputi sebuah aktivitas dimana dalam pelaksanaannya memanfaatkan potensi yang terdapat dalam suatu organisasi. Implementasi suatu kebijakan dapat dikatakan berhasil ketika pada saat penerapannya tujuan dari kebijakan tersebut dapat tercapai. Pada dimensi aplikasi ini terdiri dari tiga item instrumen pernyataan, dengan hasil sebagai berikut.

Diagram 4

Rata-rata Tanggapan Responden pada Dimensi Aplikasi



Sumber: hasil olahan data lapangan, penelitian 2020

Berdasarkan diagram hasil perhitungan rata-rata tanggapan responden untuk indikator mengenai pernyataan pelayanan informasi aplikasi pendaftaran antrian permohonan paspor *online*, diperoleh skor sebanyak 299 dengan persentase 75,5%. Persentase tersebut

berada dalam kategori sangat tersedia. Sehingga dapat diinterpretasikan bahwa Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Sukabumi telah menyediakan pelayanan informasi bagi para pemohon yang akan membuat paspor. Hal ini dibuktikan dengan gambar sebagai berikut.

Gambar 1
Loket Layanan Informasi dan Pengaduan



Sumber: Dokumentasi peneliti, Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Sukabumi, 2020

Hasil rata-rata indikator kedua dengan pernyataan mengenai pemohon dapat menggunakan aplikasi pendaftaran antrian permohonan paspor *online* secara mandiri/sendiri. Pernyataan sikap dari seluruh responden memperoleh hasil dengan skor 315 dengan persentase 79,5%. Selain itu, diagram diatas juga menunjukkan hasil rata-rata tanggapan responden mengenai pernyataan kemudahan mendapatkan nomor antrian permohonan paspor dengan menggunakan aplikasi pendaftaran antrian permohonan paspor *online*, diperoleh skor 283 dengan persentase 71,5%. Persentase tersebut berada dalam kategori mudah.

Pernyataan mengenai pemohon dapat menggunakan aplikasi secara mandiri dan pernyataan mengenai kemudahan menggunakan aplikasi merupakan hasil dari tujuan diterapkannya aplikasi pendaftaran antrian permohonan paspor *online*. Terlihat bahwa jawaban responden pada kedua pernyataan tersebut berada dalam kategori respon yang cukup baik. Hal ini dapat diinterpretasikan bahwa aplikasi pendaftaran antrian permohonan paspor *online* cukup memudahkan pemohon untuk mendapatkan nomor

antrian permohonan paspor.

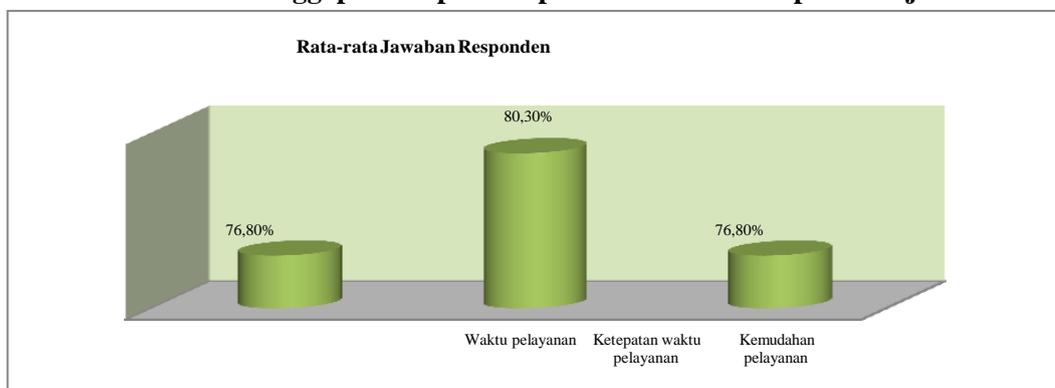
Hasil jawaban responden pada masing-masing item instrumen tersebut selanjutnya dijadikan sumber untuk melihat bagaimana kondisi implementasi aplikasi pendaftaran antrian permohonan paspor *online*. Berdasarkan hasil perhitungan rata-rata jawaban pada variabel X ini, diperoleh skor sebanyak 3043 yang telah ditransformasikan kedalam bentuk persentase memperoleh persentase sebesar 76,8%. Berdasarkan interpretasi tinggi rendahnya variabel nilai tersebut berada dalam kategori respon sangat tinggi. Hal ini dapat diinterpretasikan bahwa implementasi aplikasi pendaftaran antrian permohonan paspor *online* telah di laksanakan dengan sangat baik.

2. HASIL DAN PEMBAHASAN VARIABEL Y

a. Dimensi Pencapaian Tujuan

Yakni proses pencapaian tujuan yang dilihat dari kurun waktu yang disediakan serta capaian yang diperoleh dalam jangka waktu tertentu. Dimensi ini terdiri dari tiga item instrumen pernyataan, dengan hasil sebagai berikut.

Diagram 5
Rata-rata Tanggapan Responden pada Dimensi Pencapaian Tujuan



Sumber: hasil olahan data lapangan, penelitian 2020

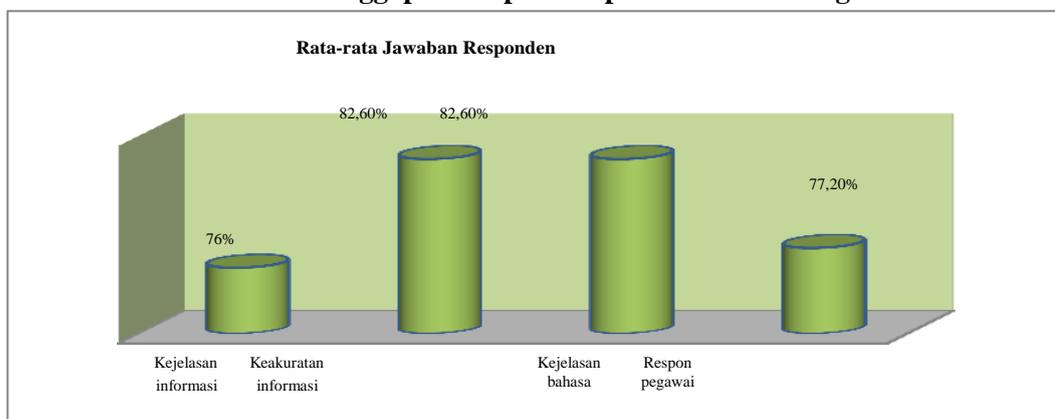
Dari diagram hasil tanggapan responden tersebut, setelah dihitung rata-ratanya untuk indikator pernyataan mengenai Aplikasi memudahkan pemohon mendapatkan pelayanan dengan waktu yang singkat memperoleh skor sebanyak 304 dengan persentase sebesar 76,8%. Persentase tersebut berada dalam kategori respons sangat setuju. Sehingga dapat diinterpretasikan bahwa aplikasi pendaftaran antrian permohonan paspor *online* memberikan kemudahan kepada pemohon untuk mendapatkan pelayanan dengan pembuatan paspor dengan waktu yang singkat. Rata-rata tanggapan responden untuk indikator pernyataan kedua, yakni ketepatan pelayanan waktu pembuatan paspor memperoleh skor sebanyak 318 dengan persentase sebesar 80,3%. Persentase tersebut berada dalam kategori respons sangat tepat. Hal ini dapat diinterpretasikan bahwa Kantor Imigrasi

Kelas II Non TPI Sukabumi selalu tepat waktu dalam memberikan pelayanan pembuatan paspor kepada pemohon. Dan pernyataan ketiga yaitu mengenai kemudahan proses pembuatan paspor, setelah dihitung rata-ratanya memperoleh skor sebanyak 304 dengan persentase sebesar 76,8%. Persentase tersebut berada dalam kategori respons sangat mudah. Ini berarti bahwa aplikasi pendaftaran antrian permohonan paspor *online* memberikan kemudahan kepada pemohon dalam proses pembuatan paspor.

b. Dimensi Integrasi

Meliputi bagaimana suatu organisasi dengan segala kemampuannya memberikan pemahaman kepada pemohon mengenai perubahan yang terjadi. Dalam hal ini perubahan pelayanan pembuatan paspor. Pada dimensi ini disediakan empat item instrumen pernyataan, dengan hasil sebagai berikut.

Diagram 6
Rata-rata Tanggapan Responden pada Dimensi Integrasi



Sumber: hasil olahan data lapangan, penelitian 2020

Dari diagram hasil tanggapan responden tersebut, setelah dihitung rata-ratanya untuk indikator pernyataan mengenai kejelasan informasi yang disampaikan oleh pegawai, memperoleh skor sebanyak 301 dengan persentase sebesar 76%. Persentase tersebut berada dalam kategori respons sangat jelas. Hasil tersebut dapat diinterpretasikan bahwa pegawai telah menyampaikan informasi mengenai pembuatan paspor dengan sangat jelas, hal ini dapat membuat pemohon memahami setiap proses pembuatan paspor. Untuk pernyataan kedua, yakni mengenai keakuratan informasi yang disampaikan oleh pegawai, setelah dihitung rata-ratanya memperoleh skor sebanyak 327 dengan persentase sebesar 82,6%. Persentase tersebut berada dalam kategori respons sangat akurat. Hasil tersebut dapat diinterpretasikan bahwa informasi yang disampaikan oleh pegawai mengenai pembuatan paspor dapat dibuktikan kebenarannya oleh pemohon pada saat proses pembuatan paspor. Selanjutnya untuk tanggapan responden mengenai kejelasan bahasa yang digunakan oleh pegawai, setelah dihitung rata-ratanya memperoleh skor sebanyak

327 dengan persentase sebesar 82,6%. Persentase tersebut berada dalam kategori respons sangat setuju. Hal ini dapat diinterpretasikan bahwa dalam memberikan pelayanan kepada pemohon pegawai telah mengusahakan agar apa yang disampaikan dapat dipahami oleh pemohon, termasukpun dalam bahasa yang digunakan. pegawai selalu menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh kebanyakan pemohon. Untuk hasil rata-rata tanggapan responden mengenai pernyataan Respon pegawai terhadap keluhan pemohon, setelah dihitung rata-ratanya diperoleh skor sebanyak 305 dengan persentase sebesar 77,2%. Persentase tersebut berada dalam kategori respons sangat responsif. Sehingga dapat diinterpretasikan bahwa pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Sukabumi selalu merespon keluhan-keluhan pemohon yang akan membuat paspor.

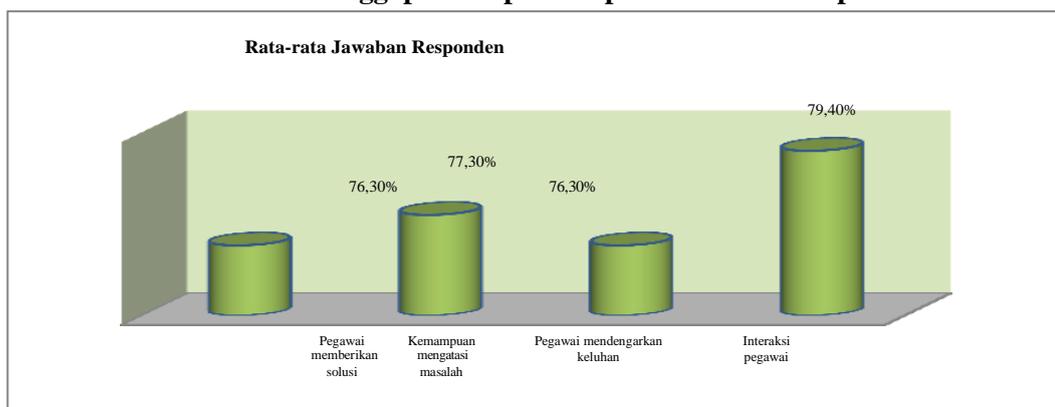
c. Dimensi Adaptasi

Adanya perubahan sistem layanan dari manual ke digital mengakibatkan terjadinya perubahan kebiasaan bagi organisasi pelaksana maupun pengguna layanan. Menjadi suatu keharusan bagi organisasi dapat memahami dan menerima

perubahan yang terjadi, dan perubahan ini menjadi suatu hal baru bagi pengguna layanan. Sehingga organisasi pelaksana bertugas untuk menangani hal tersebut.

Pada dimensi adaptasi ini terdiri dari empat item instrumen pernyataan, dengan hasil sebagai berikut.

Diagram 7
Rata-rata Tanggapan Responden pada Dimensi Adaptasi



Sumber: hasil olahan data lapangan, penelitian 2020

Berdasarkan diagram hasil tanggapan responden tersebut, untuk indikator pernyataan mengenai pegawai memberikan solusi kepada pemohon, setelah dihitung rata-ratanya memperoleh skor sebanyak 302 dengan persentase sebesar 76,3%. Persentase tersebut berada dalam kategori respons sangat setuju. Sehingga dapat diinterpretasikan bahwa keluhan-keluhan yang alami oleh pemohon dalam proses pembuatan paspor dapat ditangani oleh pegawai dengan solusi yang tepat. Kedua, pernyataan mengenai kemampuan pegawai mengatasi masalah, setelah dihitung rata-ratanya memperoleh skor sebanyak 306 dengan persentase sebesar 77,3%. Persentase tersebut berada dalam kategori respons sangat mampu. Hal ini dapat diinterpretasikan bahwa pegawai memiliki keahlian yang baik sehingga mampu mengatasi setiap permasalahan yang terjadi kepada pemohon. Pernyataan ketiga mengenai pegawai mendengarkan keluhan pemohon, diperoleh hasil dengan rata-rata

skornya sebanyak 302 dengan persentase sebesar 76,3%. Persentase tersebut berada dalam kategori respons sangat setuju. Dapat diinterpretasikan bahwa pegawai selalu mendengarkan keluhan-keluhan pemohon dengan sangat baik. Dan pernyataan keempat yakni mengenai interaksi pegawai dengan pemohon, setelah dihitung rata-ratanya memperoleh skor sebanyak 313 dengan persentase sebesar 79,4%. Dapat diinterpretasikan bahwa pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Sukabumi memiliki kemampuan yang sangat baik dalam berinteraksi dengan pemohon pada saat proses pembuatan paspor.

Berdasarkan hasil perhitungan rata-rata untuk melihat tinggi rendahnya variabel, total skor untuk variabel Y (efektivitas pembuatan paspor) sebanyak 3387 yang jika ditransformasikan kedalam bentuk persentase memperoleh skor sebesar 77,6%. Persentase tersebut berada dalam kategori respon sangat tinggi. Hal

ini dapat diinterpretasikan bahwa pelayanan pembuatan paspor dengan menggunakan aplikasi pendaftaran antrian permohonan paspor *online* telah berjalan dengan sangat efektif.

1) UJI ASUMSI KLASIK

a. Uji Normalitas Data

Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan uji *kolmogorov smirnov*. Hasil uji normalitas, diperoleh nilai *signifikan/p-value* sebesar 0,170. Berdasarkan ketentuannya, jika nilai signifikansi $> 0,1$ maka data berdistribusi normal sehingga penggunaan statistik parametris untuk pengujian hipotesis dapat dilanjutkan.

b. Uji Linieritas Data

Uji linieritas penelitian ini dilakukan menggunakan *linierity test* dengan melihat nilai *sig linierity*. Hasil pengujian linieritas didapatkan nilai *sig linierity* sebesar 0,000. Maka berdasarkan ketentuannya, nilai *sig.* $< 0,1$ model linier cocok untuk diterapkan pada hubungan variabel implementasi dan efektivitas dalam penelitian ini. Sehingga, analisis korelasi *pearson* dan regresi linier sederhana dapat dilanjutkan.

Analisis korelasi

Berdasarkan hasil uji yang dilakukan dari banyaknya anggota sampel yakni 99, diperoleh *pearson correlation* atau koefisien korelasi sebesar 0,834 dan positif, maka berdasarkan kriteria tingkat hubungannya, berada dalam kategori hubungan sangat kuat. Ini berarti bahwa antara implementasi aplikasi pendaftaran antrian permohonan paspor *online* dan efektivitas pembuatan paspor memiliki

hubungan yang positif atau hubungan yang berbanding lurus. Hal ini dapat diinterpretasikan bahwa jika implementasi aplikasi pendaftaran antrian permohonan paspor *online* ditingkatkan, maka efektivitas pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Sukabumi juga akan meningkat.

Analisis Koefisien Determinasi

Dari analisis koefisien determinasi diperoleh hasil sebesar 0,695, yang artinya implementasi aplikasi pendaftaran antrian permohonan paspor *online* mempengaruhi efektivitas pembuatan paspor sebesar 69,5% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Analisis Regresi

Analisis regresi yang digunakan dalam penelitian ini merupakan analisis regresi linier sederhana karena hanya ingin memprediksi satu variabel bebas. Analisis regresi linier sederhana dilakukan untuk mengetahui persamaan regresi sekaligus untuk menguji hipotesis. Berdasarkan hasil analisis uji regresi linier sederhana, diperoleh persamaan regresinya $Y = 7,744 + 0,861X$. Nilai X menyatakan perubahan rata-rata variabel Y untuk setiap perubahan variabel X, perubahan ini merupakan penambahan apabila bertanda positif dan penurunan bila negatif. Dari persamaan yang diperoleh terlihat bahwa kedua nilai dalam persamaan bernilai positif. Dapat diinterpretasikan bahwa setiap rata-rata sebesar 0,861 variabel X merupakan penambahan variabel Y sebesar 7,744. Hal tersebut berarti bahwa jika implementasi aplikasi pendaftaran antrian permohonan paspor *online* ditingkatkan maka efektivitas pembuatan paspor akan semakin meningkat.

2) Uji Signifikansi

Output analisis regresi linier sederhana, diperoleh t_{hitung} 14,864 dimana

nilai tersebut lebih besar dari nilai t_{tabel} untuk $df = 97$ (signifikansi 10%) = 1,660. Serta nilai $sig. = 0,000 < 0,1$. Ketentuannya, jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai $sig. < 0,1$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Maka berdasarkan ketentuan tersebut, penelitian ini memperoleh penolakan H_0 dan penerimaan H_a yaitu “Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Online berpengaruh terhadap Efektivitas Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Sukabumi” serta dapat digeneralisasikan untuk seluruh populasi.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data dapat disimpulkan bahwa aplikasi pendaftaran antrian permohonan paspor online yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi berpengaruh positif dan signifikan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Sukabumi.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Agustino, L. (2012). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. ALFABETA, cv.
- Bungin, B. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Kencana.
- Herdiyansyah. (2017). *Manajemen Pelayanan dan Pengembangan Organisasi Publik*. Gava Media.
- Mahmudi. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.
- Mutiarin, D., & Zaenudin, A. (2014). *Manajemen Birokrasi dan Kebijakan*. PUSTAKA PELAJAR.
- Sedarmayanti. (2009). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*.

CV. Mandar Maju.

- Silalahi, U. (2015). *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*. PT Revika Aditama.
- Steers, R. M. (1985). *Efektivitas Organisasi*. Erlangga.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. ALFABETA, cv.
- Sujarweni, V. W. (2015). *SPSS Untuk Penelitian*. Pustaka Baru Press.
- Tahir, A. (2015). *Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. ALFABETA, cv.
- Tangkilisan, H. N. (2005). *Manajemen Publik*. PT Grasindo.
- Wahab, S. A. (2017). *Analisis Kebijakan: Dari Formulasi ke Penyusunan Model-Model Implementasi Kebijakan Publik*. PT Bumi Aksara.

Jurnal

- Ilmiah, J., Fisip, M., Volume, U., Penggunaan, E., Dalam, W., Hasil, M., Fotografer, K., Pada, S., Freelance, F., Aceh, B., Website, T. E., Photographers, F., Aceh, B., Putra, I., Syam, H. M., Studi, P., Komunikasi, I., Syiah, U., Abstrak, K., ...
- Aceh, B. (2017). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FISIP Unsyiah Volume 2 Nomor 4, November 2017* www.jim.unsyiah.ac.id/FISIP. 2(November), 263–274.
- Iriani, N. E., Ilmu, S., Negara, A., Ilmu, F., Surabaya, U. N., Prabawati, I., Sos, S., & Si, M. (2017). *Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor secara Online di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar*. 1–6.
- Jibril, A. (n.d.). *EFEKTIVITAS PROGRAM PERPUSERU*.
- Madrasah, I. N., Negeri, A., & District, C. (2017). *Implementasi program*

- sertifikasi guru dalam jabatan (studi pada madrasah aliyah negeri ciparay kabupaten bandung)*. 2(1), 43–50.
- Sarwono, J. (2012). Mengubah Data Ordinal Ke Data Interval dengan Metode Suksesif Interval (MSI). *Statistik Terapan Aplikasi Untuk Riset Skripsi, Tesis Dan Disertasi, Menggunakan SPSS, AMOS Dan Excel*, 250–259.
http://www.jonathansarwono.info/teori_spss/msi.pdf
- Utara, U. S., Utara, U. S., & Utara, U. S. (2018). *Implementasi Pelayanan Publik dalam Antrian Permohonan Paspor Secara Online di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan*.
- Widhiarso, W. (2010). *Uji Linieritas Hubungan*. 2–6.
http://widhiarso.staff.ugm.ac.id/files/widhiarso_2010_uji_linieritas_hubungan.pdf
- Peraturan**
Undang-Undang Nomor 6 tahun 2011 tentang Keimigrasian
Surat Edaran Direktorat Jenderal Imigrasi Nomor IMI-UM.01.01.4166