

Penggunaan M-Paspor Dalam Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Ternate

Nurwahidah H. Taher *¹, Srilian Laxmiwaty Dai², Mustafa Mansur³

^{1,2,3}DIII Usaha Perjalanan Wisata, Universitas Khairun, Indonesia

Email: wahidahhtaher@gmail.com¹, srilian@unhair.ac.id², mustafa.mansur8@gmail.com³

Riwayat Artikel

Diterima: 28 November 2024
Direvisi: 19 Desember 2024
Diterbitkan: 20 Desember 2024

Kata kunci: Efektivitas, M-Paspor, e-government, pelayanan publik, Kantor Imigrasi.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas penerapan Aplikasi M-Paspor dalam pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Ternate. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi langsung di lapangan, dengan fokus pada implementasi aplikasi M-Paspor sejak Februari 2022. Penelitian ini menganalisis efektivitas aplikasi menggunakan lima indikator dari teori efektivitas Gibson, yaitu produktivitas, efisiensi, fleksibilitas, keunggulan, dan kepuasan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan M-Paspor telah memberikan dampak positif dalam meningkatkan efisiensi pelayanan, mengurangi antrean, dan mempercepat proses pembuatan paspor. Aplikasi ini memungkinkan pemohon untuk mengajukan permohonan secara online, mengunggah dokumen, dan memilih jadwal kedatangan sesuai kebutuhan. Namun, masih terdapat kendala dalam implementasi, seperti gangguan teknis aplikasi, rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan akses internet di wilayah tertentu, dan ketidakseimbangan kebutuhan pengguna di daerah tertinggal. Selain itu, kepuasan pengguna masih menjadi tantangan karena adanya permasalahan dalam aksesibilitas dan kendala teknis yang belum sepenuhnya terselesaikan. Meskipun Aplikasi M-Paspor telah meningkatkan produktivitas, efisiensi, fleksibilitas, dan keunggulan pelayanan, kepuasan pengguna belum sepenuhnya tercapai. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kualitas fitur aplikasi, peningkatan literasi digital, serta pemerataan infrastruktur teknologi dan akses internet untuk mengoptimalkan implementasi aplikasi di seluruh wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas I TPI Ternate.



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

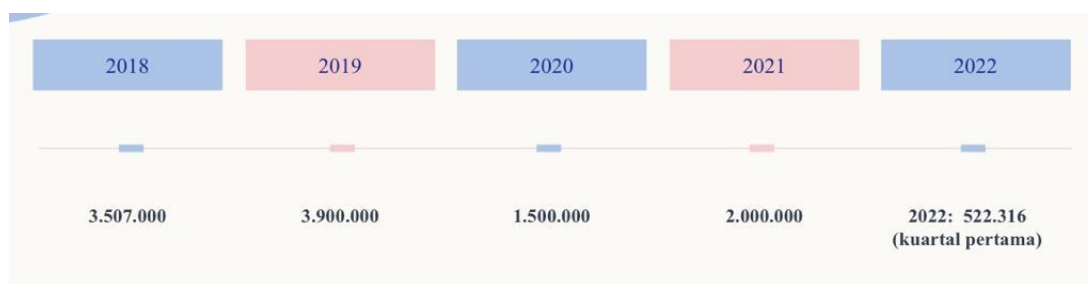
1. PENDAHULUAN.

Teknologi terus mengalami perkembangan dan mempengaruhi dinamika kehidupan manusia. Perkembangan teknologi di dunia hingga saat ini telah mencapai fase keempat atau fase revolusi industri 4.0 yang akan menuju ke fase revolusi industri 5.0. Hal ini menuntut adanya adaptasi perkembangan teknologi dalam berbagai aspek, tidak terkecuali dalam pemerintahan. Pengembangan proyek *E-government (Electronic Government)* atau pemerintah berbasis elektronik sebagai langkah inovasi dalam upaya peningkatan kualitas

serta efisiensi kinerja dalam pemerintahan juga sebagai salah satu bentuk upaya mendukung digitalisasi yang semakin menjadi *concern* dalam mengikuti perkembangan zaman saat ini.

Direktorat Jendral Imigrasi (DITJENIM) adalah lembaga di bawah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia yang bertanggung jawab atas kebijakan keimigrasian, administrasi keimigrasian, pengawasan dan penindakan keimigrasian, serta kerjasama internasional. Salah satu peran Ditjenim dalam administrasi keimigrasian adalah dalam pengurusan paspor bagi warga negara.

Paspor merupakan dokumen penting bagi setiap orang yang melakukan perjalanan ke luar negeri. Hal tersebut sangat berkaitan erat dengan industri pariwisata yang semakin hari semakin berkembang dimana tidak hanya wisatawan asing yang berkunjung ke Indonesia namun warga Negara Indonesia sendiri mulai tertarik untuk berwisata ke luar negeri. Berwisata ke luar negeri saat ini bagi sebagian kalangan di Indonesia telah menjadi *trend* sehingga kebutuhan akan pengurusan dokumen paspor pun meningkat. Adapun dokumen-dokumen berwisata yang penting bagi wisatawan asing maupun warga Negara Indonesia yang berwisata ke luar negeri menurut Pitana dkk (2023) adalah paspor, visa, tiket, surat vaksin (pada saat pandemi Covid 19), surta keterangan kesehatan bagi yang membutuhkan, asuransi perjalanan dan dokumen-dokumen lainnya yang sesuai dengan aturan destinasi yang dituju. Hal tersebut menjelaskan urgensi kepemilikan paspor dalam perjalanan ke luar negeri. Berikut data peningkatan jumlah pemohon paspor di Indonesia.



Gambar 1: Peningkatan jumlah pemohon paspor di Indonesia dalam 5 tahun terakhir.

Berdasarkan data di atas, dapat dikatakan bahwa jumlah permohonan paspor mengalami peningkatan setiap tahunnya walaupun sempat mengalami penurunan yang signifikan di tahun 2020 dikarenakan Pandemi Corona Virus Disease 19 atau Covid-19. Namun terlepas dari itu, permohonan paspor kembali mengalami peningkatan di tahun berikutnya, sehingga hal ini membuktikan bahwa betul adanya peningkatan jumlah permohonan paspor pada tiap-tiap kantor imigrasi. Adanya peningkatan tersebut tentunya membuat antrian permohonan paspor semakin panjang dan waktu yang diperlukan untuk proses pembuatan paspor juga semakin lama. Sehingga, untuk memastikan bahwa pemohon mendapatkan layanan yang berkualitas, mudah diakses, dan efisien sesuai dengan hak dan kebutuhan sebagai warga Negara. Untuk itu melalui inovasi, kreativitas dalam pemikiran dengan pendekatan prinsip *e-government* yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi, Ditjenim melakukan pengembangan dalam pelayanan pengajuan permohonan paspor melalui penerapan Aplikasi M-Paspor. Penggunaan aplikasi ini dilakukan dengan pemanfaatan teknologi informasi berupa perangkat lunak aplikasi yang diharapkan dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan permohonan paspor.

Untuk mewujudkan inovasi tersebut, Ditjenim mempercepat layanan digitalisasi paspor melalui M-Paspor yang merupakan pembaharuan Aplikasi Pendaftaran Antrean Paspor *Online* (APAPO). M-Paspor memungkinkan permohonan paspor online dengan pengunggahan *scan* berkas tanpa batas wilayah dan waktu. Meski begitu aspirasi pengembangan inovasi pelayanan publik melalui *e-government* memiliki tantangan besar dalam implementasi teknologi, informasi, dan komunikasi di beberapa wilayah, termasuk Maluku Utara yang merupakan wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas I TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Ternate. Masyarakat Maluku Utara dalam implementasi M-Paspor memberikan respon yang beragam ada yang bias menerima namun ada pula yang belum siap dengan perubahan system seperti ini.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, penulis tertarik untuk membahas lebih lanjut terkait hal tersebut dan melihat sejauh mana keterbukaan masyarakat Maluku Utara dalam penerapan proyek *e-government* melalui penerapan Aplikasi M-Paspor di era perkembangan dan peningkatan teknologi informasi yang semakin maju, dengan mengangkat judul tentang: **“Penggunaan Aplikasi M-Paspor dalam Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Ternate”**. Artikel ini bertujuan untuk Untuk mengetahui efektivitas penggunaan Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Ternate.

2. METODE

Penelitian dalam artikel ini dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Ternate yang berlokasi di jalan SKSD Palapa No. 338 Kelurahan Kalumpang Kecamatan Ternate Tengah, Kota Ternate, Maluku Utara. Penelitian dilakukan selama 2 Bulan dan 2 Minggu. Metode yang digunakan adalah metode kualitatif, metode ini digunakan untuk mendapatkan pemahaman mendalam tentang pengalaman dan pandangan subjek terkait efektivitas Aplikasi M-Paspor.

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 dilapangan dan ingin mengetahui serta melihat langsung secara mendalam bagaimana efektivitas penggunaan Aplikasi M-Paspor dalam pelayanan pembuatan paspor kepada masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Ternate. Maka penulis berusaha menganalisis dan menggambarkan situasi pada objek tersebut sehingga dapat diperoleh kesimpulan yang jelas mengenai penelitian ini.

Sumber data dalam artikel ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer dari penelitian ini diperoleh dengan melakukan observasi atau tinjauan secara langsung dilapangan, wawancara dan dokumentasi yang dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Ternate. Sementara data sekunder dalam artikel ini didapatkan melalui informasi tambahan yang diperoleh melalui studi kepustakaan atau dari penelitian-penelitian terdahulu di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Ternate dan dari wilayah lain, artikel, dan jurnal yang relevan sehingga dapat dijadikan model atau contoh yang membantu eksplorasi dan tambahan informasi yang dianggap penting dalam penelitian ini (Sugiyono 2016).

Teknik pengumpulan data Observasi yang dilakukan dalam artikel ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Observasi, adalah teknik pengumpulan data

dengan cara mengadakan pengamatan atau tinjauan secara langsung serta melakukan pencatatan mengenai masalah implementasi pelayanan paspor *online* melalui Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Ternate. Dalam artikel ini, penulis menggunakan teknik observasi partisipan, karena penulis berperan langsung dilokasi penelitian, tidak hanya sebagai pengamat namun berinteraksi langsung dengan pemohon M-Paspor sebagai *Customer service*. Adapun observasi yang dilakukan oleh penulis dalam artikel ini yaitu mengamati fitur atau layanan yang disediakan pada Aplikasi M-Paspor, kemudahan pemohon dalam mengakses Aplikasi M-Paspor, pelayanan yang diberikan oleh petugas imigrasi setelah pelanggan melakukan pendaftaran secara *online*.

Selanjutnya teknik wawancara dalam artikel ini, penulis menggunakan teknik wawancara untuk mendapatkan keterangan yang dibutuhkan dengan cara tanya jawab secara langsung dengan informan yang merupakan pengguna Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Ternate.

Teknik ke tiga adalah dokumentasi dalam seperti rujukan pustaka dalam artikel ini diperoleh melalui penelusuran literatur serta merujuk pada penelitian sebelumnya yang dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Ternate atau di wilayah lain, serta data-data yang bersifat informatif dari Kantor Imigrasi kelas I TPI tTernate yang dibutuhkan dalam artikel ini.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN.

Pelayanan pembuatan paspor oleh kantor imigrasi pada tiap wilayah kerja dibawah Ditjenim memiliki peran yang krusial untuk memastikan proses pelayanan pembuatan paspor berjalan lancar, efisien, dan memenuhi kebutuhan serta hak-hak pemohon paspor sebagai warga negara.

Adanya peningkatan permohonan paspor tentunya membuat antrian permohonan paspor semakin panjang dan waktu yang diperlukan dalam pemrosesan semakin lama. Sehingga, untuk memastikan bahwa pemohon mendapatkan layanan yang berkualitas, mudah diakses, dan efisien sesuai dengan hak dan kebutuhan sebagai warga negara maka melalui inovasi, kreativitas dalam pemikiran dengan pendekatan prinsip *e-government* melalui penggunaan teknologi informasi dan komunikasi, Ditjenim melakukan pengembangan dalam pelayanan pengajuan permohonan paspor melalui penerapan Aplikasi M-Paspor. Aplikasi M-Paspor mulai diterapkan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Ternate pada awal Bulan Februari tahun 2022. Aplikasi M-Paspor digunakan untuk memfasilitasi proses pembuatan paspor secara digital. Aplikasi ini dirancang untuk memudahkan pemohon paspor dalam mengajukan permohonan, mengisi formulir, mengunggah dokumen serta menentukan sendiri jadwal kedatangan pemohon ke kantor untuk melakukan proses wawancara dan pengambilan foto biometrik paspor. Dengan demikian, Aplikasi M-Paspor bertujuan untuk mengurangi kerumitan proses pembuatan paspor dan meningkatkan efisiensi layanan kepada masyarakat.

Diterapkannya Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Ternate dimulai dengan melakukan pengenalan aplikasi. Langkah pengenalan aplikasi dilakukan dengan berbagai cara seperti sosialisasi dari kantor ke kantor, melalui kegiatan-kegiatan seperti *car*

free day, serta melalui sosial media seperti Aplikasi Instagram, Tiktok, Twitter dan Website Kantor Imigrasi Kelas I TPI Ternate.

Efektivitas Penggunaan Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Ternate

Untuk mengetahui dan melihat sejauh mana efektivitas dari Aplikasi M-Paspor dengan menggunakan indikator-indikator yang menjadi penentu yang dapat dijadikan sebagai patokan untuk mengetahui dan melihat sejauh mana penggunaan Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Ternate dapat memberikan dampak yang diharapkan. Beberapa indikator yang digunakan penulis dalam menilai dan melihat tingkat efektivitas suatu program bekerja dalam implementasi penggunaan Aplikasi M-Paspor yaitu menggunakan teori efektivitas menurut Gibson (2005:141) indikator-indikator tersebut diantaranya adalah produktivitas yang mengacu pada kemampuan organisasi untuk menghasilkan output dalam bentuk produk atau layanan dengan mutu yang baik, yang sesuai dengan kebutuhan dan permintaan lingkungan atau pelanggan. Jika dilihat dari indikator ini maka, dapat dikatakan bahwa Aplikasi M-Paspor dalam pelayanan pembuatan paspor oleh Ditjenim sebagai pengembang program tersebut telah memenuhi indikator pertama yaitu produktivitas oleh Ditjenim dalam menciptakan sebuah *output* atau produk layanan dalam bentuk aplikasi perangkat lunak untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam efisiensi pelayanan pembuatan paspor melalui Aplikasi M-Paspor sebagai solusi atas peningkatan jumlah permohonan paspor setiap tahunnya yang mengakibatkan tingginya antrian atas adanya peningkatan tersebut. sehingga dengan demikian, indikator diatas dapat dikatakan sudah sesuai karena Ditjenim dalam hal ini memenuhi indikator diatas.

Untuk mendapatkan informasi lebih mendalam terkait Aplikasi M-Paspor maka, selain melakukan pengamatan atau observasi, penulis juga melakukan wawancara dengan petugas administratif untuk menggali lebih dalam informasi terkait hal-hal yang mempengaruhi efektivitas penggunaan aplikasi berdasarkan indikator-indikator dari teori yang dipakai.

Upaya efisiensi pelayanan yang dilakukan melalui penerapan Aplikasi M-Paspor dalam pemanfaatan platform digital menurut paparan Informan 1 dan 2 yang merupakan pelaksana tugas dalam pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Ternate diantaranya Muhammad Putra Hidayat Umaternate, dan Katman Mandar menjelaskan bahwa setelah adanya penerapan Aplikasi M-Paspor dalam pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Ternate yang dimulai pada bulan Februari 2022 telah memberikan kemudahan kepada para pegawai administratif khususnya diseksi pelayanan keimigrasian yang melakukan pelayanan penerbitan, penggantian, dan pencabutan paspor bagi WNI merasa sangat terbantu dikarenakan pemohon yang melakukan pengajuan paspor melalui aplikasi akan langsung mengisi data diri secara mandiri serta mengunggah dokumen melalui aplikasi dan petugas hanya perlu melengkapi melalui proses verifikasi berkas yang tentunya akan semakin mempersingkat proses pengajuan paspor oleh pemohon sehingga memastikan pelayanan dapat berjalan tepat waktu yang mana dapat berdampak pada berkurangnya waktu antrian dalam pelayanan sehingga tercapainya peningkatan kualitas pelayanan publik dalam proses pengajuan paspor oleh pemohon di kantor imigrasi.

M-Paspor dapat dikatakan sebagai bentuk *output* dari fleksibilitas pengembang yaitu Ditjenim dalam adaptasi terhadap tuntutan tren perkembangan zaman yang semakin canggih dengan pemanfaatan *platform* digital melalui penerapan Aplikasi M-Paspor yang mana terdapat berbagai keunggulan mengacu pada kelebihan-kelebihan dalam proses pelayanan yang diciptakan melalui penggunaan aplikasi perangkat lunak yang dapat diakses secara online tanpa batas wilayah dan waktu yang ditentukan. Sehingga, melalui penggunaan platform perangkat lunak salah satunya yaitu aplikasi pelayanan paspor yaitu M-Paspor yang dapat memberikan pembuktian bahwa Ditjenim sebagai pengembang melakukan peningkatan kualitas yang tentunya berpengaruh terhadap semakin unggulnya sebuah organisasi serta upaya sebuah organisasi dalam menciptakan *output* yang bisa meningkatkan kualitas sebuah organisasi dalam hal ini Ditjenim sehingga dapat menjadi *role* model atau contoh dalam sebuah pengembangan program tertentu.

Indikator terakhir yang perlu diperhatikan yaitu kepuasan sebagai salah satu indikator penentu juga perlu untuk dipertimbangkan untuk menilai keberhasilan suatu program sehingga dikatakan berhasil dalam pengaplikasiannya yang mana dapat dilihat melalui peningkatan efisiensi kinerja pelaksana tugas dalam hal ini yaitu penerapan Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Ternate.

Penerapan Aplikasi M-Paspor diharapkan dapat menjadi solusi atas permasalahan-permasalahan yang terjadi di tiap-tiap kantor imigrasi yang mengalami peningkatan jumlah permohonan paspor setiap tahunnya. Penerapan Aplikasi M-Paspor oleh Ditjenim sudah dilakukan di seluruh wilayah kantor imigrasi tak terkecuali di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Ternate. Setelah implementasi aplikasi dilakukan, tentunya memberikan banyak perubahan dalam pelayanan pembuatan melalui aplikasi dan pelayanan konvensional atau pelayanan sebelumnya.

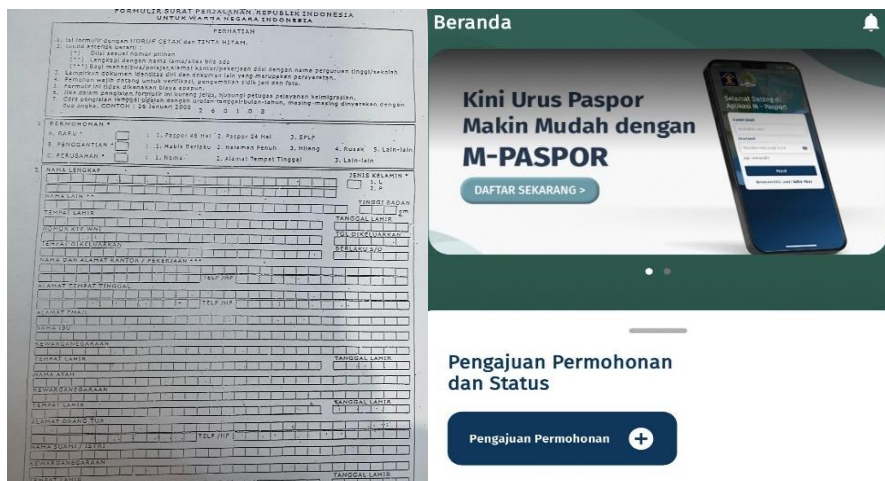
Selain melakukan pengukuran dengan menggunakan indikator teori efektivitas diatas untuk mengetahui sejauh mana penggunaan Aplikasi M-Paspor dikatakan efektif dan tidak salah satunya yaitu dengan melihat perbandingan antara layanan pembuatan paspor menggunakan metode konvensional atau sebelumnya dengan Aplikasi M-Paspor untuk mengetahui penggunaan Aplikasi M-Paspor dapat menjadi solusi dan memberikan hasil yang optimal dalam pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Ternate yang melibatkan berbagai aspek yang mencakup proses, efisiensi, aksesibilitas, dan pengalaman pengguna.

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas administratif Kantor Imigrasi Kelas I TPI Ternate mengenai perbedaan pelayanan permohonan paspor menggunakan Aplikasi M-Paspor dan model pelayanan konvensional. Berikut adalah beberapa uraian perbedaan utama antara kedua model pelayanan permohonan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Ternate:

1. Proses Pengajuan Permohonan

Model Konvensional pemohon harus mendatangi kantor imigrasi untuk mengambil dan mengisi formulir secara manual sedangkan melalui Aplikasi M-Paspor, pemohon dapat mengajukan permohonan secara *online* melalui aplikasi secara online kapan saja

dan dimana saja tanpa mengenal waktu dan tempat sehingga dengan hal ini menghindari kebutuhan untuk mengunjungi kantor secara langsung.



Gambar 1: Gambar tampilan pengajuan permohonan melalui aplikasi (kanan) dan gambar formulir pengajuan secara manual atau Perdim (kiri).

Gambar 1 diatas merupakan gambar tangkapan layar pengisian formulir pengajuan paspor pada Aplikasi M-Paspor dan gambar formulir pengisian data diri secara manual dengan menggunakan metode pelayanan konvensional atau sebelumnya.

2. Penginputan Dokumen

Model Konvensional pemohon harus mengumpulkan dan menyerahkan dokumen-dokumen pendukung dalam bentuk fotokopi secara fisik di loket pelayanan. Sedangkan melalui Aplikasi M-Paspor pemohon hanya perlu memperlihatkan dokumen-dokumen asli yang diminta untuk dilakukan verifikasi oleh petugas.

3. Antrian dan Jadwal

Model Konvensional pada saat-saat seperti *high season* pemohon harus menghadapi antrian panjang untuk mendapatkan pelayanan, terutama pada jam sibuk. Sedangkan melalui Aplikasi M-Paspor pemohon dapat menjadwalkan kedatangan dan mengisi waktu kedatangan sesuai ketersediaan tanpa harus menunggu lama dalam antrian.

4. Pembayaran

Pada metode sebelumnya pemohon baru bisa melakukan pembayaran setelah pengambilan foto biometrik dilakukan. Melalui Aplikasi M-Paspor pemohon sudah harus melakukan pembayaran setelah selesai mengajukan permohonan melalui aplikasi setelah kode billing muncul pada laman aplikasi M-Paspor.

5. Efisiensi dan Kecepatan

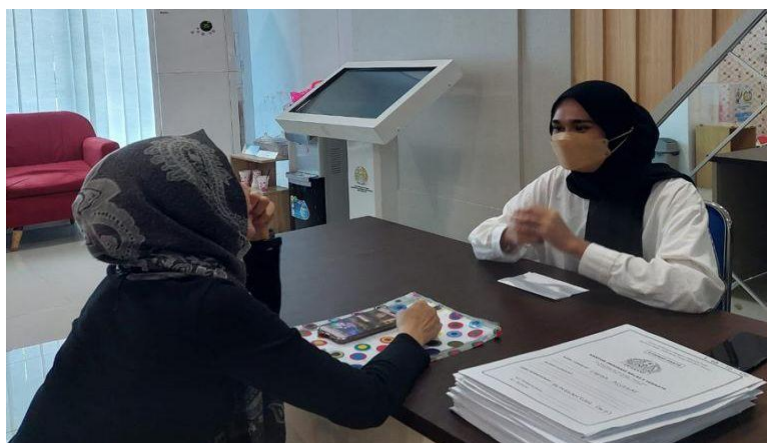
Model Konvensional proses pengajuan dan pengolahan permohonan mungkin memakan waktu lebih lama karena antrian yang tidak menentu sehingga membuat pemohon mengantri lebih lama. Melalui Aplikasi M-Paspor proses bisa lebih cepat karena pengisian dan pengunggahan dokumen dapat dilakukan secara *online* serta dapat memilih

jam kedatangan untuk wawancara dan pengambilan foto biometrik sehingga pemohon bisa datang sesuai dengan waktu yang sudah dipilih.

Selain berdampak perubahan pada metode pelayanan melalui M-Paspor dengan metode pelayanan sebelumnya, penerapan Aplikasi M-Paspor juga berpengaruh terhadap capaian kinerja dari para pegawai dalam pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Ternate. Hal ini dapat dilihat dari tercapainya konsistensi pelayanan, memastikan pelayanan tepat waktu, dan mengurangi tingginya antrian dalam pelayanan.

Menghadapi tren kemajuan teknologi yang semakin canggih menuntut adanya adaptasi untuk mengimbangi kemajuan dalam perkembangan zaman. Pemerintah dalam hal ini Ditjenim melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi melalui pengembangan proyek *e-government*. Aplikasi M-Paspor sebagai salah satu bentuk implementasi pengembangan melalui konsep *e-government* yang digunakan diseluruh wilayah kantor imigrasi dibawah Ditjenim memberikan beberapa dampak dalam penerapannya.

Observasi atau pengamatan langsung dilapangan beserta wawancara dengan beberapa pemohon paspor sebagai pengguna Aplikasi M-Paspor untuk melihat dan mengetahui bagaimana pandangan, dan penerimaan serta keterbukaan masyarakat terhadap implementasi layanan *e-government* melalui penerapan aplikasi dalam pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Ternate maka, hasil dari observasi dan wawancara dengan pemohon, penulis mendapatkan beberapa temuan diantaranya kelebihan dan kekurangan, tantangan serta hambatan dari implementasi penggunaan aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Ternate.



Gambar 2: Wawancara dengan pemohon M-Paspor

Gambar 2 diatas diatas merupakan dokumentasi proses wawancara penulis dengan salah satu pengguna Aplikasi M-Paspor yang mengajukan permohonan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Ternate. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan penulis, berikut beberapa kelebihan Aplikasi M-Paspor dalam penggunaannya menurut pandangan masyarakat sebagai pengguna aplikasi:

1. Kemudahan akses dalam pengajuan permohonan

Melalui Aplikasi M-Paspor, pemohon merasa dimudahkan dalam proses pengajuan permohonan pembuatan paspor dengan melakukan pendaftaran secara *online* melalui

aplikasi tanpa dibatasi waktu dan tempat sehingga pengajuan dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja yang tentunya hal ini menjadi salah satu nilai tambah atas implementasi Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Ternate.

2. Pemilihan jadwal kedatangan pemohon paspor

Dalam pengajuan permohonan paspor melalui Aplikasi M-Paspor sangat memungkinkan pemohon untuk memilih dan mengatur sendiri jadwal kedatangan ke kantor imigrasi untuk melakukan verifikasi dokumen serta wawancara dan pengambilan foto biometrik oleh petugas imigrasi sehingga jadwal kedatangan dapat disesuaikan dengan keinginan pemohon.

Selain kelebihan, ada beberapa kekurangan seperti kendala teknis serta tantangan dan ketidakseimbangan lainnya yang kerap kali menjadi permasalahan dari penggunaan Aplikasi M-Paspor sebagai inovasi teknologi dari pengembangan *e-government* berdasarkan persepsi masyarakat Maluku Utara sebagai pengguna aplikasi yang merupakan bagian dari wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas I TPI Ternate diantaranya:

1. Kendala Teknis Aplikasi

Penggunaan teknologi dalam bentuk aplikasi dalam *penerapan e-government* melalui Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Ternate tak luput dari berbagai kendala serta permasalahan teknis dari aplikasi, banyaknya keluhan dari pemohon terkait aplikasi yang diharapkan dapat menjadi solusi nyatanya juga menimbulkan berbagai kendala seperti aplikasi yang kerap kali *error*, kode verifikasi yang terlambat muncul, lamanya menunggu *billing* pembayaran keluar dan seringkali tidak memberikan notifikasi kepada pengguna aplikasi yang membuat pemohon harus menunggu lebih lama serta terkadang bisa terlewatkan pembayarannya dikarenakan batas pembayaran hanya berlaku 2 jam sehingga jika terlewatkan maka pemohon harus melakukan proses pengajuan kembali dari awal. Melihat hal tersebut, pengembang perlu untuk melakukan peningkatan kualitas serta fitur-fitur dalam aplikasi sehingga aplikasi menjadi lebih *upgrade* dan dapat dapat terhindar dari kendala-kendala teknis seperti yang dijelaskan diatas.

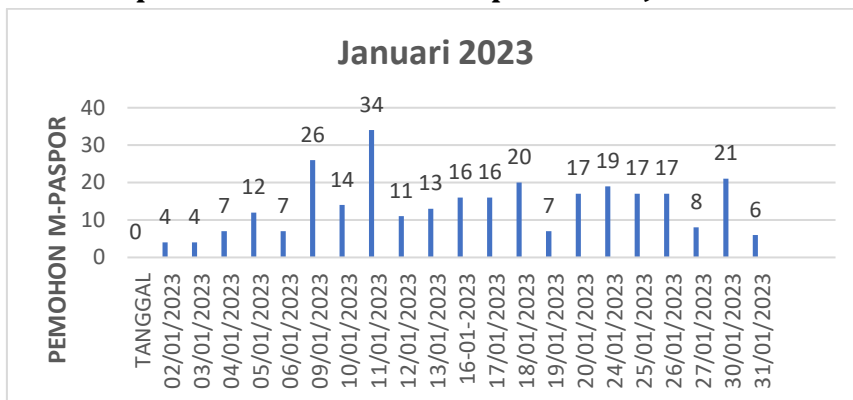
2. Perbedaan Kebutuhan

Kebutuhan dan prioritas pelayanan di wilayah dengan kesenjangan bisa berbeda dengan wilayah yang lebih maju. Pemerintah dalam pengembangan proyek *e-government* harus sensitif terhadap hal ini, bahwa solusi *e-government* yang dikembangkan tidak sepenuhnya dapat memenuhi kebutuhan sebenarnya dari masyarakat di wilayah tertentu. Hal ini bisa terjadi jika pengembang tidak memahami secara mendalam tantangan dan karakteristik unik dari wilayah terkait sebagaimana yang terjadi di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Ternate.

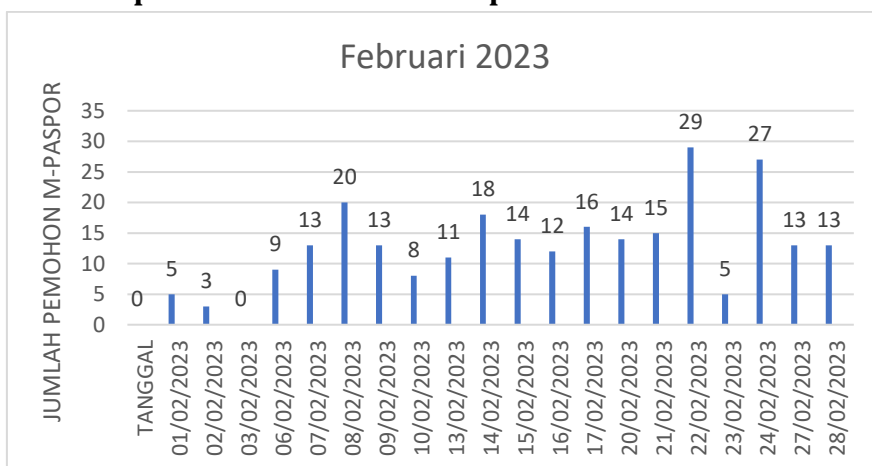
Jika tujuan penggunaan Aplikasi M-Paspor disebabkan tingginya antrian permohonan paspor seperti yang terjadi di kantor imigrasi yang berada kota-kota besar sehingga melalui aplikasi pemohon dapat melakukan pengajuan permohonan serta dapat mengambil dan memilih jadwal kedatangan sesuai kuota yang tersedia, maka hal ini berbeda dengan terjadi di wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas I TPI Ternate, dimana tanpa perlu sistem *war* kuota dalam pengambilan antrian melalui aplikasi pun kuota antrian masih tersisa dimana maksimal kuota M-Paspor setiap harinya yaitu 75 kuota antrian sedangkan jumlah pemohon

setiap harinya selalu kurang dari jumlah maksimal kuota diluar dari saat-saat *high season* seperti musim haji. Hal ini bisa dilihat dari dari sampel data jumlah permohonan paspor melalui M-Paspor setiap harinya dibulan Februari 2023 setelah mulai diterapkan penggunaan Aplikasi M-Paspor pada Februari 2022 yang mana sudah memasuki 1 tahun penerapan Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Ternate.

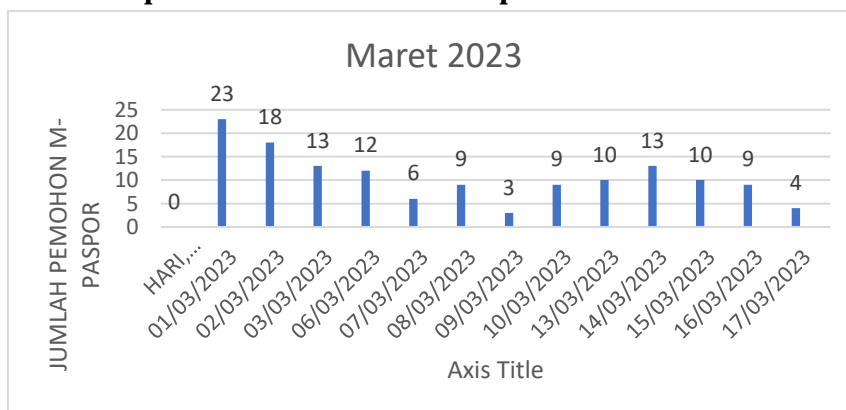
Tabel 1: Rekapitulasi Pemohon M-Paspor Bulan Januari Tahun 2023



Tabel 2: Rekapitulasi Pemohon M-Paspor Bulan Februari Tahun 2023



Tabel 3: Rekapitulasi Pemohon M-Paspor Bulan Maret Tahun 2023



Berdasarkan tabel data 1,2,3 diatas, dengan kuota harian dibulan Januari-Maret yang mewakili sampel data setelah adanya penerapan aplikasi membuktikan bahwa jumlah permohonan yang tercatat tidak lebih dari maksimal kuota harian M-Paspor sebanyak 75 kuota sedangkan bagi masyarakat yang ingin melakukan pengajuan paspor yang terlanjur datang ke kantor untuk melakukan pengajuan namun tidak mengetahui informasi terkait pendaftaran bahwa pengajuan paspor harus melalui aplikasi yang mana jika pemohon melakukan pengajuan di hari tersebut maka pilihan jadwal untuk melakukan wawancara dan pengambilan foto biometrik minimal ditanggal atau hari berikutnya dikarenakan pada sistem aplikasi jadwal di hari yang sama sudah ditutup walaupun kuota masih tersedia. Hal ini dianggap tidak efisien dikarenakan pengajuan pemohon tidak dapat diproses dihari yang sama dan pemohon harus kembali lagi untuk melakukan wawancara dan pengambilan foto biometrik.

Untuk itu, tinjauan kembali perlu dilakukan oleh Ditjenim untuk memastikan penerapan aplikasi sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat di kantor imigrasi dengan wilayah kerja yang masih tertinggal.

3. Rendahnya tingkat Literasi digital

Pendidikan teknologi dan literasi digital yang belum tersebar merata di daerah-daerah yang masih mengalami kesenjangan dimana penerapan platform *e-government* memerlukan pemahaman terhadap teknologi. Penggunaan *e-government* memerlukan pendidikan digital, yaitu kemampuan untuk menggunakan perangkat teknologi dan navigasi dalam platform digital sedangkan kelompok masyarakat dengan tingkat literasi digital yang rendah akan mengalami kesulitan dalam mengakses dan memanfaatkan layanan *e-government*. Penggunaan solusi *e-government* yang kompleks dengan mengharuskan penggunaan aplikasi dalam tiap pelayanan membuat masyarakat dengan literasi digital yang rendah akan mengalami kesulitan karena belum terbiasa dengan teknologi. Maka, sosialisasi pendidikan digital perlu dilakukan secara menyeluruh di daerah-daerah yang memiliki tingkat literasi digital yang rendah.

4. Keterbatasan Aksesibilitas

Implementasi *e-government* umumnya bergantung pada akses terhadap perangkat teknologi dan konektivitas internet yang stabil. Masyarakat yang tinggal di daerah yang masih berkesenjangan mengalami kesulitan mengakses teknologi. Adapun wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas I TPI Ternate yaitu Kota Ternate yang terdiri atas Pulau Ternate, Pulau Batang Dua, Pulau Hiri, Pulau Moti. Kemudian Kota Tidore Kepulauan, terdiri atas Pulau Tidore, Oba Selatan, Oba Utara, Oba Tengah, Pulau Maitara, dan Pulau Mare. Kemudian Kabupaten Halmahera Selatan, Kabupaten Halmahera barat, Kabupaten Kepulauan Sula, dan Kabupaten Kepulauan Taliabu. Yang mana wilayah-wilayah kerja tersebut terdiri atas pulau-pulau dengan akses internet yang belum sepenuhnya merata serta keterbatasan lainnya sehingga akses masyarakat untuk mengetahui dan menjangkau platform aplikasi menjadi sulit dan terbatas.

Jika pemerintah mengandalkan platform *e-government* untuk pelayanan publik, kelompok masyarakat yang masih tertinggal bisa semakin terabaikan dimana masyarakat yang berada di wilayah yang masih memiliki kesenjangan seringkali menghadapi

keterbatasan dalam infrastruktur telekomunikasi dan teknologi. Penggunaan aplikasi yang memerlukan konektivitas internet dan akses ke teknologi dapat mengalami hambatan di wilayah-wilayah tersebut. Beberapa wilayah yang lebih terpencil atau terpencil tentunya akan mengalami hambatan dalam akses terhadap teknologi dan internet yang cepat, menyebabkan kesenjangan aksesibilitas.

Pengembangan melalui konsep *e-government* diperlukan adanya pemantapan dalam pembangunan infrastruktur telekomunikasi yang merata dan mencakup seluruh wilayah hingga ke daerah-daerah sehingga pelayanan berbasis elektronik dengan penggunaan aplikasi akan semakin optimal didukung dengan akses jaringan internet yang stabil.

5. Tidak Menjangkau Seluruh Kelompok Lapisan Masyarakat

E-government mungkin tidak mampu mencakup semua kelompok masyarakat, seperti lansia dan lapisan masyarakat tertentu. Penting bagi pemerintah dan pelaku pengembangan teknologi untuk memahami konteks lokal suatu wilayah dalam upaya pengembangan *e-government*. Kesenjangan teknologi juga dapat timbul antara generasi, dimana kelompok masyarakat yang lebih tua mungkin memiliki keterbatasan dalam beradaptasi dengan teknologi baru, sementara generasi yang lebih muda lebih akrab dengan penggunaan teknologi. Sehingga, implementasi *e-government* perlu untuk memperhatikan hal ini. Oleh karena itu, sangat penting bagi pemerintah dan pelaku pengembangan teknologi untuk memastikan bahwa aksesibilitas, literasi digital, dan kebutuhan khusus dari semua kelompok dalam lapisan masyarakat dipertimbangkan dalam pengembangan dan implementasi layanan *e-government*. Hal ini dapat dilakukan dengan memberikan fitur-fitur tambahan dalam memudahkan penggunaan aplikasi.

Berdasarkan hasil pembahasan diatas, dapat dikatakan bahwa upaya peningkatan kualitas pelayanan publik menggunakan prinsip *e-government* melalui pengembangan Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Ternate telah memberikan dampak perubahan kearah positif, namun belum sepenuhnya berjalan dengan baik dan memberikan hasil yang maksimal dikarenakan berbagi faktor seperti kendala teknis pada aplikasi juga ketidakcocokan antara penggunaan *platform* digital dengan daerah yang masih memiliki kesenjangan

Sehingga, untuk dapat meningkatkan efisiensi dalam penggunaan Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Ternate maka pemerintah sebagai pengembang program aplikasi tersebut perlu untuk melakukan tinjauan yang mendalam terkait dengan target sebagai pengguna aplikasi sehingga meminimalisir adanya kendala serta ketidakseimbangan terkait dengan penggunaan Aplikasi M-Paspor.

berikut beberapa hal yang sekiranya dapat menjadi acuan dalam pengembangan dan peningkatan fitur aplikasi kedepannya:

1. Peningkatan kualitas fitur aplikasi

Peningkatan kualitas serta fitur-fitur dalam aplikasi untuk meningkatkan pengalaman pengguna dengan melakukan tinjauan mendalam dalam menganalisis kebutuhan pengguna sebagai tujuan awal upaya pengembangan aplikasi dilakukan sehingga program dapat tercapai dan berjalan sesuai rencana. Dengan meningkatkan kualitas maka perlu dilihat beberapa kendala teknis pada aplikasi yang kerap kali terjadi akar kendala-kendala

tersebut bisa teratasi dan mengurangi keluhan pengguna aplikasi. Selain itu, dengan melakukan tambahan fitur-fitur seperti fitur pembaca dokumen yang di unggah pada aplikasi sehingga menghindari kesalahan unggah berkas yang dilakukan pemohon pada saat pengajuan permohonan melalui aplikasi. Tambahan perbaikan fitur lainnya yaitu dengan memungkinkan pemohon tetap dapat melakukan wawancara dan pengambilan foto biometrik di hari yang sama dengan waktu pendaftaran melalui aplikasi selama masih tersedia kuota antrian di hari tersebut.

2. Sosialisasi menyeluruh dan pendidikan literasi digital

Melakukan identifikasi kondisi dan kebutuhan lokal, dengan meninjau tantangan yang ditemui setelah adanya penerapan aplikasi salah satu diantara rendahnya tingkat literasi digital sehingga kemampuan dalam menggunakan perangkat navigasi berbasis aplikasi dirasa menyulitkan. Maka, selain menjadi tanggung jawab pengembang aplikasi dengan melakukan upaya pengenalan melalui sosialisasi, dalam hal ini juga perlu menjadi perhatian pemerintah pusat dalam upaya meningkatkan tingkat literasi digital dalam masyarakat terutama masyarakat yang berada di daerah-daerah dengan kesenjangan

3. Peningkatan akses internet dengan pembangunan infrastruktur telekomunikasi yang merata

Salah satu permasalahan yang menjadi kendala pengembangan *e-government* adalah kurangnya akses masyarakat dalam mendapatkan koneksi internet dengan kualitas yang baik dimana hal ini dapat menjadi penghambat pengembangan proyek *e-government* sehingga perlunya pemerintah untuk melakukan pembangunan infrastruktur telekomunikasi yang merata dan memadai secara menyeluruh mencakup daerah-daerah yang berkesenjangan.

Maka, diharapkan dengan adanya beberapa solusi diatas terkait acuan dalam peningkatan kualitas Aplikasi M-Paspor kedepannya sehingga dapat memberikan hasil yang semakin optimal dalam pelayanan pembuatan paspor dan sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik mencakup seluruh wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas I TPI Ternate.

Dengan demikian, berdasarkan uraian hasil pembahasan atas temuan-temuan yang didapatkan yang kemuidan diuji berdasarkan lima indikator dari teori efektivitas yang digunakan yang menjadi patokan serta tolak ukur keberhasilan sebuah program bekerja dengan dikaitkan dengan sudah dibahas secara mendalam pada sub bab 5.1 maka dapat dikatakan bahwa implementasi penggunaan Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Ternate belum sepenuhnya dikatakan sudah efektif dalam penerapannya. Dari 5 indikator tersebut hanya 4 indikator diantaranya produktivitas, efisiensi, fleksibilitas dan keunggulan yang dapat dikatakan sesuai dengan hasil temuan yang didapatkan berdasarkan hasil observasi atau tinjauan secara langsung, serta hasil wawancara dan data pendukung lainnya.

Salah satu indikator yang belum sepenuhnya memenuhi standar yaitu indikator kepuasan dimana selain melihat dari segi efisiensi kinerja petugas, perlu juga untuk melihat dari segi kepuasan pemohon dimana perspektif dan tanggapan pemohon ketika menggunakan aplikasi. Berdasarkan tanggapan dan perspektif masyarakat pengguna aplikasi telah ditemukan beberapa hasil yaitu, terkait kelebihan dan kekurangan Aplikasi M-Paspor diantaranya untuk kelebihan adalah efisiensi pelayanan dimana pemohon dapat melakukan

pengajuan permohonan paspor dimana saja dan kapan secara *online* melalui aplikasi serta dapat memilih sendiri jadwal kedatangan ke kantor imigrasi. Selain kelebihan terdapat pula kekurangan aplikasi yaitu tantangan dan hambatan dalam pengaplikasian aplikasi seperti permasalahan teknis, perbedaan kebutuhan, rendahnya tingkat literasi dan terbatasnya aksesibilitas.

Untuk itu, Ditjenim sebagai pengembang perlu untuk lebih peka lagi terhadap kebutuhan serta karakteristik masyarakat sebagai pengguna aplikasi dalam pelayanan pembuatan paspor melalui Aplikasi M-Paspor.

4. KESIMPULAN.

Penggunaan Aplikasi M-Paspor dalam Pelayanan Pembuatan Paspor di kantor imigrasi merupakan adopsi penggunaan teknologi dalam pelayanan pembuatan paspor oleh Ditjenim melalui implementasi prinsip *e-government* sebagai bentuk inovasi atau transformasi perubahan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dengan harapan masyarakat dapat memperoleh kemudahan atas hak-haknya sebagai warga negara dalam mengakses layanan dari pemerintah. Untuk melihat sejauh mana efektivitas dari penerapan aplikasi M-Paspor maka dilakukan penelitian untuk menilai tingkat keefektifan dari aplikasi tersebut.

Berdasarkan hasil pembahasan dari penelitian yang dilakukan penulis dapat ditarik simpulan bahwa, M-Paspor sebagai salah satu bentuk adopsi teknologi dalam inovasi pelayanan publik melalui konsep *e-government* cukup memberikan dampak yang baik dari segi efisiensi administrasi serta kecepatan dan konsistensi pelayanan. Aplikasi ini dirancang untuk memungkinkan pemohon paspor untuk dapat melakukan pengajuan permohonan paspor dimana saja dan kapan saja juga, kebebasan pemohon untuk mengatur sendiri jadwal kedatangan ke kantor imigrasi. Tentunya ini menjadi salah satu nilai tambah penerapan aplikasi serta menjadi solusi atas permasalahan peningkatan jumlah permohonan paspor. Hanya saja dalam penerapannya, pemerintah dalam hal ini Ditjenim sebagai pengembang aplikasi M-Paspor perlu untuk mempertimbangkan dan mengkaji lagi beberapa hal yang menjadi tantangan dan hambatan, diantaranya seperti ketidakseimbangan antara harapan dan realita dilapangan serta bagaimana tanggapan dan keterbukaan masyarakat sebagai pengguna aplikasi dalam menerima implementasi kebijakan *e-government* melalui aplikasi M-Paspor.

Berikut beberapa tantangan dan hambatan penggunaan aplikasi berdasarkan perspektif serta tanggapan masyarakat:

1. Kendala Teknis Aplikasi;
2. Perbedaan kebutuhan berdasarkan karakteristik wilayah;
3. Keterbatasan aksesibilitas;
4. Kurangnya tingkat literasi digital dalam masyarakat, serta;
5. Tidak menjangkau lapisan kelompok masyarakat tertentu.

Dengan demikian, upaya pengembangan proyek *e-government* oleh pemerintah perlu untuk lebih sensitif dan mengenali keunikan serta karakteristik suatu wilayah dalam penerapan suatu program sehingga inovasi yang dilakukan dapat berjalan selaras dengan

harapan dan kebutuhan masyarakat tanpa menimbulkan permasalahan-permasalahan lainnya.

Berdasarkan paparan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa implementasi penggunaan Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Ternate sudah efektif dan memenuhi standar efektivitas berdasarkan indikator-indikator yang digunakan dimana sebagian besar indikator efektivitas diantaranya produktivitas, efisiensi, fleksibilitas, dan keunggulan memenuhi standar, satu indikator yang masih belum memenuhi standar adalah kepuasan, terutama dari perspektif pemohon. Meskipun ada kelebihan dalam penggunaan aplikasi, seperti efisiensi dalam pengajuan permohonan paspor secara online, pemohon juga menghadapi tantangan dan hambatan, seperti masalah teknis, perbedaan kebutuhan, tingkat literasi yang rendah, dan aksesibilitas yang terbatas.

Oleh karena itu perlu ada perhatian lebih lanjut dari pihak pengembang (Ditjenim) terhadap kebutuhan dan karakteristik masyarakat sebagai pengguna aplikasi dalam pelayanan pembuatan paspor melalui Aplikasi M-Paspor. Implementasi aplikasi ini masih memerlukan perbaikan dan peningkatan untuk meningkatkan kepuasan pemohon dan mencapai efektivitas yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA.

- Abdurahmat, 2008. *Teori Lengkap tentang Efektivitas Program menurut Para Ahli dan Contoh Tesis Efektivitas Program.*
- Badu, A. 2013. *E-government: Konsep, Esensi dan Studi Kasus.*
- Bahri, Vinna. 2017. *Program Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Ternate Tahun 2017.* Tugas Akhir. Universitas Khairun.
- Creswell. 2004. *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches.*
- Fitri. 2023. *Inovasi Pelayanan Paspor Online Melalui Aplikasi M-Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang.* Skripsi. Universitas Maritim Raja Ali Haji.
- Gibson. 2005. JL JM Invancevich, JH Donnelly, Organisasi, terjemahan Agus Dharma. <https://nasional.kompas.com>. *Imigrasi: Jumlah Permohonan Paspor di Awal 2022 Meningkat Signifikan (kompas.com)*
- <https://www.imigrasi.go.id>. *UU Keimigrasian – Bab 1 - Direktorat Jenderal Imigrasi.*
- <https://ternate.imigrasi.go.id>. *Sejarah Kantor Imigrasi Kelas I TPI Ternate (ternate.imigrasi.id)*
- Hasanuddin, Ali. 2017. *Peran Kantor Imigrasi Kelas I Ternate dalam Pelayanan Dokumen Paspor Perjalanan Haji tahun 2015-2017.* Tugas Akhir. Universitas Khairun..
- Hamel, 2012. *Psikologi Kepemimpinan dan Inovasi.*
- Herlambang. 2008. *Sistem Informasi: Konsep, Teknologi & Manajemen.*
- Jugiyanto. 2005. *Analisis dan Desain Sistem Informasi: pendekatan terstruktur teori dan praktek aplikasi bisnis.*
- Mbilinyi & Werema. 2018. *Determinants of e-Government Adoption in Improving Public Services Delivery in Immigration Department Arusha Region, Tanzania. International Journal of Science and Research (IJSR).*
- Mulyadi. 2016. *Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik.*
- Huberman. 2012. *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru.*
- Noviansyah. 2008. *Analisis dan Desain Sistem Informasi: pendekatan terstruktur teori dan praktek aplikasi bisnis.*

- Prabadhi, Mila, R. dan Alya, S. 2022. *Implementasi ISO 9126 Dalam Uji Kualitas Aplikasi M-Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Tangerang*. *Journal TEMATICS (Technology Management and Informatics Research)*
- Presiden RI. 2003. *Instruksi Presiden (INPRES) Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government*. Instruksi Presiden (INPRES). Pemerintah Pusat. Jakarta.
- Profil kantor. <https://ternate.imigrasi.go.id>
- Pasalong. 2010. *Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik*.
- P.Siagian. 2002. *Kiat Meningkatkan Produktivitas kerja*. Edisi Ke-1. PT Rineka Cipta. Jakarta.
- Susanto, 2010. *Teori Belajar dan Pembelajaran di Sekolah Dasar*.
- Sondang, Othenk. 2008. *Teori Efektivitas: Definisi, Faktor, dan Aspek Pemicunya*.
- Sutarno. 2012. *Serba Serbi Manajemen Bisnis*. Cetakan Pertama. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Saryono. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif dalam Bidang Kesehatan*. Nuha Medika. Yogyakarta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*.
- Undang-Undang Keimigrasian pasal 548
- Zulhakim. 2012. *E-government: Konsep, Esensi dan Studi Kasus*