

EFEKTIVITAS PELAYANAN APLIKASI *MOBILE* PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI KOTA TANJUNGPINANG

Oleh
Ummidiah Islamiaty
NIM.190565201045

ABSTRAK

Aplikasi *Mobile* Paspor (M-Paspor) merupakan bentuk baru dari Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor *Online* (APAPO). Diperbaharui Aplikasi M-Paspor karena adanya permasalahan pada aplikasi APAPO yang sering dikeluhkan masyarakat sehingga Direktorat Jendral imigrasi mengeluarkan aplikasi terbaru yaitu M-Paspor yang merupakan aplikasi yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk pengajuan permohonan paspor baru dan penggantian paspor secara *online*. Seiringnya waktu dalam penggunaan aplikasi M-Paspor ini masih terdapat beberapa kendala, berdasarkan keterangan peneliti penggunaan aplikasi M-Paspor tersebut dalam pembuatan paspor *online* pengurusannya sangat mudah dimengerti. Namun dalam pelaksanaannya tidaklah berjalan mulus masih terdapat kendala dalam perihal saat mengakses layanan, proses pendaftaran, dan pengimputan data. Maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan aplikasi *Mobile* Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjungpinang. Data yang didapat kemudian di analisis secara kualitatif dengan menelaah seluruh data yang dikumpulkan yang didukung oleh hasil wawancara dengan teori keberhasilan efektivitas, yang mengemukakan keberhasilan efektivitas dipengaruhi oleh keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat input dan output dan pencapaian tujuan menyeluruh. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan aplikasi *Mobile* Paspor sudah cukup efektif. Namun dari kelima indikator keberhasilan efektivitas yang digunakan adalah keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat input dan output dan pencapaian tujuan menyeluruh, terdapat dua indikator yang belum cukup efektif yaitu keberhasilan program dan pencapaian tujuan menyeluruh.

Kata kunci : Efektivitas, Pelayanan, Aplikasi M-Paspor

EFFECTIVENESS OF MOBILE PASSPORT APPLICATION SERVICES AT CLASS I IMMIGRATION OFFICE TPI TANJUNGPINANG CITY

By
Ummidiah Islamiaty
NIM.190565201045

ABSTRACT

The M-Paspor application is a new form of the online passport queue registration application (APAPO). The M-Passport application has been updated due to problems with the APAPO application which are often complained about by the public, so the Directorate General of Immigration has issued a new application, namely the M-Paspor, which is an application that can be used by the public to submit applications for new passports and replace passports online. Over time, there are still some obstacles in using the M-Passport application, based on the statement of researchers using the M-Passport application in making online passports, the management is very easy to understand. However, the implementation did not run smoothly, there were still obstacles in terms of accessing services, the registration process, and data entry. So this study aims to determine the effectiveness of mobile passport application services at the Class I Immigration Office TPI Tanjungpinang. The data obtained was then analyzed qualitatively by examining all the data collected which was supported by the results of interviews with the theory of success effectiveness, which stated that success effectiveness was influenced by program success, target success, satisfaction with the program, input and output levels and achievement of overall objectives. The results of the study show that the effectiveness of the Mobile Passport application service is quite effective. However, of the five effectiveness indicators used, namely program success, target success, program satisfaction, input and output levels and achievement of overall objectives, there were two indicators that were not effective enough, namely program success and achievement of overall objectives.

Keywords: *effectiveness, servicers, application M-Paspor*