

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada pasca pandemi banyak pelayanan publik yang telah menimbulkan perubahan yang awalnya manual berubah menjadi online, berikut beberapa kasus perubahan pelayanan publik dari manual ke online. Efektivitas pelayanan online dalam perpanjangan Surat Izin Pengemudi (SIM) di satuan penyelenggaraan administrasi Polresta Sidoarjo melalui aplikasi E-SIM Polresta Sidoarjo. Efektivitas pelayanan ini ada beberapa faktor; seperti efektivitas dalam hal waktu yang menunjukkan efektivitas karena untuk perpanjang SIM hanya perlu 15 menit sampai 20 menit, staff atau pihak kepolisian menyediakan layanan perpanjangan mempunyai ketelitian sehingga jarang ditemukan kesalahan. Pelayanan public dibidang administrasi kepolisian merupakan salah satu pelayanan public yang dilaksanakan oleh kepolisian dalam rangka melayani masyarakat yang meliputi tugas dan fungsi, mendaftarkan dan menerbitkan SIM (Surat Izin Mengemudi), STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan) dan lain sebagainya. (Setiawan, 2020). Selain itu ada juga E-KTP yang di lakukan dengan layanan online seperti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi di awal pandemi telah di alihkan pelayanan dengan sistem online hal ini berguna untuk mencegah penularan COVID-19 dan membunuh mata rantai Coronavirus. Anjuran pemerintah untuk tetap berada dirumah, pematuhan protokol pemerintah dan pelayanan online ini bisa dikatakan sangat efektif jika masyarakat dapat melayani secara online.

Pada pembuatan E-Pasport di Kantor Imigrasi Wilayah Kalimantan Barat juga terjadi perubahan dengan sistem online, dilakukan karena menghindari rantai coronavirus menyebar, pelayanan ini seperti adanya aplikasi untuk pembuatan E-Pasport dan lainnya sehingga dapat

melakukan pelayanan dirumah. Sedangkan kekurangannya penyelesaiannya pelayanan pembuatan paspor sudah sesuai SOP namun implementasinya masih kurang jelas dikarenakan kesalahan teknis. Contoh lainnya pada pembuatan E-Pasport di kota malang yang mempunyai aplikasi yang Bernama 'APAPO'. Masyarakat di Kota Malang pada umumnya telah mengetahui perkembangan di bidang pendaftaran online dengan mudah dan cepat. Aplikasi ini membantu pelayanan petugas dengan berkembangnya sistem online. Hal ini memiliki dampak positif dan negative seperti; Dampak positif dari peluncuran aplikasi "APAPO" menurut Ibu Vina Pranindya selaku Kepala Sub-Seksi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian mengatakan bahwa dampaknya ialah: 1. Orang tidak perlu antri dari pagi 2. Tidak perlu antri lama 3. Datang sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan, berdasarkan jam, tanggal, tempat kantor imigrasinya, 4. Cukup menyerahkan berkas-berkas yang dibutuhkan 5. Foto dan wawancara dengan cepat, setelah itu pulang Dampak negatif yang ditimbulkan sebelum peluncuran aplikasi APAPO, ialah: 1. Semua dilakukan secara manual 2. Orang datang untuk antri pagi-pagi sekali, untuk mendapatkan nomor antrian 3. Menunggu antrian lama untuk foto.

Pemerintah dalam menjalankan pelayanan publik masih terdapat kekurangan jika dilihat dari sisi kualitas atau bisa dikatakan jauh dari harapan masyarakat yang ingin menggunakan pelayanan di kantor Imigrasi kelas 1 TPI Pontianak pada saat pelayanan masih offline atau sebelum online seperti sekarang, hal ini dapat dilihat dari adanya keluhan masyarakat yang terkadang sedikit kebingungan saat mengurus paspor. Apabila kondisi yang seperti ini tidak di respon dengan baik oleh pemerintah maupun bagian dari Imigrasi, maka hal ini dapat menimbulkan citra yang kurang baik untuk kedepannya. Berdasarkan Rahayu Warsono Yuningsih, (2010:23) pada penelitiannya mengatakan bahwa hasil yang telah dilihat dari beberapa fenomena yang ada seperti tangibles atau ketampakan fisi yang masih kurang baik. Sarana yang tersedia sudah memadai, tetapi profil pada

pelayanan serta performance petugas yang ada masih sngat kurang. Reability atau kompetensi petugas beberapa sudah terlihat baik hanya beberapa pegawai saja yang belum menguasai IT terutama pegawai senior. Responsiveness, daya tanggap yang sudah tanggap ini terlihat baik, hal ini dapat membantu dalam membentuk daya tanggap pegawai dalam merespon segala complain masyarakat. Assurance atau kepastian pelayanan yang telah ada saat ini masih bisa dikatakan buruk. Prosedur pembuatan paspor yang masih terlihat sulit dipahami oleh masyarakat, hal ini karena memiliki prosedur yang panjang dan membutuhkan waktu cukup lama untuk mengurusnya. Kepastian waktu untuk menyelesaikan proses pelayanan pada pembuatan paspor yang sudah tercantum di SOP tetapi implementasinya masih belum jelas serta sering terjadi kesalahan teknis. Pembiayaan pada pelayanan masih banyak keluhan dari masyarakat yang dikarenakan mahal dan tidak sesuai dengan yang di tetapkan, serta biasanya masih ada calo yang memproses pelayanan kemudian terjadi kenaikan biaya yang mahal.

Pada penulisan ini ataupun penelitian mempunyai beberapa alasan yaitu; a) Di kantor Imigrasi kelas 1 TPI Pontianak wilayah Kalimantan Barat belum ada yang meneliti tentang bagaimana efektivitas pelayanan online pada pembuatan e-pasport b) Pada penelitian yang khususnya fokus terhadap efektivitas ini masih belum ada, Adapun yang melakukan penelitian tentang efektivitas tetapi tidak terlalu memfokuskan atau mendalam tentang aspek-aspek efektivitas seperti yang akan diteliti pada penelitian ini. Kemudian dari itu permasalahan seperti ini menarik karena masih banyak di beberapa instansi pelayanan publik yang menggunakan metode pelayanan online belum terlihat efektif dan masih banyak keluhan masyarakat.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Efektivas pelayanan elektronik melingkupi 3 aspek; produktivitas, efisiensi, stabilitas serta kemampuan dalam penyesuaian diri, maka dari itu rumusan penelitian ini adalah Bagaimana

efektivitas pelayanan online e-pasport pasca pandemi di Kantor Imigrasi Wilayah Kalimantan Barat ?

### **1.3 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah agar masyarakat bisa mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan online E-Pasport pada saat pasca pandemi Covid-19 di Kantor Imigrasi Wilayah Kalimantan Barat

1. Manfaat teoritis dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan untuk penelitian terbaru di penelitian selanjutnya khususnya yang memperdalam tentang efektivitas pelayanan publik
2. Manfaat praktis pada penelitian ini agar masyarakat bisa mengetahui tentang bagaimana keefektivitasan pada pelayanan publik yang dilakukan secara online pasca pandemic, selain itu manfaat praktis dari penelitian ini bagi kantor Imigrasi kelas 1 TPI Pontianak wilayah Kalimantan Barat yaitu memberikan pandangan serta dapat menjadikan segala pelayanan online lebih baik dari sebelumnya, kemudian manfaat bagi pemerintah agar pemerintah lebih memperhatikan pelayanan online di Imigrasi maupun di kantor lain agar meminimalisir kesalahan serta complain dari masyarakat

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini yaitu menganalisis efektivitas pelayanan online pada E-Pasport yang dilakukan pada saat pasca pandemi Covid-19 di Kantor Imigrasi Wilayah Kalimantan Barat.

### **1.5 Kajian Pustaka**

Pelayanan terbaik untuk masyarakat ini adalah wujud pemberian pelayanan prima kepada masyarakat.(Rohman & Larasati, 2020). Dalam menunjang jalannya suatu pelayanan publik yang efektif, maka seluruh pelayanan terdapat mekanisme serta prosedur yang telah di atur. Dalam

menciptakan kinerja yang baik, suatu instansi akan membutuhkan sumber daya manusia (SDM) yang memiliki kompetensi tinggi.(Sarel & Atmojo, 2021). Pada sumber daya manusia (SDM) ini sudah menjadi suatu prioritas terhadap penambahan produktivitas suatu kinerja pada organisasi maupun Lembaga. Pandemi Covid-19 merupakan kesempatan yang menarik untuk mengeksplorasi percepatan perubahan yang diberikan oleh teknologi digital karena pandemi telah menyebabkan banyak organisasi menjalani transformasi digital yang serba cepat untuk menghadapi situasi yang luar biasa ini.(Junaidi, 2021). Seluruh hal yang telah terjadi pada setiap pemerintah yang berada di seluruh dunia tidak terkecuali di Indonesia, pada Langkah-langkah sosial yang telah diterapkan untuk menghentikan rantai penyebaran Covid-19 termasuk penutupan sementara fasilitas pelayanan publik yang berbentuk fisik telah menuntut masyarakat, pemerintah maupun swasta yang bertujuan untuk memikirkan kembali secara radikal bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik. Pemerintah dituntut untuk adaptif dalam menghadapi tantangan yang muncul yaitu berhubungan dengan pelayanan publik.(Farjela et al., 2021). Pemerintah harus bisa memberikan pelayanan yang terbaik walau harus bisa beradaptasi pada pengenalan keselamatan aparatur birokrasi serta masyarakat, karena dalam persoalan ini yang menarik untuk dapat mengetahui kualitas pelayanan publik dalam pembuatan e-KTP. Pemenuhan kualitas penyelenggaraan sistem administrasi kependudukan merupakan tugas umum pemerintahan terkait dengan hak-hak sipil yang menjadi warga negara.(Rudiansyah et al., 2021). Maka dari itu, administrasi kependudukan harus dimiliki seluruh masyarakat di Indonesia agar bisa digunakan untuk kehidupan sehari-hari, yaitu seperti KTP adalah sebuah kartu identitas yang telah dimiliki masyarakat yang di buat dengan sistem komputerisasi serta mempunyai spesifikasi serta format khusus. Di era perkembangan teknologi yang semakin maju seperti sekarang, sistem penyelenggaraan pemerintah berbasis elektronik (e-government) telah banyak memberi

kemudahan bagi penyelenggara maupun pengguna jasa layanan publik.(Wahyuni et al., 2022). Pada bidang keimigrasian hal ini telah di kenal dengan Sisitem Informasi Manajemen Keimigrasian (SIMKIM), sistem ini sebagai sistem teknologi informasi serta komunikasi yang dapat digunakan dalam mengumpulkan, mengelola, serta menyajikan berbagai informasi untuk mendukung oprasiona,manajemen, maupun pengambilan keputusan pada pelaksanaanfungsi keimigrasian (Pasal I Undang-Undang No. 11 Tahun 2011 tentang Keimigrasian) Kemudian pada pelayanan untuk antrian pemohon paspor di kantor imigrasi telah dilakukan secara online dengan menggunakan website [www.antrian.imigrasi.go.id](http://www.antrian.imigrasi.go.id) maupun dengan mengunduh sebuah aplikasi yang telah disediakan di Playstore ataupun Appstore. Melihat pentingnya pelayanan yang berkualitas baik agar masyarakat yang dilayani merasa puas maka diharapkan prosedur yang sederhana dan kemampuan pegawai dalam suatu instansi terutama instansi pemerintahan untuk mewujudkan pelayanan yang maksimal, efektif dan efisien.(Maros & Juniar, 2016). Pada jadwal pelayanan di kantor harus bisa teratur sesuai dengan jam operasional yang telah diatur. Kehandalan, salah satu penunjang dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur kepada masyarakat adalah kehandalan yaitu jaminan akan kesanggupan atau kemampuan dalam hal melaksanakan pelayanan khususnya mengenai layanan paspor online aplikasi APAPO.(Triyanto et al., 2022). Penyedia layanan kehandalan tetap menjadi jaminan yang telah dibuat aparatur negara merupakan upaya dari kenerja aparatur yang telah dilaksanakan. Pada masa New Normal nanti, sinergitas dan koordinasi antar lembaga sangatlah dibutuhkan. Akses masyarakat ke kantor-kantor institusi pemerintah akan dibatasi dan mempersulit mereka dalam mengakses pelayanan publik.(Dorania Lumbanraja, 2020). Apabila suatu proses pelayanan secara konvensional tidak dapat dialihkan ke palayanan yang menggunakan elektronik secara baik, maka hal ini dapat merugikan masyarakat. Kemajuan di bidang teknologi informasi telah memungkinkan instansi-

instansi atau perkantoran melakukan interaksi dengan konsumen melalui jaringan komputer. Seiring dengan kemajuan teknologi, perkembangan dunia informasi saat ini sudah berkembang semakin cepat dan semakin pesat, sehingga banyak instansi yang meningkatkan kualitas pelayanannya dalam berbagai hal.(Yadi, 2018). Salah satu perkembangan yang dirasa penting yaitu semakin dibutuhkan dalam penggunaan sistem yang bertujuan untuk menghasilkan berbagai informasi yang dibutuhkan secara efisien, cepat, serta valid, kemudian dapat memudahkan pada proses pengolahan data serta dapat mempermudah dalam proses pencarian data saat diperlukan.

Dari 10 penelitian terdahulu penelitian ini memiliki keunggulan yaitu seperti memperdalam tentang berbagai aspek-aspek yang ada pada efektivitas dalam pelayanan, hal ini tentu akan berguna bagi penelitian selanjutnya yang akan membahas tentang efektivitas di pelayanan. Penelitian ini memfokuskan pada aspek efektivitas pelayanan yaitu produktivitas, efisiensi, stabilitas serta kemampuan dalam penyesuaian diri.

## **1.6 Kerangka Teori**

Pada penelitian yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Online Pada Pembuatan E-Pasport Pasca Pandemi Covid-19 Studi Kasus Imigrasi Wilayah Kalimantan Barat” akan menggunakan 2 teori, yaitu teori efektivitas dan teori pelayanan publik, sebagai berikut:

### **1.6.1 Teori Efektivitas**

Efektivitas merupakan kaitan antara output dengan tujuan, semakin tinggi dan besar kontribusi output untuk pencapaian tujuan, jadi semakin besar efektifitas suatu organisasi, kegiatan maupun program.(Baria, 2019). Efektivitas fokus terhadap hasil, inovasi serta kegiatan yang dapat dikatakan efektif apabila hasilnya didapatkan sudah mencapai tujuan yang diinginkan atau bisa dibidang spending wisely. Dalam memecahkan masalah dari efektivitas ini sangat beragam, tetapi dapat dilihat dari sudut pandang yang ada dari beberapa karakteristik akhir. Efektivitas ialah ruang

lingkup dari suatu standar akan mencapai suatu tujuan serta sasaran yang dapat dicapai maupun menunjukkan kepada tingkatan sejauh mana suatu organisasi, kegiatan dalam melakukan fungsinya dengan optimal.

Menurut Kurniawan (2005), efektivitas adalah kemampuan seseorang atau kelompok untuk melakukan tugas, fungsional, fungsi program atau tugas dalam suatu organisasi, dll, tanpa ketegangan atau tekanan dalam pelaksanaannya (Baria, 2019).

Indikator kinerja dari berbagai indikator, diantaranya tingkatan menurut pendapat David dkk (Danim 2012) sebagai berikut:

1. Jumlah hasil yang sudah diberikan. Hasil tersebut diwujudkan dalam bentuk fisik dari organisasi, program, maupun kegiatan. Hasil yang diinginkan dapat dilihat dengan membandingkan antara masukan dan keluaran, hasil, menunjukkan pencapaian program kerja dan sebagainya.
2. Tingkat kepuasan yang dicapai. Ukuran dalam efisiensi ini dapat bersifat kuantitatif dan dapat kualitatif.
3. Produk kreatif menciptakan hubungan kondisi yang baik dengan situasi kerja, yang pada saatnya dapat meningkatkan kreatifitas serta kemampuan.
4. Intensitas yang dapat dicapai dengan hubungan yang tinggi pada tingkat intens, dengan tingkat keterikatan yang tinggi satu dengan yang lainnya. Uraian di atas mengandung arti bahwa ukuran kinerja harus dilihat dari perbandingan antara input ataupun output, tingkat dari kepuasan yang dicapai, terciptanya hubungan kerja yang baik dan rasa kebersamaan yang tinggi. Dalam artian tidak berlebihan dalam rasa kebersamaan.

Berdasarkan teori yang sederhana tersebut telah dikatakan bahwa efektivitas organisasi sama dengan efisiensi organisasi secara keseluruhan. Menurut dari pandangan ini, efektivitas suatu organisasi dapat diukur dari seberapa besar laba yang diperoleh atau yang dihasilkan.

Gibson et al.1987 dalam Melati 2015 mengemukakan kriterian dari efektivitas organisasi yang terdiri dari lima unsur, yaitu :

1. Produksi, Produksi sebagai kriteria efisiensi mengacu pada ukuran produksi utama dari organisasi. Ukuran produksi mencakup penjualan, dokumen yang diproses, keuntungan, mitra yang dilayani, pangsapasar, dll. langkah ini berkaitan dengan yang dilakukan oleh pelanggan dan mitra yang ada dari masing-masing organisasi.
2. Efisiensi, Efisiensi sebagai kriteria efektivitas mengacu pada ukuran penggunaan sumber daya organisasi. Efisiensi adalah perbandingan antara output dan input. Ukuran kinerja terdiri dari laba dan modal, biaya per unit, pemborosan, waktu yang kosong, biaya per orang, dll. Efisiensi diukur dengan rasio manfaat terhadap biaya atau waktu yang dihabiskan.
3. Kepuasan, Kepuasan sebagai kriteria efisiensi kinerja mengacu pada keberhasilan suatu organisasi dalam memenuhi kebutuhan karyawan atau anggota. Indikator kepuasan meliputi sikap karyawan, perputaran karyawan, ketidakhadiran, keterlambatan, keluhan, kesejahteraan, dll.
4. Keadaptasian, Kemampuan beradaptasi sebagai kriteria kinerja mengacu pada respon organisasi terhadap perubahan yang ada didalam maupun diluar organisasi. Perubahan yang berada diluar organisasi seperti persaingan, permintaan pelanggan, kualitas produk, dan sebagainya, serta perubahan internal seperti kurang efektif, ketidakpuasan dan dll merupakan adaptasi terhadap lingkungan.

5. Kelangsungan Hidup, Kelangsungan hidup sebagai kriteria efisiensi kinerja mengacu kepada tanggung jawab organisasi perusahaan dalam mendukung kapasitas dan pengembangan potensi lebih lanjut. (Moh.Pabundu Tika Budaya 129-130 dalam Melati 2105

Pada pendapat Makmur (2011) telah memberikan pendapat dari beberapa indikator efektivitas yang bisa dilihat dari kriteria efektivitas, yaitu:

1. Ketepatan Waktu Yaitu sesuatu yang bisa menentukan berhasilnya suatu kegiatan yang dilaksanakan organisasi tapi juga bisa berakibat terhadap sebuah kegagalan dari aktivitas organisasi. Penggunaan waktu secara tepat akan melahirkan efektivitas pencapaian tujuan yang sudah ditentukan sebelumnya.
2. Ketepatan perhitungan biaya, Berhubungan ketepatan dari sebuah organisasi dalam pemanfaatan biaya, dalam artian tidak mengalami kekurangan juga tidak mengalami kelebihan dalam pembiayaan sampai sebuah kegiatan dapat dilaksanakan dan diselesaikan dengan baik. Ketepatan dalam menetapkan satuan biaya ialah bagian daripada efektivitas.
3. Ketepatan dalam pengukuran, Dengan ketepatan ukuran yang telah ditentukan sebelumnya sebenarnya merupakan gambaran daripada efektivitas kegiatan yang menjadi tanggung jawab dari suatu organisasi.
4. Ketepatan dalam menentukan pilihan, Menetapkan pilihan bukan persoalan yang gampang dalam organisasi dan juga bukan hanya prediksi saja akan tetapi melalui tahap-tahap proses, sehingga dapat ditemukan penetapan yang terbaik diantara yang terbaik atau yang terjujur diantara yang jujur atau keduanya yang terbaik dan terjujur diantara dari yang baik dan jujur.
5. Ketepatan berpikir, Ketepatan berfikir akan menciptakan keefektifan sehingga sebuah

kesuksesanlah yang akan senantiasa diinginkan itu dapat memberikan hasil secara maksimal.

6. . Ketepatan dalam melakukan perintah. Keberhasilan dari suatu aktivitas pada organisasi sangat dipengaruhi kemampuan dari seorang pemimpin, salah satunya ialah kemampuan memberikan sebuah perintah yang sangat jelas dan mudah dipahami bawahan. Jika perintah yang dikeluarkan tidak dapat dimengerti dan dipahami oleh bawahan maka akan berujung kegagalan yang tentunya akan merugikan organisasi.
7. Ketepatan dalam menentukan tujuan, Ketepatan dalam menetapkan suatu arah dan tujuan merupakan aktivitas organisasi dalam rangka mencapai suatu tujuan yang sudah ditentukan sebelumnya. Tujuan yang ditetapkan secara tepat dan jelas akan sangat menunjang efektivitas pelaksanaan dari kegiatan organisasi terutama yang berorientasi pada jangka panjang.
8. Ketepatan sasaran Penetapan, sasaran yang tepat baik yang ditetapkan secara perorang maupun secara kelompok organisasi sangat menentukan keberhasilan dari suatu aktivitas organisasi. Demikian juga sebaliknya, jika sasaran yang ditentukan itu kurang tepat, maka akan menghambat dan memperlama pelaksanaan dari berbagai kegiatan organisasi itu sendiri.

## **1.7 Definisi Konseptual**

### **1.7.1 Efektivitas**

Efektivitas fokus kepada hasil, program, serta kegiatan yang dapat dinilai efektif apabila output yang telah didapatkan sudah memenuhi tujuan yang diinginkan atau dikatakan spending wisely. Efektivitas ialah bagian dari suatu standar bisa memenuhi tujuan dan sasaran yang dapat

dicapai atau menunjukkan kepada tingkat sejauh mana suatu organisasi, kegiatan/program dalam melakukan tugasnya secara baik.

### 1.7.2 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas mengacu pada segala sesuatu yang dapat menentukan dari kepuasan pelanggan dan melakukan upaya perbaikan secara terus menerus dengan baik sehingga telah dikenal dengan Q=MATCH (Meets Agreed Terms and Changes). Adanya dimensi kualitas yang telah didefinisikan, maka setiap instansi maupun Lembaga yang memiliki dasar yang telah di pakai sebagai pedoman dengan tujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, untuk mencapai tingkat layanan yang lebih tinggi dalam hal memenuhi harapan serta dapat melampaui dari apa yang diharapkan pelanggan.

### 1.8 Definisi Operasional

Variabel	Indikator	Parameter
Efektivitas	a. Jumlah hasil yang dapat dikeluarkan	1.1 Pelayanan atau bentuk fisik dari Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pontianak 1.2 Program atau kegiatan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pontianak
	b. Tingkat kepuasan	1.1 Kuantitatif (berdasarkan pada jumlah atau banyaknya tingkat kepuasan masyarakat) 1.2 Kualitatif (berdasarkan pada mutu)
	c. Produk kreatif	1.1 Kreatifitas pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI

		Pontianak 1.2 Kemampuan pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pontianak
	d. Intensitas yang akan dicapai	1.1 input dan output yang ada pada pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pontianak 1.2 Tingkat kepuasan pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pontianak 1.3 Membangun hubungan kerja yang baik di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pontianak

**Table 1. Definisi Oprasional**  
**Sumber table: Pendapat David dkk (Danim 2012)**

## **1.9 Metode Penelitian**

### **1.9.1 Jenis penelitian**

Metode yang akan digunakan pada penelitian ini yaitu metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif ini digunakan untuk menyelidiki, menggambarkan, menjelaskan, menemukan kualitas serta keistimewaan yang biasa dilakukan dengan wawancara untuk mendapatkan data-data yang valid. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan memahami realitas sosial, yaitu melihat dunia dari apa adanya, bukan dunia yang seharusnya, maka seorang peneliti kualitatif haruslah orang yang memiliki sifat open minded. (Zamrodah, 2016) Pada penelitian yang menggunakan metode kualitatif ini, penulis dapat menjelaskan bagaimana keefektivitasan Pelayanan Online Pada Pembuatan E-Pasport Pasca Pandemi Covid-19 Studi Kasus Imigrasi Wilayah Kalimantan Barat dengan cara berkerja sama dengan beerbagai pihak baik itu pihak

Imigrasi maupun masyarakat di Wilayah Kalimantan Barat. Maka dari itu penulis dapat menggambarkan bagaimana keefektivitasan dalam pelayanan online pada pembuatan E-Pasport di Kantor Imigrasi. Selain dapat menjelaskan tentang bagaimana pihak Imigrasi menangani pelayanan online pasca pandemi Covid-19, penulis juga dapat memahami serta menjelaskan dalam bentuk penulisan serta dapat mengetahui bagaimana realitas yang telah terjadi di kantor Imigrasi pasca pandemi. Pada penelitian yang menggunakan pendekatan secara kualitatif ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara menggunakan hasil dari wawancara salah satu kandidat di Kantor Imigrasi Wilayah Kalimantan Barat.

### **1.9.2 Lokasi penelitian**

Lokasi penelitian terletak di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pontianak Wilayah Kalimantan Barat, daerah Kota Pontianak, Kecamatan Pontianak Selatan.

### **1.9.3 Jenis data**

#### **Sumber data primer**

Menurut Umi Narimawati (2008:98) data primer adalah “data yang berasal dari sumber asli atau pertama.(Pratiwi, 2017). Sumber data primer pada penelitian ini yaitu hasil wawancara dengan beberapa kandidat Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak Wilayah Kalimantan Barat, Daerah Kota Pontianak, Kecamatan Pontianak Selatan.

#### **Sumber data sekunder**

Menurut Sugiyono (2008: 402) data sekunder ialah “sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data”.(Pratiwi, 2017). Sumber data sekunder dalam penelitian ini beberapa tulisan atau penelitian terdahulu yang meneliti efektivitas pelayanan online pada E-pasport

### **1.9.4 Teknik pengumpulan data**

Untuk dapat mengetahui data serta informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini peneliti

telah menggunakan alat atau cara untuk mengumpulkan data sebagai berikut:

1. Wawancara dan Observasi

Penulis menggunakan metode wawancara pada teknik pengumpulan data yang bertujuan untuk memperoleh data secara lisan ataupun langsung dari informasi oleh kepala Kantor, Kasubsi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian, Kasubsi Pelayanan Dokumen Perjalanan.

2. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data dengan cara dokumentasi yaitu diperoleh dengan mencari data dokumen yang sesuai dengan tema atau topik.

3. Literature review (jurnal ataupun media)

Pada teknik pengumpulan data selanjutnya dengan cara mengambil berbagai sumber informasi yang menyangkut efektivitas pelayanan online pada E-pasport melalui penelitian terdahulu ataupun jurnal.

### **1.9.5 Teknik analisis data**

Bahwa pada penelitian ini menggunakan metode kualitatif sehingga teknik analisis data berguna untuk mengelola data yang sudah didapatkan dari hasil wawancara serta literatur review. Pada tahapan ini berguna untuk penyederhanaan data yang telah terkumpul ke dalam suatu bentuk yang lebih mudah agar mudah di baca serta mudah di pahami.

Prosedur analisis data meliputi tiga tahapan yang menggunakan model analisis data dari Miles Huberman dalam Sugiyono (2016: 246) yaitu sebagai berikut.

1. Reduksi data

Menurut Sugiyono (2016: 247), reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya.

## 2. Penyajian data

Penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif (Sugiyono, 2016:249).

## 3. Verifikasi data/Kesimpulan

Kesimpulan adalah langkah terakhir dari suatu periode penelitian yang berupa jawaban terhadap rumusan masalah (Sugiyono, 2016:17).