

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan zaman yang semakin pesat mengakibatkan tuntutan pemenuhan dari berbagai kebutuhan masyarakat menjadi semakin meningkat, terutama dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik sebenarnya merujuk pada pelayanan oleh pemerintah kepada masyarakat atau warga negara. pelayanan publik atau pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha milik Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka upaya pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.¹

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 tentang Pelayanan Publik mengatakan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik

Mutu pelayanan publik di negara berkembang sampai sekarang ini masih menjadi masalah yang sering muncul, umumnya pemerintah dituntut untuk

¹Sukmawati, Sukmawati, Rijal Rijal, and Hermanu Iriawan. *Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II Tempat Pemeriksaan Imigrasi Biak*. Matra Pembaruan: Jurnal Inovasi Kebijakan 4.1 (2020): 37-46.

memberikan pelayanan yang bermutu tinggi sebagai pemberi layanan kepada masyarakat dan permintaan itu melebihi kemampuan dari pemerintah itu sendiri untuk memenuhinya sehingga sering terjadi persoalan dalam penyelenggaraan pelayanan yang kurang efektif dan efisien.

Salah satu penyebab terjadinya hal tersebut adalah ketidaksiapan untuk menghadapi berbagai masalah pembangunan serta kemajuan teknologi yang kompleks. Sementara itu, kemajuan dibidang ilmu pengetahuan, teknologi, informasi, dan komunikasi merupakan pemicu harapan dan tantangan global pada tatanan baru masyarakat.² Situasi serta kondisi seperti itu harus segera disikapi secara arif, pemerintah pun harus memanfaatkan kecanggihan teknologi informasi untuk memberikan nilai tambah dalam pelayanan publik. Merespon dari adanya arus globalisasi yang semakin tinggi, maka yang harus dilakukan adalah percepatan pelayanan publik melalui penggunaan teknologi. Tugas pelayanan masyarakat (*public service*) sebenarnya lebih menekankan kepada mendahulukan kepentingan publik, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan publik, dan memberikan kepuasan kepada publik.

E-government menjadi suatu paradigma baru penggunaan teknologi informasi dan merupakan suatu alat perubahan yang dapat meningkatkan pelayanan oleh pemerintah, yang memiliki kemampuan untuk mengubah hubungan dengan warga negara, bisnis, dan unit lain dari pemerintah.³ Penerapan *e-government* di Indonesia sebenarnya sudah dimulai pada tahun 2003 sejak

²Briando, Bobby, and M. Fajar Ramadhan Rhospamann. *Penyebaran Informasi Terkait Aplikasi Antrian Paspor Online oleh Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Sukabumi*. 2020

³Irawan, Bambang. *Studi Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik*. Jurnal Paradigma, Vol. 2 No.1, 2013. Hal. 174-201.

dikeluarkannya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* yang merupakan landasan hukum penerapan teknologi informasi dan komunikasi dibidang pemerintahan. Perkembangan pelayanan yang baru oleh pemerintah ini tentunya dalam rangka meningkatkan pelayanan publik yang berbasis pada pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi berupa layanan *online*, sehingga peran teknologi informasi dan komunikasi dalam memfasilitasi pelayanan menjadi transparan, akuntabel, efektif dan efisien.

Berbicara mengenai pelayanan, salah satunya yaitu pelayanan keimigrasian yang merupakan salah satu prioritas pelayanan publik yang dituntut untuk memberikan layanan yang prima, mengingat keimigrasian memiliki tugas dalam bidang perlintasan negara. Dalam keimigrasian, pelayanan pembuatan paspor merupakan yang seringkali dibutuhkan masyarakat. Pelayanan pembuatan paspor merupakan pelayanan yang memerlukan perhatian khusus, hal ini karena menyangkut dengan mobilitas masyarakat ketika akan pergi ke mancanegara. Selain itu, kebutuhan masyarakat akan kemudahan dalam mengurus dokumen perjalanan luar negeri atau paspor menjadi hal yang mutlak dalam pelayanan.

Menteri Hukum dan HAM RI, Yasonna H. Laoly menyampaikan terkait dengan pelayanan imigrasi bahwa untuk meningkatkan pelayanan publik, Kemenkumham selalu berupaya memberikan inovasi layanan dalam memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat untuk kemudahan, kecepatan, keamanan dan kenyamanan. Peningkatan percepatan pelayanan publik ditunjang oleh adanya

teknologi informasi yang canggih.⁴ Berdasarkan pernyataan tersebut maka dilakukan penguatan pelayanan keimigrasian dengan strategi yang mana untuk tujuan peningkatan akses pelayanan publik.

Berdasarkan dengan Surat Edaran yang dikeluarkan oleh Kementerian Hukum dan HAM No. IMI-UM.01.01-4166 yang memberikan penjelasan terkait dengan Implementasi Aplikasi Layanan Paspor secara *Online* adalah Divisi Keimigrasian yang bertanggungjawab atas tugas dalam melakukan pembinaan, pengendalian serta pengawasan teknis keimigrasian dalam pelaksanaan kegiatan termasuk dengan kegiatan pengoperasian dari aplikasi layanan paspor secara *online*.

Pengimplementasian dari layanan aplikasi paspor secara *online* ini fokus utama adalah kantor imigrasi di seluruh Indonesia. Kantor imigrasi atau yang biasa disingkat dengan kanim adalah elemen dari pelaksana teknis yang dimana melakukan fungsi serta tugasnya dari Dirjen Keimigrasian baik di daerah atau kota tertentu. Dirjen Keimigrasian sendiri bertanggungjawab atas suatu dari wilayah administrasi pemerintahan di Indonesia, yakni kabupaten/kota dan bagian dari kabupaten/kota. Peranan dari kantor imigrasi dalam implementasi aplikasi layanan paspor secara *online* ini adalah melaksanakan inovasi pelayanan yang sudah dikeluarkan.

Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Jambi adalah salah satu kantor yang bergerak dalam bidang keimigrasian. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi sangat berperan penting bagi masyarakat karena wilayah

⁴Ramadhani, Farisa, and Eva Hany Fanida. *Implementasi Aplikasi Layanan Paspor Online Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Surabaya Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Publik*. Publika, 2020. 8.3

kerjanya lebih luas dari pada kantor imgrasi kelas II Kuala Tungkal dan kantor imgrasi kelas III Kerinci, dimana Kantor Imgrasi Kelas I TPI Jambi mencakup wilayah kerja yaitu Kota Jambi, Kabupaten Muaro Jambi, Kabupaten Batang Hari, Kabupaten Sarolangun, Kabupaten Tebo, dan Kabupaten Bungo. Sedangkan Kantor Imgrasi Kelas II Kuala Tungkal yaitu, Kabupaten Tanjung Jabung Barat dan Kabupaten Tanjung Jabung Timur. Selanjutnya Kantor Imigrasi Kelas III Kerinci dengan wilayah kerja meliputi Kabupaten Kerinci, Kota sungai Penuh, dan Kabupaten Merangin.⁵ Dalam hal ini Kantor Imigrasi berperan memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk pengurusan dokumen perjalanan, visa, paspor dan system informasi keimigrasian.

Implementasi layanan paspor secara *online* Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi tidak lepas dari surat edaran yang dikeluarkan oleh Direktorat Jendral Imigrasi nomor IMI-UM.01.01-4166 tentang Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara *Online* atau disingkat APAPO. APAPO sendiri merupakan sebuah inovasi yang dikembangkan oleh Direktorat Jendral Imigrasi guna memudahkan masyarakat yang akan mengajukan antrian permohonan paspor.

Aplikasi ini bisa digunakan di Kantor Imigrasi se-Indonesia dan sudah berjalan dalam dua versi. Versi pertama telah diluncurkan pada tahun 2017 dan versi kedua dijalankan pada awal tahun 2019 pada bulan Januari. Aplikasi ini dapat di download melalui *Google Playstore* atau dapat di akses melalui *website: antrian.imigrasi.go.id*. Dalam aplikasi ini, setiap pemohon dapat melakukan

⁵Kantor Imigrasi Kelas I Jambi. *Sejarah Kantor Imgrasi Kelas I TPI Jambi*. <http://jambi.imigrasi.go.id/home>. (diakses: 28 Maret 2021, 22:45)

pengajuan permohonan satu akun satu kali dalam 30 hari. Satu *device* hanya dapat di gunakan untuk satu akun.⁶ Saat ini aplikasi APAPO tersedia dalam versi v.2.0 di Google Play Store dan sudah di download sebanyak lebih dari 1 juta pengguna.

Cara melakukan aktivasi aplikasi APAPO di *gadget* adalah sebagai berikut:

1. Daftar Akun menggunakan Google Mail / Facebook
2. Isi dan Lengkapi Form Pendaftaran Akun dengan data yang benar
3. *Login* Akun menggunakan *Usurname & Password* yang telah anda buat
4. Klik Antrian Paspor untuk memulai Pendaftaran Antrian Paspor *Online*
5. Pilih Kantor Imigrasi yang dituju
6. Pilih Jumlah Pemohon & Waktu kedatangan anda
7. Masukkan Data Pemohonan (KLIK)
8. *Notifikasi* berhasil akan muncul setelah anda memasukkan data dengan benar
9. *Screenshot* Kode *Booking / Barcode*.⁷

Adanya aplikasi ini memberikan ruang baru dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Sebelum adanya aplikasi APAPO pengambilan nomor antrian dilakukan secara manual yaitu dengan cara masyarakat datang langsung ke kantor imigrasi dan mengantri tanpa adanya kejelasan waktu. Masyarakat bisa saja menunggu antrian yang panjang dan akan terlalu banyak menghabiskan waktu hanya untuk menunggu antrian. Hal ini tentu tidak efisien dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat dan berikut adalah perbandingan permohonan paspor secara manual dan online.

⁶Nurriszha A. Charani, Tri Putra Adi, Dan Diba H. Latifa. *Penerapan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (Apapo) Dalam Perspektif E-Government*. Jurnal Kebijakan Publik. Vol: 11 No. 2, Oktober 2020, hlm. 85

⁷Ibid, hlm. 86

Tabel 1.1
Perbandingan Permohonan Paspor secara Manual dan Online

PASPOR MANUAL	PASPOR ONLINE
<p>1. Pemohon harus datang ke kantor Imigrasi Kelas I Jambi untuk mendapatkan nomor antrian secara manual dari petugas kantor Imigrasi.</p> <p>2. Pemohon juga harus mengantri lama untuk melakukan sesi foto karena terlalu banyak yang mengurus paspor.</p>	<p>1. Pemohon dapat mendaftar secara <i>online</i> dengan cara menginstal aplikasi layanan paspor <i>online</i> di Google Play Store atau dapat mengunjungi alamat webnya di https://jambi.imigrasi.go.id/</p> <p>2. Pemohon dapat menentukan jadwal sendiri untuk melakukan sesi foto di Kantor Imigrasi Kelas I Jambi.</p>

Sumber : Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi

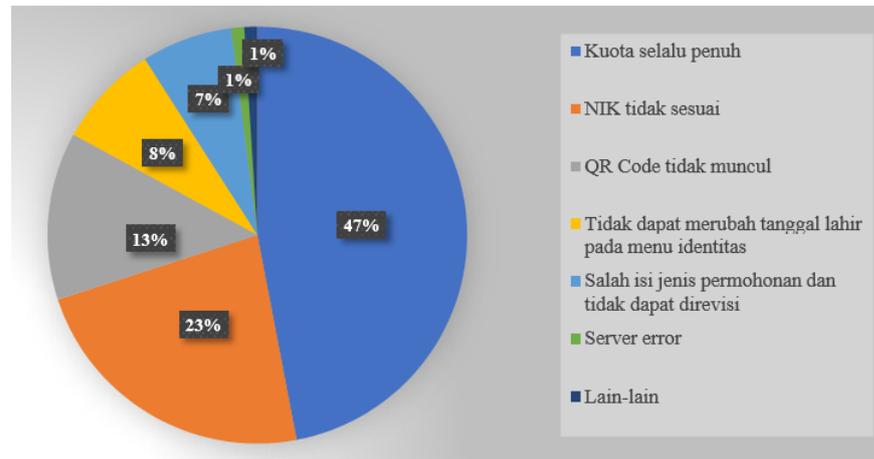
Setelah adanya aplikasi APAPO sekarang masyarakat bisa mengambil nomor antrian secara *online*. Adanya aplikasi ini sangat membantu bagi masyarakat yang bertempat tinggal jauh dari kantor imigrasi, karena bisa datang tepat waktu dan tidak perlu menunggu lama dan diharapkan dapat menjadi alternatif terobosan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Namun dalam pelaksanaannya, aplikasi ini tentunya tidak terlepas dari hambatan dan kendala. APAPO 2.0 mendapat beragam tanggapan dari masyarakat. Ada sebagian yang memberikan apresiasi, tapi tidak sedikit yang berkomentar miring terkait aplikasi ini. Keluhan seputar aplikasi antrian *online* ini banyak dipertanyakan oleh masyarakat melalui media sosial Ditjen Imigrasi.

Aplikasi antrean paspor online masih menjadi isu teratas yang diperbincangkan warganet dan mengandung sentimen negatif. Kuota yang

selalu penuh serta *website* dan aplikasi yang sering down paling banyak dikeluhkan warganet.⁸

Gambar 1.1
Komplain Seputar APAPO



Sumber: Laporan Pengaduan Masyarakat Ditjen Imigrasi Tahun 2019

Data tersebut menunjukkan bahwa dalam mengakses APAPO 2.0 masyarakat mendapati kuota yang selalu penuh (47%). Selain itu, adanya laporan terkait NIK yang tidak sesuai (23%). Hal ini dapat diantisipasi oleh admin pengaduan dengan menyarankan pemohon agar menyesuaikan tanggal lahir dengan format NIK untuk kemudian diperbaiki di kantor imigrasi. Selanjutnya, QR Code yang tidak muncul (13%) walaupun sudah memilih tanggal kedatangan. Ini diikuti dengan kendala-kendala teknis lainnya berupa server error dan tidak adanya fitur revisi identitas pada aplikasi.

Selain itu salah satu pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Jambi juga sangat mengeluhkan permasalahan dari inovasi layanan ini. Berdasarkan informasi dari portal media *online Kerincitime.co.id*, selain mengeluhkan rumitnya

⁸Kerincitime.co.id. *Rumitnya Proses Pembuatan Paspor di Imigrasi Kelas I Jambi.2019*
Diakses: <https://kerincitime.co.id/rumitnya-proses-pembuatan-paspor-di-imigrasi-kelas-i-jambi.html>. (19 Oktober 2020, 20:15)

pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Jambi, penggunaan antrian *online* juga masih banyak kendala.

Pada saat masuk ke pendaftaran pengambilan antrian, setelah masuk pada aplikasi pendaftaran untuk pengambilan nomor antrian terkadang kuotanya belum di buka namun pada saat di buka selalu terjadi kepenuhan kuota pada saat mendaftar *online* melalui aplikasi APAPO. Selain itu, proses login yang juga rumit, harus berkali-kali login untuk masuk ke aplikasinya, kemudian proses pendaftaran pengambilan nomor antrian yang begitu susah dan rumit untuk pengisian data pada aplikasi ini.⁹

Kemudian pada saat pandemi COVID-19 pelayanan pembuatan paspor menjadi terhambat akibat adanya kebijakan pembatasan kegiatan. Akibatnya, saat awal pandemi pendaftaran antrian *online* pembuatan paspor menjadi berhenti sementara, dan pelayanan permohonan paspor hanya dibuka untuk orang sakit yang berobat keluar negeri, serta pihak dengan kepentingan mendesak seperti sukarelawan, dll.¹⁰ Namun pada awal September 2021 saat adanya penurunan level pembatasan kegiatan, pelayanan paspor kembali dibuka secara *offline* dan menerima kuota sebanyak 50% dari kuota normal di beberapa kantor imigrasi, termasuk Kantor Imigrasi yang ada di Provinsi Jambi.¹¹

Dalam kasus ini seharusnya pelayanan publik dapat memberikan pelayanan yang efektif, tepat waktu, dan bisa memberikan informasi yang jelas. Selain itu, yang mendasari dari efektivitas adalah tujuan yang ingin dicapai sesuai dengan perencanaan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu hal ini menjadi

⁹Ibid

¹⁰Merdeka.com. *Berencana Urus Paspor Saat Pandemi Covid-19? Pahami 4 Hal Berikut Ini!*. Diakses: <https://www.merdeka.com/peristiwa/berencana-urus-paspor-saat-pandemi-covid-19-pahami-4-hal-berikut-ini.html> (4 Desember 2021, 22:00).

¹¹Dirjen Imigrasi Kemendikbud RI. *PPKM Diperpanjang, Ini Daftar Kantor Imigrasi yang Sudah Buka Kuota Antrean Paspor*. Diakses melalui: <https://www.imigrasi.go.id/en/2021/09/07/ppkm-diperpanjang-ini-daftar-kantor-imigrasi-yang-sudah-buka-kuota-antrean-paspor/>. (4 Desember 2021, 23:00).

perhatian penulis untuk menganalisis sebuah inovasi yang di buat bertujuan mempermudah pelayanan dalam melakukan pendaftaran pembuatan paspor melalui aplikasi APAPO dan juga apakah inovasi yang di buat ini dapat membantu dan bisa meningkatkan kualitas dalam pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Axel Suhandha dalam skripsi yang berjudul *Inovasi Pelayanan Keimigrasian Melalui Sistem Aplikasi APAPO (Studi Kasus: Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Bekasi)* menyebutkan bahwa pelaksanaan inovasi layanan APAPO dalam pelayanan permohonan pembuatan paspor, sudah mencapai kategori baik dilihat dari aspek Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), kemudian aspek Sumber Daya Manusia (SDM) bahwa kualifikasi pegawai yang ada sesuai dengan kebutuhan organisasi, kedisiplinan dan tanggungjawab pegawai sudah baik, aspek sistem dan prosedur bahwa umumnya dapat diselesaikan sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan.¹² Di sini memiliki persamaan dalam penelitian yang akan di lakukan yaitu meneliti tentang bagaimana keadaan setelah adanya aplikasi APAPO, dan perbedaan penelitian yang akan dilakukan dalam penelitian ini pertama tentu tempat penelitian yang berbeda, kedua adalah peneliti akan melihat dari segi bagaimana efektivitas penggunaan Aplikasi APAPO di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi.

Selanjutnya dalam penelitian yang di lakukan Ananda Mawadah Sakinah Dasril dengan judul *Presepsi masyarakat atas penggunaan antrian online terhadap pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Jambi*, dari hasil penelitiannya

¹²Axel Suhandha, skripsi. *Inovasi Pelayanan Keimigrasian Melalui Sistem Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (APAPO) (Studi Kasus: Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Bekasi)*. Universitas Bakrie, 2019.

sebagian calon pengguna aplikasi ini kurang memahami tentang sistem antrian *online* dikarenakan kurangnya pengetahuan mereka terhadap teknologi.¹³ Persamaan penelitian yang akan di lakukan dalam penelitian ini adalah sama-sama bertempat di kantor imigrasi jambi serta meneliti tentang pelayanan paspor melalui antrian *online* tetapi dengan persepsi yang berbeda, dan perbedaan penelitian yang akan di lakukan dalam penelitian ini adalah peneliti bertujuan mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan pembuatan paspor online menggunakan Aplikasi APAPO di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi.

Kemudian dalam penelitian yang di lakukan Yohana Simangunsong dengan judul Implentasi pelayanan publik dalam antrian permohonan paspor secara *online* di kantor imigrasi kelas I khusus Medan, dari hasil penelitiannya dapat di ketahui bahwa implementasi pelayanan publik dalam antrian permohonan paspor secara *online* di kantor imigrasi kelas I khusus Medan pada dasarnya sudah berjalan dengan baik. Walaupun dalam pencapaian tujuan dan ukuran kebijakan masih perlu di tingkatkan lagi agar sasaran kebijakan dengan meniadakan antrian permohonan paspor secara manual dapat tercapai.¹⁴

Persamaan penelitian di atas dengan penelitian yang akan di lakukan peneliti di sini sam-sama membahas mengenai antrian *online* dalam pelayanan paspor, dan Perbedaan penelitian yang akan di lakukan dalam penelitian ini adalah peneliti akan melihat bagaimana efektivitas pelayanan pembuatan paspor *online*

¹³Ananda Mawadah Sakinah Dasril, skripsi. *Presepsi masyarakat ats penggunaan antrian online terhadap pelayanan pembuatan paspor di kantor imigrasi jambi*. Universitas Islam Negeri Sultan Thaha saifuddin Jambi. 2020.

¹⁴Yohana Simangunsong, skripsi, *Implentasi pelayanan publik dalam antrian permohonan paspor secara online di kantor imigrasi kelas I khusus Medan*.Universitas Sumatra Utara, 2018.

melalui aplikasi APAPO di kantor imigrasi kelas I TPI Jambi. Berdasarkan penelitian terdahulu tersebut, maka peneliti juga tertarik untuk melakukan penelitian penggunaan Aplikasi APAPO di kantor imigrasi kelas I TPI Jambi. Peneliti akan melihat apakah penggunaan aplikasi APAPO sudah berjalan cukup efektif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul *"EFEKTIVITAS PELAYANAN PASPOR MELALUI APLIKASI PENDAFTARAN ANTRIAN PASPOR ONLINE (APAPO) DI KANTOR IMIGRASI KELAS I TEMPAT PEMERIKSAAN IMIGRASI (TPI) JAMBI"*

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat di rumuskan masalah dalam penelitian:

1. Bagaimana efektivitas pelayanan pembuatan paspor melalui Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (APAPO) di Kantor Imigrasi Kelas 1 Tempat pemeriksaan Imigrasi (TPI) Jambi?
2. Apakah layanan antrian paspor melalui aplikasi APAPO berdampak pada kualitas layanan?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Efektivitas pelayanan pembuatan paspor online melalui Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (APAPO) di kantor imigrasi kelas 1 Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) jambi.
2. Untuk mengetahui dampak layanan antrian paspor melalui aplikasi APAPO terhadap kualitas layanan.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Dapat menyumbangkan gagasan untuk pengembangan ilmu sosial dan pemerintahan, serta menambah pengetahuan ilmu pemerintahan khususnya dalam pelayanan publik. Dan juga bisa menjelaskan bagaimana inovasi dikaitkan dengan teori yang dikembangkan.

2. Secara praktis

Diharapkan dapat memberikan masukan kepada instansi agar dapat di evaluasi dan lebih baik dalam melaksanakan sebuah inovasi pelayanan yang dapat mempermudah masyarakat.

1.5 Landasan Teori

1.5.1 Efektivitas

1. Pengertian Efektivitas

Efektivitas berasal dari kata efektif yang mana dalam bahasa Inggris *effective* artinya berhasil. Efektivitas selalu terkait dengan suatu hal yang berkesan, kemanjuran, ataupun keberhasilan usaha. Pada dasarnya efektivitas merupakan tingkat keberhasilan dalam pencapaian tujuan.

Menurut Richard Steer Efektivitas adalah sejauhmana organisasi melaksanakan seluruh tugas pokoknya atau mencapai suatu sasarnya. Penilaian umum dengan sebanyak mungkin kriteria tunggal dalam menghasilkan penilaian yang umum mengenai efektivitas organisasi. Sedangkan menurut H. Emerson menjelaskan bahwa Efektivitas adalah

suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) telah tercapai, dimana makin besar presentase target yang dicapai makin tinggi efektivitasnya.¹⁵ Sehingga orientasi utama efektivitas yaitu timbulnya efek atau akibat dari pencapaian tujuan yang telah ditentukan.

The Liang Gie 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 pencapaian.¹⁶ Maka efektivitas merupakan suatu tindakan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki dan menekankan pada hasil atau efeknya dalam pencapaian tujuan.

Konsep efektivitas jika dihubungkan dengan kegiatan-kegiatan pemerintah juga dapat diartikan sebagai tindakan dan kegiatan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya oleh pemerintah. Tujuan pemerintahan dapat tercapai apabila setiap badan dan instansi pemerintahan melakukan aktivitasnya secara lebih efektif dan efisien agar tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai. Serta sangat penting peranannya di dalam setiap badan pemerintahan untuk melihat

¹⁵Jelita Tanlain. *Efektivitas Pelayanan public*. Institut Ilmu Sosial Dan Manajemen Stiarni, 2018, hlm: 3

¹⁶Putrika Isma Ayutasya, Dian Purwanti, M. Rijal Amirulloh. *Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Online Implementation of Online Passport Application Queue Registration Application*. *Dinamika*. Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara. Vol: 7 No. 2, Agustus 2020, hlm. 352

perkembangan dan kemajuan yang dicapai oleh suatu badan atau instansi pemerintahan itu sendiri.

2. Indikator Efektivitas

Efektivitas pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat dapat diwujudkan apabila ada beberapa indikator sebagai ukuran efektivitas. Efektivitas juga merupakan pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya merupakan sebuah pengukuran dimana suatu target telah tercapai sesuai dengan apa yang telah direncanakan.

Kriteria untuk menilai atau mengukur efektivitas tersebut dijelaskan oleh Gibson sebagai berikut:

1. Produksi, yaitu menggambarkan tingkat kemampuan organisasi untuk menghasilkan jumlah dan mutu output yang dibutuhkan lingkungan. Ukuran produksi dapat berupa seperti jumlah kerja yang berhasil diselesaikan, jumlah orang yang berhasil dilayani, dokumen yang berhasil diproses, dan sebagainya. Ukuran tersebut memiliki hubungan secara langsung dengan masyarakat pengguna layanan dan rekanan organisasi yang bersangkutan.
2. Efisiensi, yaitu suatu ukuran keberhasilan yang di nilai dari segi besarnya sumber/biaya dan waktu untuk mencapai hasil dari kegiatan yang dijalankan. Perbandingan antara keluaran dan masukan, perbandingan terbaik antara output dan input. Ukuran efisiensi harus dinyatakan dalam perbandingan, misalnya perbandingan antara hasil

kerja dengan biaya atau dengan waktu yang dipergunakan untuk menghasilkan hasil itu. Pemakaian sedikit mungkin sumber daya atau unit untuk menghasilkan sebanyak mungkin output. Efisiensi dalam menggunakan masukan (input) akan menghasilkan produktivitas yang tinggi, yang merupakan tujuan daripada setiap organisasi apapun bidang kegiatannya.

3. Kepuasan, adalah tingkat kesenangan yang dirasakan oleh pelanggan yang mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Lamanya penyelesaian pekerjaan yang dilakukan karyawan dan sistem intensif yang diberlakukan bagi anggota organisasi yang berprestasi atau telah melakukan pekerjaan yang melebihi beban yang ada menjadi penilaian bagi pelanggan. Sikap karyawan, penggantian karyawan, absensi, kelambanan, keluhan, kesejahteraan, dan sebagainya termasuk dalam ukuran kepuasan pelanggan. Tingkat kepuasan yang diperoleh dalam efektivitas ini dapat kuantitatif (berdasarkan pada jumlah atau banyaknya) dan dapat kualitatif (berdasarkan pada mutu).
4. Adaptasi, yaitu kriteria efektivitas mengacu kepada tanggapan organisasi terhadap perubahan eksternal dan internal. Keadaptasian menggambarkan tingkat sejauhmana organisasi dapat menanggapi perubahan tersebut. Perubahan-perubahan eksternal seperti persaingan, keinginan para pelanggan, kualitas produk, dan sebagainya serta perubahan internal seperti ketidakefisienan,

ketidakpuasan, dan sebagainya merupakan adaptasi terhadap lingkungan. Kemampuan organisasi dalam menjawab perubahan lingkungan dengan mengadaptasikan praktik perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian serta kebijakan dalam menjawab perubahan yang ada

5. Perkembangan, adalah menggambarkan kemampuan organisasi untuk meningkatkan kapasitasnya menghadapi tuntutan lingkungan. Organisasi harus menginvestasi dalam organisasi itu sendiri untuk memperluas kemampuannya dan tanggung jawab organisasi dalam memperbesar kapasitas dan potensinya untuk berkembang. Pengembangan timbul untuk menghadapi kebutuhan. Tujuan umum pengembangan adalah untuk membuat lebih tanggap secara manusiawi, lebih efektif, dan lebih memperbaharui diri sendiri.¹⁷

Sedangkan menurut pendapat David Krech, Richard S. Cruthfield dan Egerton L. Ballachey menyebutkan ukuran efektivitas sebagai berikut:

1. Jumlah hasil yang dapat dikeluarkan, artinya hasil tersebut berupa kuantitas atau bentuk fisik dari organisasi, program atau kegiatan. Hasil dimaksud dapat dilihat dari perbandingan (ratio) antara masukan (input) dengan keluaran (output).
2. Tingkat kepuasan yang diperoleh, artinya ukuran dalam efektivitas ini dapat kuantitatif (berdasarkan pada jumlah atau banyaknya) dan dapat kualitatif (berdasarkan pada mutu).

¹⁷Lumare, Satria; Pangkey, Masje Tampi, Gustaaf. *Efektivitas Pelaksanaan Pembangunan Desa Di Desa Salibabu Utara Kecamatan Salibabu Utara Kabupaten Kepulauan Talaud*. Jurnal Administrasi Publik, 2019, hlm. 3

3. Produk kreatif, artinya penciptaan hubungannya kondisi yang kondusif dengan dunia kerja, yang nantinya dapat menambahkan kreativitas dan kemampuan.
4. Intensitas yang akan dicapai, artinya memiliki ketiaan yang tinggi dalam suatu tingkatan intens sesuatu, dimana adanya rasa saling memilki dengan kadar yang tinggi.

Kemudian menurut Tangkilisan mengatakan bahwa efektivitas organisasi dapat pula diukur yaitu diantaranya sebagai berikut :

1. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai
2. Kejelasan strategi pencapaian tujuan
3. Proses analisis dan perumusan kebijaksanaan yang mantap
4. Perencanaan yang matang
5. Penyusunan program yang tepat
6. Tersediannya sarana dan prasarana
7. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik.¹⁸

1.5.2. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan pemberian jasa oleh pemerintah kepada masyarakat umum, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 Tentang Pelayanan Publik mengatakan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan atau

¹⁸Ibid

rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangan-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik

Pelayanan publik pada dasarnya memiliki cakupan yang luas dari berbagai aspek kehidupan. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya.¹⁹

Soebijanto menyebutkan pelayanan umum adalah perbuatan atau kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah mengurus hal-hal yang diperlukan khalayak ramai. Hal tersebut meliputi masalah-masalah perizinan, keamanan, kebersihan dan kebutuhan kehidupan yang lebih baik.²⁰

Menurut Moenir pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Selanjutnya menurut Moenir pelayanan public harus mengandung unsur-unsur sebagai berikut:

¹⁹Ismet Sulila. *Implementasi Dimensi Pelayanan Publik Dalam Konteks Otonomi Daerah*. (Yogyakarta: Deepublish, 2015), hlm. 2

²⁰Taufiqurokhman dan Evi Satispi. *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang: UMJ Pres, 2018, hlm. 72

1. Hak dan kewajiban dan pemberi maupun pelayanan harus jelas dan di ketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan harus di sesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas.
3. Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus di upayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat di pertanggung jawabkan
4. Apabilah pelayanan umum yang di selenggarakan oleh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan.²¹

2. Ukuran Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Zeithaml dkk, untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, antara lain:

1. *Tangibel* (Berwujud), yaitu kemampuan memberikan fasilitas fisik dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Kenyamanan tempat pelayanan, serta kemudahan akses pelanggan dalam pelayanan.
2. *Reliability* (Kehandalan), yaitu kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan yang diharapkan, seperti kecermatan

²¹Muhammad Sawir. *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, dan Aplikasi*. Yogyakarta: CV Budi Utama, 2020, hlm. 87

petugas dalam melayani pelanggan, adanya standar pelayanan publik yang jelas dan kemampuan petugas untuk meminimumkan kesalahan.

3. *Responsiviness* (Ketanggapan), yaitu sikap tanggap para petugas dalam merespon pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan. Petugas melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, dan cermat demi memuaskan pelanggan.
4. *Assurance* (Jaminan), yaitu kemampuan petugas dalam memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, jaminan kepastian biaya, dan jaminan legalitas dalam pelayanan
5. *Empathy* (Empati), yaitu kemampuan petugas dalam memberikan perhatian kepada pelanggan dengan bersifat ramah, sopan santun dan tidak diskriminatif serta mendahulukan kepentingan pelanggan²²

1.5.3. E-Governemnt

1. Pengertian E-Government

Dalam Intruksi presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* menjelaskan mengenai *e-government* adalah sebagai berikut:

“*E-government* adalah upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan *e-government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi”.²³

²²Ismail Nurdin. *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. (Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019), hlm. 57

²³Intruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*

Sedangkan menurut Forman, ia mendefinisikan *e-government* sebagai berikut:

*“E-government refers to the use of digital technologies to transform government operations in order to improve effectiveness, efficiency and service delivery”*²⁴

Secara sederhana Forman mendefinisikan *e-government* sebagai penggunaan teknologi digital untuk mengubah operasi pemerintah dalam rangka meningkatkan efektifitas, efisiensi dalam pemberian layanan. Dengan demikian semakin banyak layanan itu tersedia secara online dan semakin luas penggunaannya, maka akan semakin besar dampak *e-government* akan memilikinya

Berdasarkan beberapa pengertian diatas maka dapat diartikan bahwa *e-government* merupakan proses pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk membantu proses pemerintahan agar berjalan secara efektif, efisien dan produktif dalam menggunakan teknologi.

2. Tujuan dan Manfaat E-Government

Tujuan pengembangan *e-government* yang tecantum dalam Intruksi presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government* menyebutkan, *e-government* diarahkan untuk mencapai empat tujuan, yaitu :

1. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat luas

²⁴Driss Kettani and Bernard Moulin. *E-Government for Good Governance in Developing Countries*, (London: Anthem Press, 2014), hlm. 46

serta dapat terjangkau di seluruh wilayah Indonesia pada setiap saat tidak dibatasi oleh sekat waktu dan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat

2. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional
3. Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara
4. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom.

Di beberapa negara yang telah mengimplementasikan *e-government* menggambarkan manfaat yang diperoleh dari penerapan konsep *e-government* bagi suatu negara, antara lain :

1. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para *stakeholder*-nya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara
2. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *Good*

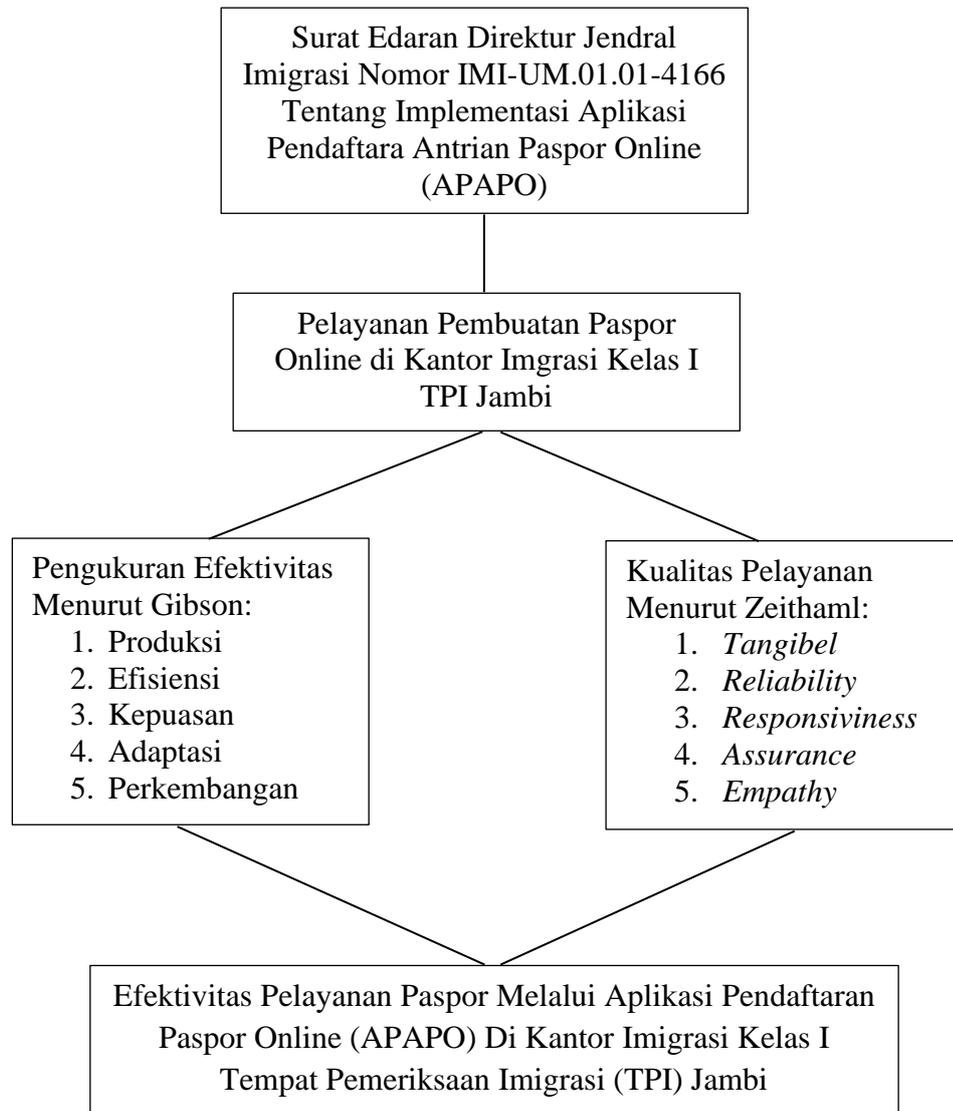
Corporate Governnance. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun *stakeholdernya* untuk keperluan aktivitas sehari-hari

3. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan *trend* yang ada Pemberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.²⁵

²⁵Etin Indrayani. *E-Government: Konsep, Implementasi, dan Perkembangannya di Indonesia*, (Solok: LPP Balai Insan Cendikia, 2020), hlm. 76

1.6 Kerangka Pikir

Gambar 1.2
Kerangka Pikir



1.7 Metode Penelitian

1.7.1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan jenis pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif menurut Sugiyono adalah Metode penelitian yang di gunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data yang dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi²⁶

Alasan pemilihan penelitian kualitatif adalah karena ingin menggali informasi dan memperoleh gambaran yang spesifik, dilakukan melalui penelitian deskriptif, dalam penelitian deskriptif dapat mendeskripsikan dan memahami fakta-fakta yang sebenarnya terkait dengan peristiwa atau fenomena yang diteliti. Sehingga dapat memudahkan mendapatkan data yang objektif untuk mengetahui dan memahami bagaimana efektivitas penggunaan Aplikasi APAPO di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jambi.

1.7.2. Lokasi Penelitian

Adapun dalam penelitian ini yang akan menjadi lokasi penelitian adalah Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jambi Yang Berlokasi di Jl. Arief Rahman Hakim No.63, Simpang IV Sipin, Telanaipura Jambi. Pemilihan lokasi penelitian ini juga merujuk pada permasalahan-permasalahan yang

²⁶Sugiyono. *Memahami Penelitian kualitatif*. Bandung: CV Alfabet, 2015, hlm: 1

muncul sebagai mana yang telah di paparkan pada latar belakang permasalahan penelitian²⁷

1.7.3. Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan pembatasan masalah mengenai objek yang akan diteliti. Hal ini dilakukan untuk dapat mengarahkan dan membimbing peneliti agar lebih terarah dan terperinci sehingga batas-batas masalahpun diketahui secara jelas. dalam menentukan fokus penelitian ini, penulis memfokuskan pada penelitian dari segi tingkat efektivitas pelayanan paspor online melalui aplikasi APAPO di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi.

1.7.4. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder.

1. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.
2. sumber skunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data.²⁸

Dalam data primer, peneliti mencari data secara langsung melalui wawancara terhadap kepala kantor imigrasi yang memiliki sumber data yang dibutuhkan peneliti. Sedangkan dalam data sekunder peneliti

²⁷Susianto, tri. *Daftar Alamat Dan Nomor Telepon Kantor Imigrasi Provinsi Jambi.2017 diakses.* <http://gmetode.blogspot.com/2017/12/daftar-alamat-dan-nomor-telepon-kantor.html?m=1>.(20 oktober 2020, 19:40)

²⁸Sugiyono, Op. Cit. hlm. 62.

memanfaatkan media internet sebagai sumber literatur dalam bentuk seperti jurnal, artikel, buku yang berkaitan dengan obyek penelitian.

1.7.5. Teknik Penentuan Informan

Dalam menentukan informan pada penelitian ini, penulis menggunakan teknik purposive sampling yaitu teknik penentuan informan berdasarkan kriteria atau pertimbangan tertentu. Berdasarkan hal tersebut, peneliti menentukan orang yang berpotensi dalam memberikan informasi mengenai

Bagaimana efektivitas penggunaan aplikasi APAPO pada pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Jambi yaitu :

1. Kepala seksi lalu lintas keimigrasian
2. Kasubsiteknologi dan informasi
3. Masyarakat

Tabel 1.2
Pihak yang akan menjadi interview atau diwawancarai

No	Uraian	Jumlah
1.	Kasi Lalu Lintas Keimigrasian	1
2.	Subseksi Teknologi dan Informasi	1
3.	Masyarakat	7
	Jumlah	9

1.7.6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah sebuah kegiatan terpenting dalam penelitian dimana pengumpulan data dilakukan secara serius agar diperoleh hasil yang sesuai dengan kegunaannya yaitu:

1. Wawancara, merupakan sebuah kegiatan yang berisi tanya jawab secara lisan antara 2 orang atau lebih secara langsung, wawancara dilakukan guna mendapatkan informasi yang relevan dengan tujuan penelitian.
2. Dokumentasi, adalah informasi yang berasal dari catatan penting baik dari lembaga atau organisasi maupun dari perorangan. Dokumentasi penelitian ini merupakan pengambilan gambar oleh peneliti untuk memperkuat hasil penelitian. Disamping itu juga dengan menggunakan metode ini, dapat meyakinkan para pembaca akan kevalidan dari sebuah penelitian yang di angkat karena pembaca juga ikut serta melihat melalui gambar yang dicantumkan.

1.7.7. Teknik Analisis Data

Dalam melakukan proses analisis data yaitu dilakukan secara terus menerus melalui proses yang telah di lalui sejak menelaah dari berbagai sumber atau studi literatur kemudian melakukan pengamatan (observasi) untuk mendapatkan data hingga wawancara dan dapat menarik kesimpulan.

Dalam penelitian ini teknik analisis data menggunakan model Miles dan Huberman. Analisis ini dibagi dalam tiga alur kegiatan antara lain; reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan²⁹

Kemudian untuk menganalisis data terdapat berbagai cara yaitu :

1. Reduksi data yaitu dengan memilah hal-hal pokok yang sesuai dengan fokus penelitian.

²⁹Hardani, dkk. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta. CV Pustaka Ilmu Group, 2020, hlm: 163

2. Display data yaitu menyajikan data yang telah di reduksi dalam bentuk konseptual, matriks, grafik dan sebagainya.
3. Pengambilan keputusan melalui data-data yang diperoleh, dianalisis dan di reduksi sehingga menghasilkan kesimpulan.

1.7.8. Keabsahan Data

Teknik yang digunakan untuk menguji keabsahan data dalam penelitian ini adalah triangulasi dengan sumber. Menurut Patton triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif. Menurut Patton dalam Moleong untuk pengujian validitas tersebut dapat dilakukan dengan sebagai berikut:

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi.
3. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakan sepanjang waktu.
4. Membandingkan keadaan dan prespektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang yang memiliki latar belakang berlainan.
5. Membandingkan hasil wawancara dengan isi dokumen yang³⁰

³⁰Lexy J. Moleong. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2017), hlm. 331