JURNAL ILMIAH KEBIJAKAN HUKUM
Volume 15, Nomor 3, November 2021 : 347-360
Jurnal Nasional Akreditasi SINTA 2 Surat Keputusan Kemenristekdikti: No: 34/E/KPT/2018
p-ISSN: 1978-2292 (print) e-ISSN: 2579-7425 (online)
Karya ini dipublikasikan di bawah lisensi Creative Commons Attribution 4.0 International License

ANALISIS SISTEM APLIKASI PENDAFTARAN ANTRIAN PASPOR ONLINE PADA KANTOR IMIGRASI

(Analysis of the Online Passport Queue Application system at the Immigration Office)

Trisapto Wahyudi Agung Nugroho, Imam Lukito
Badan Penelitian dan Pengembangan Hukum dan HAM,
Kementerian Hukum dan HAM Republik Indonesia, Jakarta
Corresponding author. Email: **spt_agng@yahoo.com**

Tulisan Diterima: 01-07-2021; Direvisi: 14-10-2021; Disetujui Diterbitkan: 01-11-2021
DOI : http://dx.doi.org/10.30641/kebijakan.2021.V15.347-360

ABSTRAK

Aplikasi Antrian Paspor Online merupakan inovasi yang dapat diunduh melalui *smartphone* Android, iOS atau website Ditjen Imigrasi dan diterapkan di seluruh kantor imigrasi di Indonesia. Hal ini bertujuan untuk memberikan kemudahan pelayanan bagi mereka yang menggunakan layanan paspor di kantor imigrasi. Sistem antrian berbasis online ini memudahkan pemohon paspor untuk mendapatkan nomor antrian sesuai tempat, tanggal dan waktu yang mereka tentukan sendiri tergantung kuota yang tersedia. Namun, sejak pertama kali diterapkan pada tahun 2016, masih banyak keluhan baik oleh masyarakat maupun petugas imigrasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji optimalisasi pelayanan antrian paspor *online* di kantor imigrasi sebagai parameter pelayanan publik pelanggan dengan menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM). Metode penelitian ini adalah *mixed-method* yaitu kuantitatif dan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 2.285 responden menjawab **efektif** sebanyak 1.159 (50.7%) dan yang menjawab **tidak efektif** 1.1126 (49.3%). Hal ini berarti bahwa terdapat "diparitas hasil yang tipis".

Kata kunci: paspor; aplikasi; pelayanan publik; kualitas pelayanan; keimigrasian; kepuasan pelanggan

ABSTRACT

The Online Passport Queue Application is an innovation downloaded on Android smartphones, IOS, or the Directorate General of Immigration website and implemented at all immigration offices in Indonesia. It aims to deliver an ease of service to those using passport services at the immigration office. This online-based system makes it easier for people to get a queue number according to the place, date and time they set themselves depending on the available quota. However, since first applied in 2016, there have been many complaints from both the public and immigration officials. The purpose of this research is to examine the optimization of online passport queuing services at the immigration office as a parameter of customer public service with the Technology Acceptance Model (TAM). This research method is a mixed-method, namely quantitative and qualitative. The results showed that 1,159 (50.7%) respondents declared ***"effective"*** *whereas 1.1126 (49.3%) said that the Online Passport Queue Application was* ***"ineffective".*** *It means that there is a "thin disparity of result".*

Keywords: *passport; application; public service; quality of service; immigration; customer satisfaction*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) memuat seluruh teknologi yang berhubungan dengan penanganan informasi. Penanganan ini meliputi pengambilan, pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, penyebaran, serta penyajian informasi. Jadi, TIK itu merupakan teknologi yang berhubungan dengan pengambilan, pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, penyebaran, serta penyajian informasi. *Information and communications technology (ICT) is an extended term for information technology (IT) which stresses the role of unified communications and the integration of telecommunications (telephone lines and wireless signals), computers as well as necessary enterprise software, middleware, storage, and audio-visual systems, which enable users to access, store, transmit, and manipulate information.*[1] Teknologi informasi sangat berperan dalam memperbaiki kualitas suatu instansi, baik pemerintah maupun swasta. Pemanfaatannya tidak hanya sebagai proses otomatisasi terhadap akses informasi, tetapi juga menciptakan akurasi, kecepatan, dan kelengkapan sistem yang terintegrasi sehingga proses organisasi yang terjadi akan efisien, terukur dan fleksibel.[2] Perkembangan/kemajuan teknologi informasi tentu saja memudahkan tiap sendi kehidupan bermasyarakat yaitu interaksi sosial dimana salah satunya adalah layanan publik antara masyarakat dan pemerintah.[3] Namun, yang tidak kalah penting di era digital adalah terkait keamanan data privasi bagi *user*/masyarakat pengguna layanan publik agar tidak "bocor" dan disalahgunakan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab. Sebenarnya, isu perlindungan data pribadi sudah lama menjadi isu yang menonjol.[4]

Pelayanan yang berkualitas dan optimal menjadi konsen dari organisasi publik. Keterbukaan informasi, dalam hal aktivitas layanan, mendorong kesadaran masyarakat terhadap hak dan kewajiban mereka. Oleh karena itu, pelayanan yang terbaik merupakan keniscayaan yang diberikan oleh organisasi pemerintahan.[5] Pelayanan publik merupakan 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.[6] Beragam layanan publik terhadap masyarakat mendorong terciptanya pelayanan yang inovatif yaitu berupa produk maupun jasa, teknologi, teknologi terapan, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi. Namun, faktanya, pelayanan publik yang optimal bukan merupakan hal yang mudah dilaksanakan oleh pemerintah (*civil servant*).[7]

1 Trisapto Nugroho, "Analisis E-Government Terhadap Pelayanan Publik Di Kementerian Hukum Dan Ham (Analysis of E-Government to Public Services in the Ministry of Law and Human Rights)," *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum* 10, no. 3 (2016): 279–296.

2 Eko Junirianto and Nisa Rizqiya Fadhliana, "Pengembangan Aplikasi Antrian Online Realtime Samarinda," *Sebatik* 23, no. 2 (2019): 513–516.

3 Ahmad M Ramli et al., "Pelindungan Kekayaan Intelektual Dalam Pemanfaatan Teknologi Informasi Di Saat Covid-19," *Jurnal Penelitian Hukum De Jure* 21, no. 1 (2021): 45–58.

4 Faiz Rahman and Dian Agung Wicaksono, "Researching References on Interpretation of Personal Data in the Indonesian Constitution," *Jurnal Penelitian Hukum De Jure* 21, no. 2 (2021): 187.

5 M Alvi Syahrin, "Audit Hukum Regulasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara Online (Apapo) Dalam Pelayanan Paspor Ri Berbasis E-Government : Studi Dogmatik Keimigrasian Dengan Pendekatan Critical Legal Studies," *Lex Librum : Jurnal Ilmu Hukum* 6, no. IMI (2019): 23–56.

6 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, 2009.

7 Pramella Yunindar Pasaribu and Bobby Briando, "Pelayanan Publik Keimigrasian Berbasis HAM Sebagai Perwujudan Tata Nilai 'PASTI' Kementerian Hukum Dan HAM Republik Indonesia," *Jurnal HAM* 10, no. 1 (2019): 39–56.

Kementerian Hukum Dan HAM dalam hal ini Direktorat Jenderal Imigrasi adalah organisasi pemerintah (publik sektor) yang juga memberikan layanan kepada masyarakat. Salah satu fungsi imigrasi adalah memberikan pelayanan keimigrasian dan juga berfungsi melakukan penegakan hukum, keamanan negara, dan fasilitator pembangunan kesejahteraan masyarakat.[8] Salah satu produk layanan keimigrasian adalah paspor. Paspor sendiri merupakan dokumen perjalanan warga negara Indonesia dan sebagai identitas diri. Dalam hukum keimigrasian, setiap orang yang melakukan perjalanan antar negara diharuskan memiliki dokumen perjalanan yang diterbitkan oleh negara termasuk paspor.[9] Undang-Undang Nomor 6 tahun 2011 Tentang Keimigrasian Pasal 1 ayat 16, menyebutkan bahwa paspor adalah dokumen yang dikeluarkan oleh Pemerintah Republik Indonesia kepada warga negara Indonesia untuk melakukan perjalanan antar negara yang berlaku selama jangka waktu tertentu.[10] Sebagai penyelenggara pelayanan kepada masyarakat, Direktorat Jenderal Imigrasi terus berupaya untuk membuat terobosan atau inovasi untuk memberikan layanan yang optimal kepada masyaraka termasuk dalam pembuatan aplikasi antrian paspor. Hal ini sesuai dengan asas pelayanan publik Pasal 4 Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 yaitu Penyelenggara berkewajiban mengelola Sistem Informasi yang terdiri atas Sistem Informasi Elektronik atau Non Elektronik yang sekurang-kurangnya meliputi, profil penyelenggara, profil pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelola pengaduan dan penilaian kinerja. Tuntutan masyarakat atas pelayanan publik di bidang keimigrasian semakin tinggi. Selain sebagai dokumen perjalanan, paspor juga merupakan identitas warga negara.

Paspor mempunyai nilai strategis dilihat dari sudut pandang pelayanan maupun pengawasan keimigrasian dan merupakan salah satu elemen garda terdepan pencitraan kinerja institusi keimigrasian yang dapat memberikan persepsi langsung yang dinilai oleh publik.[11]

Sebagai ilustrasi, berdasarkan data, pengeluaran paspor di seluruh Unit Pelaksana Teknis Kantor Imigrasi di Indonesia kurun waktu 5 (lima) tahun yaitu tahun 2016-2020 (e-passport maupun paspor 48 halaman dan 24 halaman) terlihat pada tabel di bawah ini :

Tabel.1. Jumlah Paspor Yang Diterbitkan Pada Kanim Seluruh Indonesia

2016	2017	2018	2019	2020
2.825.187	2.793.230	3.182.101	3.260.377	1.095.009

Sumber: Direktorat Jenderal Imigrasi, 2021

Rerata per tahun ada 2.631.181 paspor yang diterbitkan di seluruh Indonesia. Hal artinya bahwa ada 1649/bulan paspor yang diterbitkan pada tiap kantor imigrasi (133 Kantor Imigrasi). Tentu saja, jumlah pemohon paspor bervariasi pada setiap kantor imigrasi khususnya pada kantor imigrasi Klas I khusus dan kantor imigrasi di kota-kota besar seperti Jakarta, Surabaya, Medan dan Makassar. Sedangkan, jumlah pemohon paspor skala nasional wilayah Jabodetabeka menyumbang hingga 25%.[12] Berdasarkan pernyataan

8 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian, vol. 11, 2011.

9 Syahrin, "Audit Hukum Regulasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara Online (Apapo) Dalam Pelayanan Paspor Ri Berbasis E-Government : Studi Dogmatik Keimigrasian Dengan Pendekatan Critical Legal Studies."

10 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian, vol. 11, p. .

11 Andry Indrady, "Analisis Kebijakan Penerapan Kembali Asas Domisili Dalam Permohonan Paspor RI: Pendekatan Normatif, Sosiologis Dan Pelayanan Publik," *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum* 13, no. 3 (2019): 265.

12 Lilik Bambang Lestari dkk, *Pelayanan Paspor RI Di Era Birokrasi Digital* (Depok: Politeknik

dari Menteri Bappenas, Prof. Bambang Brodjonegoro, pada tahun 2045 diproyeksikan adanya penambahan signifikan perilaku penduduk Indonesia khususnya menengah ke atas (*midde-class*) yaitu peningkatan pemohon paspor untuk keperluan bekerja (professional), belajar maupun wisata (*pleasure*) sebesar 70% atau 200 juta orang karena perbaikan atau peningkatan ekonomi.[13] Tentunya , hal-hal tersebut perlu diantsipasi oleh Direktorat Jenderal Imigrasi di dalam membuat kebijakan khususnya layanan paspor dengan mempertimbangkan perkembangan tantangan geopolitik yang ada.

Kondisi ini tentu saja memacu Direktorat Jenderal Imigrasi agar dapat beradaptasi dengan berbagai perubahan. Dengan diterbitkannya Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI-UM.01.01-4166 tentang Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor secara Online (APAPO) di seluruh Indonesia, diharapkandapat menjadi alternatif terobosan (*breakthrough*) dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebijakan ini dilakukan berdasarkan hasil evaluasi dari Direktorat Jenderal Imigrasi terkait layanan yang sering dikeluhkan oleh masyarakat yaitu antrian permohonan paspor.

Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor *Online* adalah suatu aplikasi yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi untuk para pemohon paspor baru atau untuk pemohon yang ingin memperpanjang paspor mereka yang akan habis atau telah habis masa berlakunya. APAPO ini merupakan pembaruan aplikasi generasi kedua / V.2 yang sebelumnya bernama Antrian Paspor. Aplikasi ini telah digunakan sejak tahun 2017. APAPO dapat diunduh melalui *smartphone* di *Playstore* dan *App Store*. Bagi yang tidak memiliki smartphone, antrian *online* pun dapat diakses melalui laman ***https:antrian.imigrasi.go.id***.

Imigrasi, 2020). Hal 13

13 Ibid.

Sistem antrian dapat berupa *website, mobile (android.IoS)* serta desktop, namun tetap harus merujuk kepada sistem berbasis *client-server*.[14] Tujuan dibuatnya sistem berbasis *online* ini adalah untuk mempermudah para pemohon paspor untuk mendapatkan nomor antrian sesuai dengan tempat, tanggal dan waktu yang mereka tentukan sendiri tergantung dengan kuota yang tersedia. Di dalam teori *e-government*, aplikasi ini sudah mengadopsi *a two-way transaction* yakni transaksi dua arah (*Government to Citizen*).[15]Aplikasi APAPO dapat digunakan untuk 5 orang dalam satu keluarga (Kartu Keluarga). Hal ini mengingat Karena setiap harinya, kuota antrian setiap hari dibatasi jumlah pemohonnya tujuannya untuk menghindari penumpukan jumlah pemohon. Namun, jumlah kuota berbeda pada masing-masing kantor imigrasi.

Aplikasi antrian paspor (*online*) sudah diberlakukan sejak tahun 2017. Namun dalam implementasinya masih ada kendala dan persoalan yaitu perumusan kebijakan yang tidak sesuai prosedur, hingga aspek materil implementasi yang berpotensi gugatan hukum.[16] Kemudian, masih terdapat kendala untuk *login.* Aplikasi hanya berfungsi untuk mendapatkan nomor antrian saja sehingga dalam prakteknya pemohon tetap harus mengisi formulir persyaratan pembuatan paspor secara manual di kantor imigrasi.

14 Muhammad Sony Maulana, "Pengembangan Dan Implementasi Aplikasi Antrian Loket Pelayanan Masyarakat Menggunakan Metode Multi Chanel-Single Phase," *Jurnal Khatulistiwa Informatika* 4 (2016): 75–83.

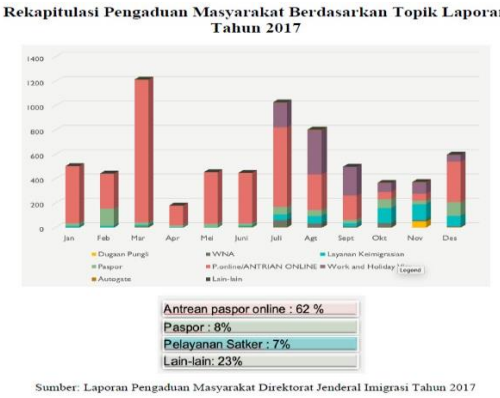
15 RidwanArifin and Intan Nurkumalawati, "Kebijakan Pemeriksaan Keimigrasian Di Indonesia: Bentuk Pelayanan Publik Dan Profesionalisme Petugas Imigrasi," *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum* 14, no. 2 (2020): 243.

16 Syahrin, "Audit Hukum Regulasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara Online (Apapo) Dalam Pelayanan Paspor Ri Berbasis E-Government : Studi Dogmatik Keimigrasian Dengan Pendekatan Critical Legal Studies." Volume 6 Nomor 1 Desember 2019 Page : 23 - 56

Apabila kuota antrian tidak terpakai dan pemohon paspor tidak mengetahuinya akibat informasi yang tidak terdeteksi secara cepat, pemohon paspor akan mendaftar antrian di Kantor Imigrasi daerah lain, menunggu kuota antrian baru atau datang kembali ke Kantor Imigrasi

Hal tersebut menjadi hambatan bagi masyarakat yang membutuhkan paspor dengan segera.[17] Selain keluhan dari masyarakat, berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Peranim dan Poltekim, setidaknya ada 7 (tujuh) permasalahan di dalam sistem antrian online (APAPO) dimana hal yang paling utama dikeluhkan oleh petugas imigrasi adalah lemahnya jaringan yang menyebabkan lambatnya penyelesaian permohonan paspor.[18] Banyaknya keluhan masyarakat terhadap layanan paspor yang merupakan salah satu fungsi imigrasi tentu saja harus cepat direspon sebagai bahan evaluasi Direktorat Jenderal Imigrasi. Hal ini seperti terlihat pada grafik di bawah[19].

Grafik.1.Pengaduan Masyarakat Terkait Layanan Keimigrasian Direktorat Jenderal Imigrasi



Sumber: Laporan Pengaduan Masyarakat Direktorat Jenderal Imigrasi Tahun 2017

Selain permasalahan teknis kesisteman maupun tata kelola Simkim, ada persoalan integritas penyelenggaran layanan publik yang juga mempengaruhi layanan paspor pada kantor imigrasi. Berdasarkan laporan survei kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh Badan Penelitian Hukum Dan HAM pada tahun 2019 pada 15 provinsi dengan jumlah 113 (seratus tiga belas) unit pelaksana teknis (UPT) kantor imigrasi, ditemukan beberapa UPT dalam memberikan layanan paspor memiliki indeks persepsi korupsi dan integritas "kurang memuaskan".[20]

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah yang diteliti adalah: Bagaimana Efektivitas Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (APAPO) Pada Kantor Imigrasi?

Metode Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang menggambarkan keadaan obyek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak. Penelitian deskriptif tidak terbatas sampai pada pengumpulan dan menyusunan data, tetapi juga meliputi analisa dan interpretasi atas data.[21] Sementara dari sisi pendekatan, penelitian ini akan menggunakan pendekatan kuantitatif dan kualitatif (*mixed-methods*). Creswell menyatakan bahwa metode gabungan merupakan studi yang menggunakan banyak metode pengumpulan dan analisa data dan dapat berupa *"mix-method"* yang menyusun prosedur pengumpulan data kuantitatif dan kualitatif.[22] Dalam metode

17 Putrika Isma Ayutasya et al., "Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Online Dalam Meningkatkan Efektivitas Pembuatan Paspor" 7 (2020).

18 Lilik Bambang Lestari dkk, *Pelayanan Paspor RI Di Era Birokrasi Digital*.

19 Syahrin, "Audit Hukum Regulasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara Online (Apapo) Dalam Pelayanan Paspor Ri Berbasis E-Government : Studi Dogmatik Keimigrasian Dengan Pendekatan Critical Legal Studies."

20 Ibid.

21 Martini Nawawi, Hadari, *Instrumen Penelitian Bidang Sosial* (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2006). Hal 25

22 Jhon W Creswell, *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, Dan Mixed* (Yogyakarta:

gabungan ini, peneliti mengumpulkan data kuantitatif dan kualitatif dengan menyajikan analisa statistik Pendekatan kuantitatif digunakan karena gejala yang diamati dapat diukur dalam bentuk angka. Analisis statistik kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif. Analisis ini dilakukan terhadap respon jawaban responden yang mengisi kuesioner dengan tatap muka maupun metode *online (google forms).*

Selain itu, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Poerwandari menyatakan bahwa ciri dari pendekatan kualitatif antara lain adalah mendasarkan diri pada kekuatan narasi dalam arti bahwa hasil penelitian memerlukan elaborasi naratif yang memungkinkan pembaca memahami kedalaman, makna, dan interpretasi terhadap keutuhan fenomena. Elaborasi dapat dibantu dengan tampilan visual seperti skema, bagan, dan gambar, menggunakan metode pengambilan data dengan wawancara terbuka. Wawancara dengan jawaban terbuka memungkinkan bagi responden untuk dapat memberikan jawaban bebas yang bermakna baginya dan dilakukan kontak personal langsung dengan subyek penelitian.[23] Sementara itu, untuk mendapatkan informasi terkait Optimalisasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (APAPO), pengumpulan data dilakukan Pada Kantor Imigrasi Di Indonesia. Narasumber pada penelitian ini adalah Direktorat Sistem Informasi dan Tehnologi Komunikasi dan Direktorat Lalu Lintas Dokumen Keimigrasian Direktorat Jenderal Imigrasi. Sedangkan, informan dalam penelitian ini adalah Kepala Divisi Keimigrasian dan Kepala Subdit Sistik/kasubsi Sistik pada Kantor Imigrasi.

2. Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini adalah 33 (tiga puluh tiga) kantor wilayah dan 122 (seratus dua puluh dua) kantor imigrasi. Responden penelitian adalah masyarakat pengguna layanan paspor pada kantor imigrasi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling,* yaitu memilih anggota populasi berdasar karakteristik yang relevan dengan tujuan penelitian. *Purposive sampling* adalah bentuk pengambilan sampel non-probabilitas. Peneliti tidak mencari sampel penelitian peserta secara acak. Tujuan dari *purposive sampling* adalah untuk mengambil sampel kasus/partisipan dengan cara yang strategis sehingga sampel tersebut relevan dengan pertanyaan penelitian yang diajukan. Peneliti melakukan hal ini untuk memastikan bahwa ada banyak variasi dalam sampel yang dihasilkan sehingga sampel tersebut berbeda satu sama lain dalam hal karakteristik kunci yang relevan dengan pertanyaan penelitian. Sebuah pendekatan non-probability sampling yaitu *purposive sampling* tidak memungkinkan peneliti untuk menggeneralisasi terhadap semua populasi.[24] Nasution menyatakan bahwa suatu kelaziman dalam penelitian adalah agar jumlah sampel sekurang-kurangnya tiga puluh satuan.[25]

3. Teknik dan Alat Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa:

a. Kuesioner dengan menggunakan aplikasi *google form* dan wawancara *(indepth interview)*
b. Studi dokumentasi dengan menelaah bahan-bahan pustaka yang berkaitan dengan masalah

Pustaka Pelajar, 2016). Hal 13

23 Poerwandari, *Pendekatan Kualitatif Untuk Penelitian Perilaku Manusia* (Jakarta: Fakultas Psikologi Universitas Indonesia, 2001). Hal 56

24 Alan Bryman, *Social Research Methods*, *Journal of Chemical Information and Modeling*, fourth. (New York: Oxford University Press Inc, 2012). Page 329

25 Nasution, *Metode Research* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2003). Hal 19

penelitian. Penelaahan dilakukan untuk melengkapi teori, data awal, dan data pendukung penelitian ini.

4. Pengolahan dan Analisis Data

Untuk Pengolahan data ditempuh langkah sebagai berikut:

a. Membuat tabulasi data responden;
b. Mencatat ringkasan interpretasi peneliti atas hasil wawancara, pengamatan dan catatan yang masih menjadi pertanyaan peneliti yang dikumpulkan atau diverifikasi dari informan lain;
c. Mencatat dokumen-dokumen yang relevan dengan perencanaan yang ada di lembaga terkait;
d. Mengelompokkan data yang telah dikumpulkan dengan kemanfaatannya dalam analisis data.

5. Analisis Data

Dalam konteks penelitian/riset, kegiatan analisis merupakan proses kerja dari rentetan tahapan pekerjaan sebelum riset didokumentasikan melalui tahapan penulisan laporan.[26] Dalam penelitian ini analisis meliputi data kuesioner, penghitungan nilai, dan deskripsi hasil analisis terhadap indikator. Hasil analisis memberikan penjelasan atau pembahasan mengenai berbagai faktor pemicu kelemahan dan/ atau kelebihan pada setiap indikator/ dimensi yang diukur. Berdasarkan tahap tersebut, kita menarik kesimpulan dengan menemukan pola dari sajian data yang telah disusun. Setelah analisis data selesai, hasilnya akan disajikan secara deskriptif, yaitu dengan jalan menuturkan dan menggambarkan apa adanya, relevan dengan permasalahan yang diteliti dan data-data yang diperoleh.

6. Variabel dan Indikator Penelitian

Penelitian ini mengikuti konsep *Technology Acceptance Model* (TAM) atau model penerimaan teknologi oleh David (1989). Selain itu, penulis juga menambahkan satu variabel lain yang dianggap berpengaruh terhadap Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online yang dapat diunduh di Apps store maupun google play. TAM adalah sebuah model berbasis intensi yang dikembangkan secara khusus untuk menjelaskan dan/ atau memprediksi penerimaan pengguna atas teknologi komputer.[27] Konsep TAM untuk mengukur dan menganalisis optimalisasi aplikasi antrian pada APAPO terhadap kepuasan masyarakat pemohon paspor adalah sebagai berikut.

1. *Perceived ease of use*
   Variabel ini menggambarkan bagaimana persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan Aplikasi Pelayanan Paspor Online (APAPO). Indikator yang digunakan untuk mengukur meliputi kemudahan untuk diakses dan dioperasikan, kejelasan informasi, interaksi pengguna pengguna (Davis, 1989).
2. *Perceived of usefulness*
   Perceived usefulness untuk mengukur bagaimana persepsi pengguna APAPO terhadap layanan paspor oleh Kantor Imigrasi. Indikator yang digunakan adalah produktivitas, kinerja, kualitas pekerjaan, kemudahan penyelesaian pekerjaan, kecepatan penyelesaian tugas dan kegunaan secara keseluruhan (Davis, 1989).
3. *Behavioral intention*
   Behavioral intention adalah kecenderungan perilaku untuk tetap menggunakan suatu

26 Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis* (Jakarta: Rajawali Press, 2013). Hal 32

27 Maslin Masrom, "Technology Acceptance Model and E-Learning," in *Technology Acceptance Model and E-Learning*, 2007, 21–24. *Conference Proceedings*

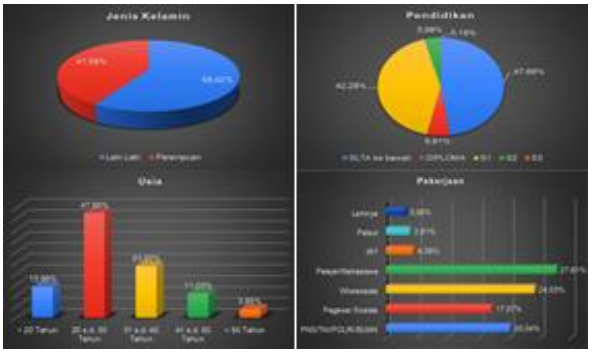
teknologi. Penelitian sebelumnya membuktikan bahwa *behavioral intention* memainkan peran penting dalam penggunaan nyata suatu teknologi informasi (David, 1989; Legris *et al.*, 2003[28]; Pavlou, 2003; Muhammadi, 2014). Indikator yang digunakan untuk mengukur behavioural intention adalah minat pengguna antrian paspor dengan APAPO.

4. *Perceived Enjoyment*
   Penelitian ini juga menambahkan variabel *perceived enjoyment* untuk mengukur tingkat kenyamanan yang dirasakan oleh pengguna selama menggunakan APAPO.

PEMBAHASAN

Berdasarkan grafik 1 di bawah, dilihat dari segi jenis kelamin, diketahui bahwa mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 1.335 responden (58,4%), dan perempuan sebanyak 950 responden (41,6%). Dari segi usia. mayoritas responden berusia 20 s.d. 30 tahun sebanyak 1.089 responden (47,7%), lalu 31 s.d. 40 tahun sebanyak 537 responden (23,5%), kemudian < 20 tahun sebanyak 319 responden (14,0%), 41 s.d. 50 tahun sebanyak 252 responden (11,0%) dan terakhir > 50 tahun sebanyak 88 responden (3,9%). Kategori pendidikan mayoritas responden yaitu pendidikan SLTA ke bawah sebanyak 1089 responden (47,7%), kemudian S1 sebanyak 966 responden (42,3%), Diploma sebanyak 135 responden (5,9%), S2 sebanyak 91 responden (4,0%) dan S3 sebanyak 4 responden (0,2%).

Grafik. 2 Kategori Responden Pemohon Paspor



Sumber: pengolahan data, 2021

Berdasarkan segi pekerjaan, pekerjaan mayoritas responden adalah pelajar/ mahasiswa sebanyak 631 responden (27,6%), wiraswasta sebanyak 549 responden (24,05), PNS/TNI/POLRI/BUMN sebanyak 458 responden (20,0%), pegawai swasta sebanyak 390 responden (17,1%), IRT sebanyak 100 responden (4,4%), pelaut sebanyak 87 responden (3,8%) dan terakhir lainnya sebanyak 70 responden (3,1%).

Efektivitas Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online

Technology Acceptance Management (TAM) digunakan untuk melihat pemahaman individual yang secara terus menerus menggunakan teknologi informasi dalam aktivitasnya. Tingginya penggunaan suatu sistem informasi (inovasi) merupakan sinyal kemajuan teknologi informasi yang sudah menjadi kebutuhan masyarakat di era digital. Hal ini tentu saja memberikan manfaat kehidupan, memudahkan pekerjaan dan mempersingkat waktu sehingga lebih efesien dan efektif. Tujuan dari TAM adalah untuk dapat menjelaskan faktor-faktor utama perilaku pengguna teknologi informasi tehadap penerimaan pengguna teknologi informasi itu sendiri. Model ini menggambarkan bahwa pengguna sistem infornasi akan dipengaruhi oleh variabel manfaat *(usefullness)* dan variabel kemudahan pemakaian *(ease of use)* dimana kedua variabel memiliki determinan yang

28 Tero Pikkarainen et al., "Consumer Acceptance of Online Banking: An Extension of the Technology Acceptance Model," *Internet Research* 14, no. 3 (2004): 224–235.

tinggi dan validitas yang telah teruji secara empiris. TAM menyakini bahwa penggunaan sistem informasi akan meningkatkan kinerja individu atau organisasi karena penggunaan sistem informasi tergolong lebih mudah dan tidak memerlukan usaha keras untuk memakainya.[29]

Penelitian ini akan melihat keberhasilan atau tingkat efektivitas pada tiap-tiap indikator dengan menggunakan pendekatan TAM sehingga dapat diketahui permasalahan yang ada untuk dilakukan evaluasi dan optimasi terhadap inovasi pada aplikasi tersebut.

1. Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*)

Berdasarkan data terkait penggunaan APAPO, dalam penelitian ini, akan diuraikan berdasarkan tiap indikator. Ada tiga indikator yang digunakan di dalam mengukur variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan APAPO (*Perceived Ease of Use*), yaitu: apakah aplikasi antrian online tersebut jelas dan mudah dipahami, apakah menggunakan media gawai berupa android, IoS atau melalui laman/website dan apakah aplikasi tersebut mudah diakses dan tidak memerlukan waktu yang lama untuk digunakan. Berdasarkan tabel berikut, dari 2.285 responden , sebanyak 1301(56.9%) jawaban responden menyatakan bahwa kemudahan penggunaan aplikasi tersebut **efektif**. Sedangkan, sisa responden yaitu 984 (43.1%) responden menjawab **tidak efektif**. Hal ini terlihat pada tabel di bawah ini.

Tabel.3 Persepsi Kemudahan Penggunaan

Persepsi Kemudahan Penggunaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Efektif	984	43.1	43.1	43.1
	Efektif	1301	56.9	56.9	100.0
	Total	2285	100.0	100.0	

Sumber : pengolahan data, 2021

Langkah-langkah di dalam pendaftaran antrian paspor pada kantor imigrasi sangat sederhana, yaitu masyarakat *(user)* dapat mengikuti petunjuk yaitu *log in* dengan nama *user* dan *password*. Kemudian, server menunjukkan lokasi pendaftaran Kantor Imigrasi terdekat dimana masyarakat tinggal. Pilih menu jadwal antrian (termasuk tanggal dan waktu) dan mengisi data pribadi termasuk NIK, nama, lokasi kantor Imigrasi, dan waktu kehadiran. Pada tampilan tersebut akan muncul kode *booking* beserta *barcode*. Lalu, tunjukkan bukti pendaftaran antrian paspor *online* ini pada petugas Kantor Imigrasi/ Unit Layanan Paspor. Berdasarkan tahapan tersebut, dapat diartikan bahwa penerimaan penggunaan teknologi pada aplikasi pendaftaraan antrian paspor mudah dipahami.

2. Persepsi Manfaat Penggunaan (*Persepsi of Usefulness*)

Manfaat adalah kecenderungan seseorang menggunakan atau tidak menggunakanaplikasikarenasuatukeyakinan bahwa aplikasi tersebut akan dapat membantu mereka untuk melakukan aktifitasnya lebih baik lagi.[30] Manfaat merupakan penentu yang kuat terhadap penggunaan suatu teknologi, adopsi, dan perilaku para pengguna. Ada tiga indikator yang diukur dalam persepsi manfaat penggunaan yaitu : memudahkan pelayanan paspor, efesiensi/mempercepat waktu penyelesaian serta meningkatkan layanan paspor.

Berdasarkan data yang diperoleh melalui *google.form* terhadap 2.285 responden layanan paspor pada kantor imigrasi, terdapat 1.376 (60.2%) jawaban responden menyatakan bahwa APAPO memberikan manfaat bagi masyarakat pengguna (*user*) atau **"efektif"**. Sedangkan, yang menjawab **"tidak efektif"** adalah sebanyak 909 (39.8%) responden. Hal ini terlihat pada tabel di bawah ini.

29 Masrom, "Technol. Accept. Model E-Learning."

30 Ibid.

Tabel.4 Persepsi Manfaat Penggunaan

Persepsi Manfaat Penggunaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Efektif	909	39.8	39.8	39.8
	Efektif	1376	60.2	60.2	100.0
	Total	2285	100.0	100.0	

Sumber : pengolahan data, 2021

Mayoritas jawaban responden yang menyatakan efektif menunjukkan bahwa mereka menerima manfaat terhadap inovasi APAPO dimana inovasi tersebut diimplementasikan untuk menjawab keluhan masyarakat atas ketidakpastian layanan terhadap permohonan paspor pada kantor imigrasi, yaitu sistem *walk-in* atau pendaftaraan secara manual hingga terjadinya penumpukan antrian layanan paspor. Dengan adanya layanan antrian berbasis online (APAPO) di kantor imigrasi, masyarakat dapat menentukan sendiri, kapan, jam berapa, mereka akan datang ke kantor imigrasi. Aplikasi tersebut memungkinkan masyarakat untuk mendaftarkan/ mendapatkan nomor antrian secara online, baik melalui aplikasi (*download*) ataupun laman/website resmi Direktorat Jenderal Imigrasi.

3. Persepsi Kesenangan Penggunaan (*Perceived Enjoyment*)

Kemajuan teknologi informasi diharapkan mampu memberi perubahan yang nyata dalam kehidupan agar membawa hal positif dan memberikan dampak/kemudahan (efektivitas/ efesiensi). *Technology Acceptance Model* (TAM) dirancang untuk menjelaskan faktor penentu penerimaan teknologi yang berbasis informasi secara umum serta tingkah laku pemakai akhir (*end-user*) dengan variasi yang cukup luas. Selain itu, TAM juga dapat digunakan untuk memprediksi penerimaan maupun penolakan suatu sistem informasi (APAPO). Dalam *persepsi perceived* enjoyment, terdapat enam indikator yang diukur yaitu *interface* (antar muka) yang menarik, *layout* yang menarik, fitur yang lengkap,petunjuk yang memudahkan pengguna, dukungan layanan yang cepat terhadap keluhan atau respon dan kenyamanan dalam mengakses.

Tabel.5 Persepsi Kesenangan Penggunaan

Persepsi Kesenangan Penggunaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Efektif	1121	49.1	49.1	49.1
	Efektif	1164	50.9	50.9	100.0
	Total	2285	100.0	100.0	

Sumber : pengolahan data, 2021

Berdasarkan penelitian yang dilakukan tentang jawaban responden terhadap kecenderungan APAPO dan persepsi kesenangan penggunaan oleh masyarakat, ditemukan bahwa jawaban responden sebanyak 1.164 (50.9%) responden menyatakan **"efektif"**. Sedangkan, 1.121(49.1%) responden menjawab **"tidak efektif"** seperti terlihat pada tabel di bawah ini**.** Artinya adalah bahwa dari 2.285 responden, hanya selisih 43 responden yang menjawab "efektif" atau dapat dikatakan bahwa APAPO **"kurang efektif"**dari perspektif *perceived enjoyment (PE).* PE merupakan faktor ekstrinsik masyarakat untuk menggunakan sistem informasi. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa *fun* dan *enjoy* untuk menggunakan aplikasi tersebut.

4. Koneksi Internet (*Internet Connection*)

Akses internet adalah proses koneksi ke internet menggunakan komputer, laptop atau perangkat seluler oleh *user*/ pengguna.[31] Akses internet berpengaruh pada kecepatan sinyal data dan kecepatan internet. Akses internet memungkinkan individu atau organisasi untuk memanfaatkan layanan internet maupun layanan berbasis *website*.

APAPO adalah layanan antrian paspor yang merupakan sebuah inovasi Direktorat Jenderal Imigrasi berbasis internet untuk lebih memudahkan dan mengoptimalisasi

31 Ibid.

layanan keimigrasian. Hal ini berarti bahwa kinerja layanan paspor efektif sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Ada 2 (dua) indikator yang diukur yaitu jaringan cepat dan dapat diandalkan serta tidak *error*.

Tabel.6 Koneksi Internet

Koneksi Internet

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Efektif	1019	44.6	44.6	44.6
	Efektif	1266	55.4	55.4	100.0
	Total	2285	100.0	100.0	

Sumber: pengolahan data, 2021

Ilustrasi tabel di atas menunjukkan bahwa sebanyak 1.266 (55.4%) responden menyatakan bahwa koneksi jaringan maupun keandalan **"efektif"**. Sedangkan, sebanyak 1.019 (44.5%) responden menjawab "**tidak efektif".** Namun, jawaban dari pengguna layanan paspor tersebut tidak *in line* dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa informan di Seksi Sistem Teknologi Informasi dan Komunikasi di sebagian kantor imigrasi. Mereka menyatakan bahwa masih ada permasalahan pada *bug* atau *error* aplikasi APAPO sehingga terkadang pemohon mengeluh karena tidak dapat mendaftar. Selain itu, *user interface (UI)* dan *user experience (UX)* pada aplikasi juga perlu diperbaiki. Algoritma pemrograman perlu lebih efisien agar aplikasi tidak berat dan memakan banyak memori. Server APAPO sering tidak stabil dan sering *down*.

5. Informasi Terkait Layanan APAPO (*Information of APAPO*)

Ada tiga indikator yang diukur dari variabel Informasi terkait Layanan APAPO yaitu: informasi layanan pada APAPO jelas, bermanfaat dan membantu serta menyediakan petunjuk penggunaan.

Tabel.7 Informasi Terkait Layanan APAPO

Informasi Terkait Layanan APAPO

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Efektif	1004	43.9	43.9	43.9
	Efektif	1281	56.1	56.1	100.0
	Total	2285	100.0	100.0	

Sumber : pengolahan data, 2021

Ilustrasi data di atas menunjukkan bahwa secara umum, fitur-fitur pada aplikasi APAPO telah mendeskripsikan informasi penggunaan secara jelas dan mudah. Berdasarkan 2.285 responden, sebanyak 1.281 (56.1%) responden menyatakan **"efektif"**dan 1.004 (43.9%) responden menjawab **"tidak efektif".**

Namun, hasil wawancara dengan informan pada Sub Seksi Bidang Sistem Informasi dan Teknologi pada kantor imigrasi menunjukkan bahwa masih ditemukan berbagai permasalahan seperti, stabilitas aplikasi, fitur, dan konsistensi informasi dengan penerapannya di aplikasi APAPO.

6. Keamanan dan Privacy (*Security and Privacy*)

Keamanan dan privasi data masyarakat (user) merupakan sesuatu yang mutlak diproteksi dalam suatu *data base* layanan kepada konsumen, termasuk data pengguna layanan paspor dengan menggunakan APAPO. Hal ini karena kebocoran data konsumen sangat berbahaya dan rentan digunakan oleh pihak-pihak yang tidah bertanggung jawab sehingga tidak hanya merugikan bagi individu/ masyarakat bahkan dapat membahayakan secara luas seperti kejahatan perbankan dan *cyber crime.* Tabel di bawah ini menunjukkan mayoritas responden menyatakan bahwa APAPO aman dan nyaman digunakan dimana terdapat 1.233 (54%) responden menjawab **"efektif"** dan sisa responden lainnya menyatakan **"tidak efektif"** yaitu sebesar 1.052 (46.0%).

Tabel.8 Keamanan Dan Privasi

Keamanan dan Privacy

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Efektif	1052	46.0	46.0	46.0
	Efektif	1233	54.0	54.0	100.0
	Total	2285	100.0	100.0	

Ada empat indikator yang diukur pada variabel Keamanan dan *Privacy* yaitu Aman (*secure),* kemampuan sistem dalam melindungi privasi konsumen, teknologi yang digunakan dan keamanan dalam melindungi data pribadi.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan data secara keseluruhan dari 4 variabel pendekatan *Technology Acceptance Management* (TAM) yang terdiri 6 (enam) indikator yaitu: *perceived usefulness, perceived ease of use, perceived of enjoyment, information on APAPO, security and privacy, quality of internet* pada penggunaan APAPO pada kantor imigrasi, dari 2.285 responden menjawab **efektif** sebanyak 1.159 (50.7%) dan yang menjawab **tidak efektif** 1.1126 (49.3%). Dari kedua jawaban tersebut, sangat "tipis" perbedaannya, yaitu hanya 0.9% atau hanya 33 responden lebih menjawab bahwa aplikasi pendaftaran antrian paspor online pada kantor imigrasi, atau bisa diartikan **"tidak efektif"**.

Saran

Ada beberapa saran yang perlu dilakukan untuk mengoptimalkan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online yaitu:

Perlu pembenahan, pengelolaan dan pengembangan sistem APAPO dengan lebih baik, khususnya agar server lebih stabil,

Aplikasi APAPO dapat lebih disempurnakan lagi sehingga keamanan dan kemudahan bagi masyarakat sebagai pengguna aplikasi dapat terpenuhi, khususnya dalam hal peningkatan jaringan / akses ke server

Perlu dipersiapkan alternatif platform untuk mengakses APAPO bagi masyarakat yang gagap teknologi atau yang tidak terjangkau jaringan internet.

Perlu penambahan fitur *eye-biometric* pada Antrian Paspor Online untuk memverifikasi dan validasi pengguna layanan.

Perlu pembenahan sistem, kritik dan saran masyarakat yang termuat di rating aplikasi (iOS/Android) sehingga dapat dijadikan masukan dan ditindaklanjuti.

Perlu adanya keterbukaan terkait dengan proses manajeman APAPO. Kendala apapun harus disampaikan dengan cepat ke kantor imigrasi beserta solusi yang tepat karena berhubungan langsung dengan masyarakat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada Kepala Badan Penelitian Dan Pengembangan Hukum dan HAM, Kepala Pusat Penelitian Dan Pengembangan, dan para peneliti pada Pusjianbang atas kontribusinya terhadap subtansi tulisan ini, dan teman-teman yang tidak bisa disebutkan satu persatu, tetapi memberikan dukungan yang konstruktif sehingga tersusunnya tulisan ini.

DAFTAR PUSTAKA

Alan Bryman. *Social Research Methods*. *Journal of Chemical Information and Modeling*. Fourth. New York: Oxford University Press Inc, 2012.

Arifin, Ridwan, and Intan Nurkumalawati. "Kebijakan Pemeriksaan Keimigrasian Di Indonesia: Bentuk Pelayanan Publik Dan Profesionalisme Petugas Imigrasi." *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum* 14, no. 2 (2020): 243.

Ayutasya, Putrika Isma, Dian Purwanti, M Rijal Amirulloh, Mahasiswa Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sukabumi, Dosen Administrasi Publik,

Universitas Muhammadiyah Sukabumi, et al. “Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Online Dalam Meningkatkan Efektivitas Pembuatan Paspor” 7 (2020).

Creswell, Jhon W. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, Dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2016.

Indrady, Andry. “Analisis Kebijakan Penerapan Kembali Asas Domisili Dalam Permohonan Paspor RI: Pendekatan Normatif, Sosiologis Dan Pelayanan Publik.” *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum* 13, no. 3 (2019): 265.

Junirianto, Eko, and Nisa Rizqiya Fadhliana. “Pengembangan Aplikasi Antrian Online Realtime Samarinda.” *Sebatik* 23, no. 2 (2019): 513–516.

Lilik Bambang Lestari dkk. *Pelayanan Paspor RI Di Era Birokrasi Digital*. Depok: Politeknik Imigrasi, 2020.

Masrom, Maslin. “Technology Acceptance Model and E-Learning.” In *Technology Acceptance Model and E-Learning*, 21–24, 2007.

Maulana, Muhammad Sony. “Pengembangan Dan Implementasi Aplikasi Antrian Loket Pelayanan Masyarakat Menggunakan Metode Multi Chanel-Single Phase.” *Jurnal Khatulistiwa Informatika* 4 (2016): 75–83.

Nasution. *Metode Research*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2003.

Nawawi, Hadari, Martini. *Instrumen Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2006.

Nugroho, Trisapto. “Analisis E-Government Terhadap Pelayanan Publik Di Kementerian Hukum Dan Ham (Analysis of E-Government to Public Services in the Ministry of Law and Human Rights).” *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum* 10, no. 3 (2016): 279–296.

Pasaribu, Pramella Yunindar, and Bobby Briando. “Pelayanan Publik Keimigrasian Berbasis HAM Sebagai Perwujudan Tata Nilai ‘PASTI’ Kementerian Hukum Dan HAM Republik Indonesia.” *Jurnal HAM* 10, no. 1 (2019): 39–56.

Pikkarainen, Tero, Kari Pikkarainen, Heikki Karjaluoto, and Seppo Pahnila. “Consumer Acceptance of Online Banking: An Extension of the Technology Acceptance Model.” *Internet Research* 14, no. 3 (2004): 224–235.

Poerwandari. *Pendekatan Kualitatif Untuk Penelitian Perilaku Manusia*. Jakarta: Fakultas Psikologi Universitas Indonesia, 2001.

Rahman, Faiz, and Dian Agung Wicaksono. “Researching References on Interpretation of Personal Data in the Indonesian Constitution.” *Jurnal Penelitian Hukum De Jure* 21, no. 2 (2021): 187.

Ramli, Ahmad M, Rika Ratna Permata, Ranti Fauza Mayana, Tasya Safiranita Ramli, and Andreana Lestari. “Pelindungan Kekayaan Intelektual Dalam Pemanfaatan Teknologi Informasi Di Saat Covid-19.” *Jurnal Penelitian Hukum De Jure* 21, no. 1 (2021): 45–58.

Syahrin, M Alvi. “Audit Hukum Regulasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara Online (Apapo) Dalam Pelayanan Paspor Ri Berbasis E-Government : Studi Dogmatik Keimigrasian Dengan Pendekatan Critical Legal Studies.” *Lex Librum : Jurnal Ilmu Hukum* 6, no. IMI (2019): 23–56.

Umar, Husein. *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis*. Jakarta: Rajawali Press, 2013.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, 2009.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian. Vol. 11, 2011.

HALAMAN KOSONG