

# Efektivitas Pembuatan Konten Terhadap Peningkatan Kinerja Penggunaan Drive Thru Dalam Pengambilan Paspor

Amalia Ita Lestari<sup>1\*</sup>, Achmad Arif Alfin<sup>2</sup>, Yudo Bismo Utomo<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Teknik Komputer, Fakultas Teknik, Uniska Kediri

e-mail: [amaliitalestari02@gmail.com](mailto:amaliitalestari02@gmail.com), [a.arifalfin@uniska-kediri.ac.id](mailto:a.arifalfin@uniska-kediri.ac.id), [yudobismo@uniska-kediri.ac.id](mailto:yudobismo@uniska-kediri.ac.id)

## Abstrak

Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis efektivitas pembuatan konten drive thru dalam meningkatkan kinerja penggunaan drive thru dalam pengambilan paspor di Tempat kerja Imigrasi kelas II NON TPI Kediri. Metode penelitian menggunakan deskriptif kualitatif dengan pendekatan survei kepada seluruh pemohon paspor yang menggunakan layanan drive thru di Tempat kerja Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri selama periode Januari-Februari 2023. Sampel penelitian diambil dengan teknik observasi sebanyak 35 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner dan dianalisis menggunakan data antrean pengguna drive thru dengan form penyempurnaan grafik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pembuatan konten drive thru berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kinerja penggunaan drive thru dalam pengambilan paspor di Tempat kerja Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri. Hal ini terlihat dari nilai kuisisioner yang telah disebar kepada 35 responden, dari data survei diketahui bahwa 94,3% dari 35 responden mengetahui adanya layanan drive thru dalam pengambilan paspor. Selain itu, hampir 81,8% responden mengetahui informasi pelayanan dari konten yang diunggah di akun media sosial Tempat kerja Imigrasi Kediri. Berdasarkan hasil survei, banyak dari responden tersebut yang menggunakan layanan drive thru pada bulan Februari dimana mereka sudah mengetahui informasi dari Konten Drive Thru yang diunggah di akun Instagram Tempat kerja Imigrasi Kediri.

**Kata kunci:** Analisis, Efektivitas, Media Sosial, Drive Thru, Imigrasi

## Abstract

*The purpose of this study was to assess the effectiveness of drive-through use for passport pickup at the Kediri Non-TPI Class II Immigration Office. The research methodology used was a qualitative descriptive survey-based approach. All applicants for passports who use the drive-through at the Kediri Non-TPI Class II Immigration Office between January and February 2023 are included in the research population. The research sample used observational methods and might consist of up to 35 respondents. A questionnaire was used to collect the data, which was then examined with the help of graph improvement forms and data from drive-through user queues. The findings showed that the creation of drive-through content significantly improved the efficiency of drive-through use for passport collection at the Kediri Non-TPI Class II Immigration Office. This is clear from the poll's findings, which showed that 35 people participated and that 94.3% of them knew there was a drive-through facility for passport pickup. Additionally, roughly 81.3% of respondents were able to recognize information about services from posts on the social media pages of the Kediri Immigration Office. According to the survey's results, a number of these respondents used the drive-through service in February, and a lot of them were aware of it as a result of Drive-Thru Content that had been uploaded on the Instagram account of the Kediri Immigration Office.*

**keywords:** Analytics, Effectiveness, Medsos, Drive Thru, Immigration.

## 1. PENDAHULUAN

Tempat kerja Imigrasi kelas II NON TPI Kediri adalah lembaga yang bertanggung jawab pada menyampaikan layanan pelayanan paspor pada warga, menjadi bagian dari proses pelayanan yang efisien serta efektif. Tempat kerja imigrasi perlu terus berbagi metode baru pada pengambilan paspor yang dapat menaikkan kinerja serta memenuhi kebutuhan rakyat yang semakin semakin tinggi.

Dalam era digitalisasi yang semakin maju, teknologi informasi telah mengubah berbagai aspek kehidupan, termasuk cara kita mengakses layanan pemerintah (Nurkholis & Utomo, 2022). Salah satu inovasi yang terbukti sukses dalam meningkatkan efisiensi dan kenyamanan adalah konsep "Drive Thru" atau pengambilan layanan melalui kendaraan tanpa harus turun dari mobil.

Konten drive thru untuk pengambilan paspor adalah suatu sistem yang memungkinkan pemohon paspor untuk mengurus dan mengambil paspor mereka dengan cepat dan mudah melalui proses yang dilakukan di dalam kendaraan mereka sendiri. Konsep ini memungkinkan pemohon untuk menghemat waktu dan usaha dengan mengurangi antrian dan proses manual yang memakan waktu di kantor imigrasi.

Tujuan dari penelitian ini yang berjudul Analisis Efektivitas Pembuatan Konten Drive Thru terhadap Peningkatan Kinerja Penggunaan Drive Thru Dalam Pengambilan Paspor di Tempat kerja Imigrasikelas II NON TPI Kediri adalah untuk menyelidiki dan menganalisis dampak dari penerapan konten drive thru ini terhadap peningkatan kinerja Tempat kerja Imigrasitersebut.

Dengan mengimplementasikan sistem konten drive thru untuk pengambilan paspor, manfaat yang diperoleh antara lain: (1) peningkatan efisiensi waktu dalam proses pengambilan paspor, (2) mengurangi antrian dan kepadatan di kantor imigrasi, (3) meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memberikan pengalaman layanan yang lebih baik, dan (4) mempercepat alur kerja petugas di kantor imigrasi.

Melalui penelitian ini, hasil yang akan didapatkan adalah dapat memberikan solusi yang dapat diimplementasikan oleh Tempat kerja Imigrasikelas II NON TPI Kediri untuk meningkatkan keefektifan kinerja mereka dalam memberikan layanan pengambilan paspor kepada masyarakat.

## 2. METODE PENELITIAN

Metode yang diterapkan dalam penelitian ini merupakan metode naratif kualitatif. Maksud asal metode penelitian naratif kualitatif adalah sebuah metode yang dipergunakan peneliti untuk menemukan pengetahuan atau teori terhadap penelitian di satu ketika tertentu[1][2]. Adapun langkah dari metode deskriptif kualitatif adalah sebagai berikut:

### 2.1. Identifikasi Masalah

Penelitian ini dimulai dengan tahap identifikasi masalah. Tahap identifikasi masalah pada penelitian ini lebih berfokus untuk meneliti masalah apa saja yang terjadi pada sistem sebelumnya di Tempat kerja Imigrasikelas II NON TPI Kediri.

### 2.2. Pengumpulan Data

Tahap pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik observasi yang bertujuan untuk mengamati fenomena-fenomena yang berkaitan dengan objek penelitian; studi pustaka yang bertujuan untuk mencari literatur yang dapat mendukung dalam proses penulisan dan kuisioner yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi dari responden dengan tolok ukur diagram yang dapat membuktikan suatu proses penjelasan yang lebih akurat.

### 2.3. Pembuatan Konten Video Drive Thru

Tahap pembuatan konten video tentang Drive Thru Pengambilan Paspor, penelitian ini menggunakan tools dengan menggunakan CapCut.

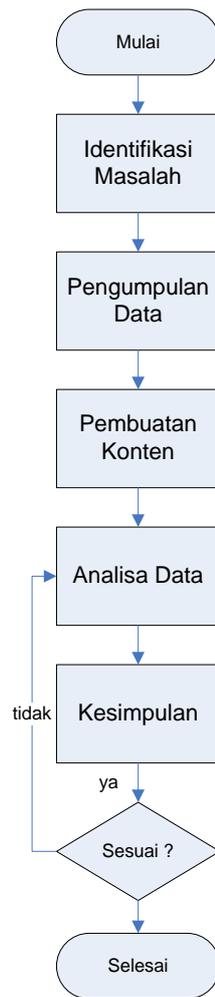
### 2.4. Analisa Data

Tahap analisa data pada penelitian ini bertujuan untuk menemukan informasi yang berguna yang dapat dijadikan sebagai dasar penarikan kesimpulan untuk memecahkan suatu masalah yang sedang terjadi di Tempat kerja Imigrasikelas II NON TPI Kediri [3][4].

### 2.5. Penarikan Kesimpulan

Tahap penarikan kesimpulan ini bertujuan untuk menunjukkan apakah dengan pembuatan konten drive thru akan berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kinerja penggunaan drive thru dalam pengambilan paspor di Tempat kerja ImigrasiKelas II Non TPI Kediri atau tidak[5][6].

Adapun alur dari metode deskriptif kualitatif akan divisualisasikan pada gambar 1 berikut ini.



Gambar 1. Alur Metode Deskriptif Kualitatif

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi dari metode deskriptif kualitatif dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 3.1. Identifikasi Masalah

Setelah peneliti melakukan penelitian ke Tempat kerja Imigrasi kelas II NON TPI Kediri, diperoleh beberapa kelemahan dari sistem lama dan dari pihak Tempat kerja Imigrasi menginginkan sistem baru yang memungkinkan pemohon dalam pengurusan paspor dan pengambilan paspor dengan cepat dan mudah melalui proses yang dilakukan di dalam kendaraan mereka sendiri.

#### 3.2. Pengumpulan Data

Khalayak sasaran pengumpulan data pada penelitian ini adalah para pemohon yang akan melakukan pengurusan dan pengambilan paspor serta pegawai Tempat kerja Imigrasi II Kediri Non Tpi yang masih aktif bekerja di instansi tersebut.

### 3.3. Pembuatan Konten Video Drive Thru

Pembuatan konten drive Thru penelitian ini terdapat informasi yang sangat dibutuhkan kepada setiap pengurusan paspor, karena sistem layanan terbaru di Tempat kerja Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri ini memudahkan masyarakat untuk tidak perlu mengantri didalam sebuah ruangan, cukup duduk di kendaraan masing-masing dan tidak perlu untuk turun dikendaraan serta pengambilan disediakan jendela samping untuk para pengguna drive thru. Adapun bentuk konten video divisualisasikan pada gambar 2 berikut ini.



Gambar 2. Hasil Pembuatan Konten Video Drive Thru

#### 3.4. Analisa Data

Dalam menganalisa data, penelitian ini menyebarkan kuissoner kepada 35 responden pengguna Drive Thru untuk membuktikan beberapa pengguna drive thru mendapatkan informasi dari konten drive thru yang telah di buat dan di upload oleh akun Instagram Tempat kerja Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri. Adapun kuissoner dalam penelitian ini meliputi:

Pertama, survey kuissoner pengguna drive Thru, akan divisualisasikan pada gambar 3 berikut ini.



Gambar 3. Survey Kuissoner Pengguna Drive Thru

Berdasarkan hasil *survey* tersebut dinyatakan bahwa sudah banyak yang mengetahui bahwa

adanya pelayanan *drive thru* untuk pengambilan paspor di Tempat kerja Imigrasi Kediri.

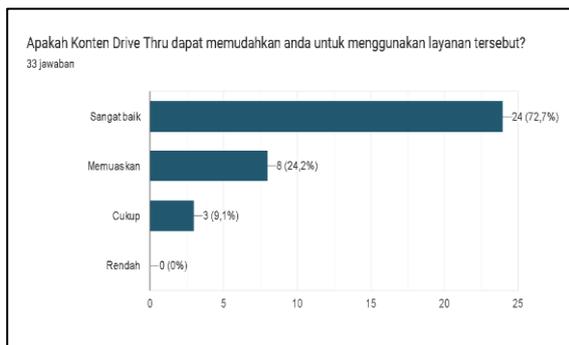
Kedua, survey kuisioner layanan drive Thru, akan divisualisasikan pada gambar 4 berikut ini.



Gambar 4. Survey Kuisioner Layanan Drive Thru

Berdasarkan hasil *Survey* tersebut, dinyatakan bahwa kebanyakan pengguna *Drive Thru* mengetahui adanya pelayanan *Drive Thru* melalui media social yaitu konten yang menjelaskan proses penggunaan *Drive Thru* untuk pengambilan Paspor.

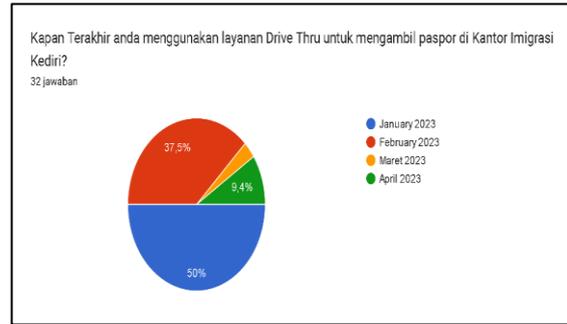
Ketiga, survey kuisioner kemudahan layanan drive Thru, akan divisualisasikan pada gambar 5 berikut ini.



Gambar 5. Survey Kuisioner Kemudahan Layanan Drive Thru

Berdasarkan hasil *survey* tersebut, menyatakan bahwa konten *drive thru* sangat baik dalam memudahkan pemohon untuk memanfaatkan layanan drive thru dalam pengambilan paspor.

Keempat, survey kuisioner pada saat pengguna menggunakan layanan drive Thru di Kantor Imigrasi, akan divisualisasikan pada gambar 6 berikut ini.

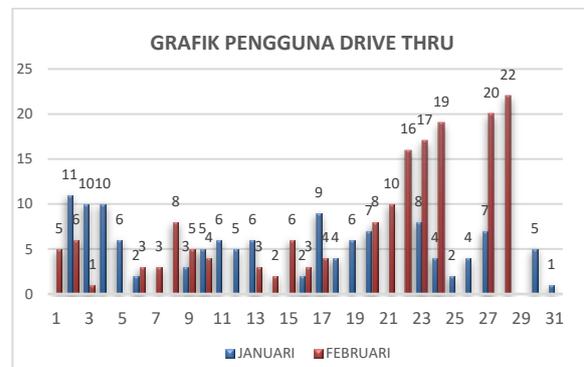


Gambar 6. Survey Kuisioner Pengguna Pengambilan Paspor

Berdasarkan hasil *survey* tersebut, beberapa pengguna drive thru yang telah mengetahui layanan *drive thru* melalui konten yang diupload di Instagram mayoritas pengguna terbanyak ada di bulan February sebagaimana terbuktinya grafik yang meningkatnya kinerja penggunaan layanan *drive thru* untuk pengambilan paspor.

### 3.5. Penarikan Kesimpulan

Tahap penarikan kesimpulan ini dilakukan dengan cara membuat grafik penggunaan drive thru, apakah memiliki pengaruh signifikan atau tidak dengan adanya sistem baru berupa pembuatan konten video. Berikut hasil penarikan kesimpulan akan divisualisasikan pada gambar 7 berikut ini.



Gambar 7. Grafik Pengguna Drive Thru Bulan January-February

Jika dilihat dibulan berikutnya yaitu di bulan February dimana pada tanggal 16 February 2023 yang sudah rilis pembuatan konten mengenai informasi tata cara penggunaan Drive Thru untuk pengambilan paspor pada Bulan February terdapat peningkatan terhadap grafik penggunaan drive thru, Jadi dalam pembuatan konten dan di uploadnya di instagram mengenai Drive Thru memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja penggunaan drive thru dalam pengambilan paspor di Tempat kerja Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri.

#### 4. KESIMPULAN

Konklusi yang diperoleh penelitian ini, dengan adanya konten drive THRU berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kinerja penggunaan drive THRU dalam pengambilan paspor di tempat kerja Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri. Hal ini terlihat dari nilai kuisioner yang telah disebar kepada 35 responden, dari data survei diketahui bahwa 94,3% dari 35 responden mengetahui adanya layanan drive thru dalam

pengambilan paspor. Selain itu, hampir 81,8% responden mengetahui informasi pelayanan dari konten yang diunggah di akun media sosial Tempat kerja Imigrasi Kediri.

Jadi, dengan adanya konten video drive thru dapat meningkatkan keefektifan kinerja di Tempat kerja Imigrasi Kelas II Non TPI Kediri dalam memberikan layanan pengambilan paspor kepada masyarakat.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Arif, I. Kurniasari, Y. B. Utomo, and B. Arianto, "Application of the Simple Additive Weighting Method in CMS Type Decision Making in the Education Sector," *JTECS: Jurnal Sistem Telekomunikasi Elektronika Sistem Kontrol Power Sistem dan Komputer*, vol. 2, no. 1, p. 83, Feb. 2022, doi: 10.32503/jtecs.v2i1.2315.
- [2] W. Yuliani, "QUANTA METODE PENELITIAN DESKRIPTIF KUALITATIF DALAM PERSPEKTIF BIMBINGAN DAN KONSELING," *Jurnal Quantum*, vol. 2, no. 2, 2018, doi: 10.22460/q.v2i1p21-30.642.
- [3] Z. Nabila, A. Rahman Isnain, and Z. Abidin, "ANALISIS DATA MINING UNTUK CLUSTERING KASUS COVID-19 DI PROVINSI LAMPUNG DENGAN ALGORITMA K-MEANS," *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi (JTSI)*, vol. 2, no. 2, p. 100, 2021, [Online]. Available: <http://jim.teknokrat.ac.id/index.php/JTSI>
- [4] Ahmad Rijali, "Analisis Data Kualitatif," 2018.
- [5] H. A. Maulana and M. Hamidi, "Persepsi Mahasiswa terhadap Pembelajaran Daring pada Mata Kuliah Praktik di Pendidikan Vokasi," *Jurnal Equilibrium*, 2020, [Online]. Available: <http://journal.unismuh.ac.id/index.php/equilibrium>
- [6] A. Asmuni, "Problematika Pembelajaran Daring di Masa Pandemi Covid-19 dan Solusi Pemecahannya," *Jurnal Paedagogy*, vol. 7, no. 4, p. 281, Oct. 2020, doi: 10.33394/jp.v7i4.2941.