

**INOVASI PELAYANAN *EAZY PASSPORT* DALAM PROSES
PELAYANAN PEMBUAT PASPOR (STUDI PADA KANTOR
IMIGRASI KELAS II BELAKANG PADANG KOTA BATAM)**

SKRIPSI



**LOLA LESTARI
NIM. 180563201096**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNG PINANG**

2022

**INOVASI PELAYANAN *EAZY PASSPORT* DALAM PROSES
PELAYANAN PEMBUAT PASPOR (STUDI PADA KANTOR
IMIGRASI KELAS II BELAKANG PADANG KOTA BATAM)**

SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Pendidikan Sarjana
(S-1) Pada Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Politik



**LOLA LESTARI
NIM. 180563201096**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNG PINANG**

2022

LEMBAR PERSEMBAHAN

MOTTO

*Suatu hari ada rasa pahit hadir di hidupmu
Gapapa ya, obat juga pahit, banyak yang sehat karenanya*



Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya Bapak Darpius dan Ibu Noni Caniago, keluarga besar, sahabat, kawan-kawan dan orang-orang berjasa. Terima kasih telah memberikan semangat, dukungan selama menempuh pendidikan.

PERNYATAAN ORISINILITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lola Lestari
Nomor Induk Mahasiswa : 180563201096
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali
Haji
Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan *Eazy Passport*
Dalam Proses Pelayanan Pembuatan
Paspur (Studi Pada Kantor
Imigrasi Kelas II Belakang
Padang Kota Batam)

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh pihak lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Referensi.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggungjawab dan bersedia menerima sanksi apabila dikemudian hari tidak benar.

Tanjungpinang, 6 Juni 2022

Yang Membuat Pernyataan,



LOLA LESTARI

NIM. 180563201096

PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DIUJIANKAN

Dosen Pembimbing Skripsi Mahasiswa:

Nama : Lola Lestari

Nomor Induk Mahasiswa : 180563201096


Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan *Eazy Passport* Dalam Proses Pelayanan Pembuat Paspor (Studi Pada Kantor Imigrasi Kelas II Belakang Padang)

Setelah mempelajari dan menilai sistematika dan materi masing-masing bab dalam Skripsi ini, dinyatakan memenuhi ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, untuk itu dinilai layak serta dapat disetujui untuk diujikan.

Tanjungpinang, 6 Juni 2022


Menyetujui, tanggal:
Pembimbing Utama,


EDISON, S.AP., MPA
NIDN. 1030128601

Menyetujui, tanggal:
Pembimbing Pendamping,


Dr. FITRI KURNIANINGSIH, S.Sos., M. Si
NIDN. 0016038702

Mengetahui,
Ket. Program Studi Ilmu Administrasi Negara


EDISON, S.AP., MPA
NIDN. 1030128601

PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Lola Lestari
Nomer Induk Mahasiswa : 1805652011083
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Fakultas Ilmu Administrasi Negara
Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan *Eazy Passport* Dalam
Proses Pelayanan Pembuat Paspor (Studi Pada
Kantor Imigrasi Kelas II Belakang Pada Kota
Batam)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dalam Sidang Skripsi pada tanggal 5 Juli 2022 dan disetujui serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Ditetapkan di: Tanjungpinang Pada tanggal :

Dewan Penguji,

1. Dr. Rumzi Samin, S.Sos., M.Si Ketua (.....)
NIDN. 0016038702
2. Agus Hendrayady, S.Sos., M.Si. Anggota 1 (.....)
NIDN. 1005087301
3. Chaerev Ranba Sholeh, S.A.P., M.A.P Anggota 2 (.....)
NIP. 199211022020121003
4. Edison., MPA. Anggota 3 (.....)
NIP. 198612302940410011
5. Dr. Fitri Kurnianingsih, S.Sos., M.Si. Anggota 4 (.....)
NIDN. 0016038702



Assoc. Prof. Dr. Oesep Adhianto, S.H., M.H
NIP. 198109292015041002

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan ridho-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **"Inovasi Pelayanan *Eazy Passport* dalam Proses Pelayanan *Eazy Passport* (Studi Pada Kantor Imigrasi Kelas II Belakaog Padang)"**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana jurusan Ilmu Administrasi Negara di Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Maaritim Raja Ali Haji. Atas Bantuan, bimbingan, kerjasama dan dukungan dari berbagai pihak, skripsi dapat terselesaikan. Karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Agung Dhamar Syakti, S.Pi, DEA selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji;
2. Dr. Oksep Adhayanto, S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji;
3. Edison, S.AP.,MPA., selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara sekaligus menjadi Pembimbing Utama Penulis yang telah banyak memberikan ilmu, pengajaran, masukan-masukan dan coretan-coretan guna membangun lembar revisi skripsi ini;
4. Dr. Fitri Kurnianingsih S.Sos.,M.si selaku dosen pembimbing pendamping yang telah membimbing memberikan ilmu pengetahuan, masukan, saran, dan telah banyak meluangkan waktu dalam penyelesaian skripsi ini;

5. Bapak dan Ibu dosen, yang telah membekali ilmu yang bermanfaat kepada penulis serta staf Program Studi Ilmu Administrasi Negara dan juga staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang juga ikut berkontribusi;
6. Kantor Imigrasi Kelas II Belakang Padang beserta Masyarakat pengguna Layanan *Easy Passport* sebagai informan yang sudah memberi izin dan ikut berkontribusi dalam melakukan penelitian yang dalam hal ini menjadi wabah bagi penulis untuk mendapatkan data demi kelengkapan skripsi ini;
7. Putut Pangestu Antarieshe yang selalu 24/7 memberikan saya dukungan secara langsung serta ikut berkontribusi secara langsung dan tak lupa doa kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini;
8. Sarahwati Manurung, Rico Agustin, Desi Natalia yang selalu ingin bertukar pikiran serta menguatkan dikala penyelesaian skripsi ini;
9. Teman seperjuangan yang saling menguatkan dan mendoakan untuk kelancaran penelitian saya, Vharlla Meisya Dwielani, Raissa Sofia Martin, Aprilia Natasya, Riswanda Oktavia, Erik Andrian Nugraha, Ismanullah dan seluruh mahasiswa Ilmu Administrasi Negara angkatan 2018 yang juga sedang berjuang. Semoga hubungan kita ini baik sampai akhir hayat nanti;
10. Bujang & Dara Duta Wisata Kota Tanjungpinang yang selalu memberikan saya support serta mendoakan untuk kelancaran penyelesaian skripsi saya ini;

11. Devi Juliani, Bayu Rahmat, Muhammad Ariansyah selaku saudara kandung saya yang telah memberi semangat sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini;

12. Semua pihak yang tidak dapat penulis cantumkan namanya satu persatu atas dukungan dan doanya tanpa penulis ketahui;

Semoga amal baik dari berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini mendapatkan balasan dari Allah SWT. Penulis menyadari terdapat banyak kekurangan didalam penelitian ini. Oleh karena itu saran dan kritikan sangat penulis harapkan untuk perbaikan di masa datang. *Wassalamua'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Tanjungpinang, Juni 2022

Penulis,



Lola Lestari

NIM.180563201096

**PERNYATAAN
PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, sebagai sivitas akademika Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Nama : Lola Lestari
Nomor Induk Mahasiswa : 180563201096
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Maritim Raja Ali Haji Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

“Inovasi Pelayanan *Eazy Passport* Dalam Proses Pelayanan Pembuat Paspor (Studi Pada Kantor Imigrasi Kelas II Belakang Padang Kota Batam)”.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan), dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Maritim Raja Ali Haji berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan memublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Tanjungpinang

Pada tanggal : 22 Juli 2022

Yang Menyatakan,



LOLA LESTARI
NIM. 180563201096

**INOVASI PELAYANAN *Eazy Passport* DALAM PROSES LAYANAN
PEMBUAT PASPOR (studi Pada Kantor Imigrasi Kelas II Belakang Padang Kota
Batam)**

**Oleh
Lola Lestari
NIM. 180563201096**

ABSTRAK

Layanan *Eazy Passport* ini merupakan layanan yang bersifat kolektif, masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor imigrasi untuk melakukan proses permohonan paspor, melainkan petugas imigrasi yang akan datang ke tempat pemohon untuk menyelesaikan proses layanan keimigrasian. Serta layanan ini juga sebagai solusi atas penurunan jumlah penerbitan paspor PNBPN yang dihasilkan oleh Kantor Imigrasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Bagaimana keberhasilan Inovasi Pelayanan penerapan *Eazy Passport* dalam Proses Pelayanan Pembuat Paspor (Studi Pada Kantor Imigrasi Kelas II Belakang Padang Kota Batam. Pendekatan penelitian ini adalah Kualitatif melalui teknik melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penyebaran data sebanyak 6 Informan. Data yang di dapat pada analisis ini menggunakan pendekatan yang dikembangkan meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini menggunakan teori Rogres dalam LAN,2007. Hasil penelitian menunjukan (1)Keuntungan Relatif berjalan optimal adanya kapal operasional yang dapat menjangkau wilayah terpencil (2) kesesuaian ini hadir sebagai penyempurnaan inovasi sebelumnya (3)kerumitan belum berjalan optimal akses jaringan serta tidak mampu dipahami masyarakat dalam menggunakan fitur-fitur di aplikasi *M-Paspport* (4)Kemungkinan dicoba sudah berjalan optimal dikarenakan sudah melewati fase uji publik (5)Kemudahan diamati berjalan dengan optimal mudah diamati implementasinya dengan adanya sosialisasi yang dijalankan Imigrasi Kelas II Belakang Padang. Kesimpulan Layanan *Eazy Passport* sudah berjalan dengan optimal melihat animo masyarakat dalam mengurus paspor, kemudian terdapat kendala yaitu minimnya pengetahuan masyarakat serta permasalahan server. Saran melakukan sosialisasi berkelanjutan secara kreatif.

Kata Kunci: Inovasi, Eazy Passport, Imigrasi

EAZY PASSPORT SERVICE INNOVATION IN THE PASSPORT MAKER SERVICE PROCESS (study at the Immigration Office Class II Behind Padang, Batam City)

***By
Lola Lestari
NIM. 180563201096***

ABSTRACT

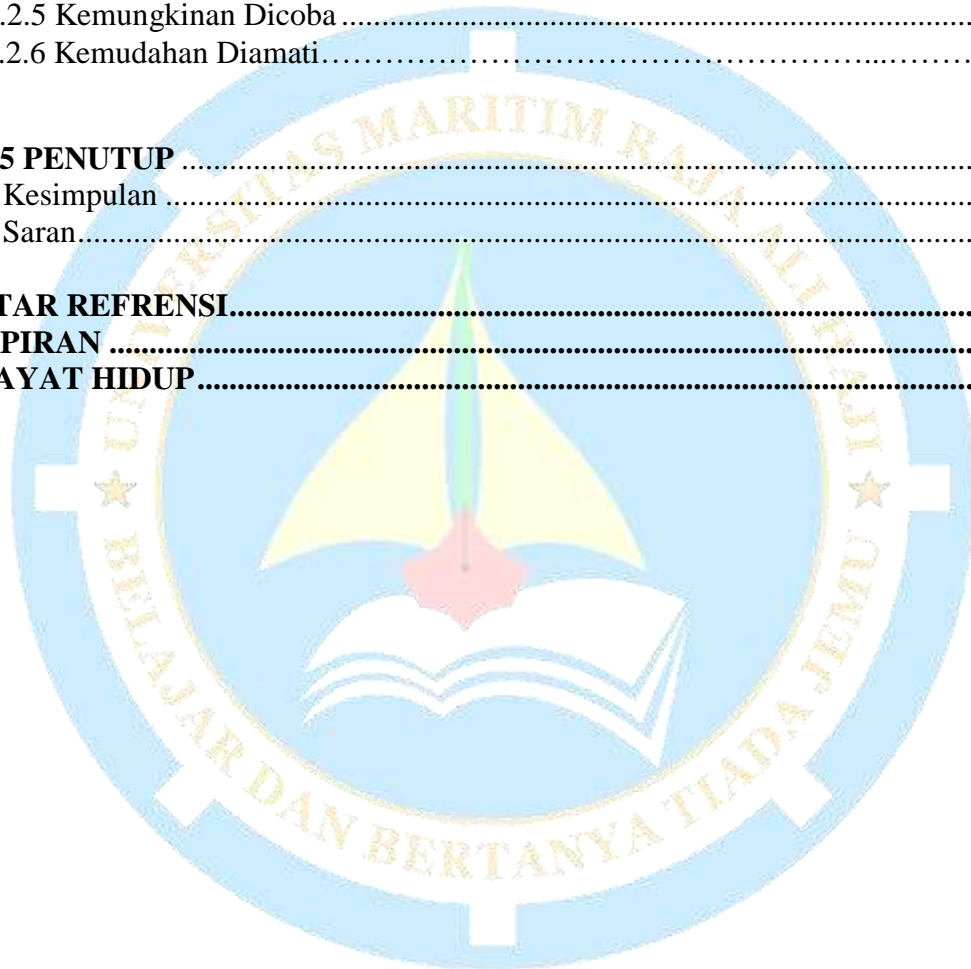
This Eazy Passport service is a collective service, people no longer need to come to the immigration office to process a passport application, but an immigration officer who will come to the applicant's place to complete the immigration service process. And this service is also a solution to the decrease in the number of non-tax revenues issued by the Immigration Office. This study aims to find out how the success of Service Innovation in the application of Eazy Passport in the Passport Maker Service Process (Study at the Immigration Office Class II Rear Padang, Batam City. This research approach is qualitative through techniques through observation, interviews, and documentation. Data dissemination is 6 informants. The data obtained in this analysis uses an approach that was developed including data collection, data reduction, data presentation and conclusion drawing. This research uses the theory of Rogres in LAN, 2007. The results of the study show (1) Relative advantage runs optimally with operational ships that can reach remote areas (2) this suitability is present as a refinement of previous innovations (3) the complexity of network access has not been optimal and cannot be understood by the public in using the features in the M-Paspport application (4) The possibility of trying it has run optimally because it has passed the public test phase (5)K easy to observe running optimally easy to observe the implementation with the socialization carried out by Immigration Class II Behind Padang. Conclusion The Eazy Passport service has been going well, seeing the public's interest in managing passports, then there are obstacles, namely the lack of public knowledge and server problems. Suggestions for conducting sustainable socialization creatively.

Keywords: Innovation, Eazy Passport, Immigration

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL (COVER)	
LEMBAR PERSEMBAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINILITAS SKRIPSI.....	iv
PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DIUJIANKAN.....	v
PENGESAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	x
ABSTRAK.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitan.....	9
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	9
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	10
2.1 Tinjauan Pustaka	10
2.2 Kerangka Teori.....	15
2.2.1 Pengertian Inovasi	15
2.2.5 Indikator Kualitas Pelayanan	19
2.2.6 Unsur-unsur Pelayanan Publik	20
2.2.7 Standar Pelayanan Publik	21
2.2.8 Asas-asas Pelayanan Publik.....	22
2.2.9 Eazy Passport	23
2.3 Kerangka Pemikiran.....	27
2.4 Definisi Konsep.....	28
BAB 3 METODE PENELITIAN	30
3.1 Pendekatan Penelitian	30
3.2 Objek dan Lokasi Penelitian	31
3.3 Fokus Penelitian	31
3.4 Sumber Data.....	32
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.5.1 Observasi	32
3.5.2 Wawancara	33
3.5.3 Dokumentasi	35
3.6 Informan.....	36
3.7 Metode Analisis Data.....	38
3.8 Jadwal Penelitian	43

BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
4.1 Deskripsi Objek dan Lokasi Penelitian	44
4.1.1 Gambaran Umum Kota Kecamatan Belakang Padang	44
4.2 Hasil Penelitian	50
4.2.1 Identifikasi Informan	51
4.2.2 Keuntungan Relatif.....	53
4.2.3 Kesesuaian	56
4.2.4 Kerumitan	60
4.2.5 Kemungkinan Dicoba	65
4.2.6 Kemudahan Diamati.....	71
BAB 5 PENUTUP	77
5.1 Kesimpulan	77
5.2 Saran.....	78
DAFTAR REFRENSI	81
LAMPIRAN	84
RIWAYAT HIDUP	106



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) Pelayanan Keimigrasian Sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2019.....	9
Tabel 3.1 Infroman.....	42
Tabel 3.2 Daftar Identitas Infroman	42
Tabel 3.3 Jadwal Penelitian.....	49
Tabel 4.1 Jumlah Pelayanan <i>Eazy Passport</i> Tahun 2021-2022.....	65
Tabel 4.2 Perbedaan Layanan <i>Eazy Passport</i> dan Layanan Individu.....	66
Tabel 4.3 Jumlah Pemohon Layanan <i>Eazy Passport</i> Tahun 2021-2022.....	72
Tabel 4.4 Perbandingan Jumlah PNBP Pada Layanan <i>Eazy Passport</i> di Imigrasi Kelas II Belakang Padang Tahun 2021 2022.....	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	31
Gambar 4.1 Peta Administrasi Kecamatan Belakang Padang.....	51
Gambar 4.2 Wilayah Kerja Kantor Imigrasi Kelas II Belakang Padang.....	53
Gambar 4.3 Visi dan Misi Imigrasi Kelas II Belakang Padang.....	54
Gambar 4.4 Sturkutr Organisasi Imigrasi Kelas II Belakang Padang.....	55
Gambar 4.5 Transportasi Laut di Imigrasi Kelas II Belakang Padang.....	62
Gambar 4.6 Sarana dan Prasana Pengurusan Paspor Imigrasi Kelas II Belakang Padang.....	70
Gambar 4.7 Data Permohonan Paspor Kanim Batam Tahun 2020.....	77
Gambar 4.8 Sosialisasi dan Pelaksanaan Layanan Eazy Passport.....	87
Gambar 4.9 Penyebaran Informasi Layanan Eazy Passport.....	81
Gambar 4.9.1 Dialog Khusus Pelayanan Eazy Passport.....	83
Gambar 4.9.2 Proses Alur Permohonan Eazy Passpport.....	83

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	94
Lampiran 2 Surat Rekomendasi Penelitian dari Fakultas.....	100
Lampiran 3 Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian.....	101
Lampiran 4 Surat Keputusan Penetapan Dosen Pembimbing.....	102
Lampiran 5 Surat Keputusan Penetapan Dosen Penguji Usulan Penelitian....	104
Lampiran 6 Daftar Ceklis Observasi.....	106
Lampiran 7 Dokumentasi Foto.....	111

