

**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*