

**INOVASI PELAYANAN PASPOR ONLINE MELALUI
APLIKASI M-PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS I
TANJUNGPINANG**

SKRIPSI



FITRI

NIM. 160565201084

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG**

2023

**INOVASI PELAYANAN PASPOR ONLINE MELALUI
APLIKASI M-PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS I
TANJUNGPINANG**

SKRIPSI

“Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ilmu Pemerintahan (S.IP)”



FITRI

NIM. 160565201084

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG**

2023

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fitri
Nomor Induk Mahasiswa : 160565201084
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Paspor Online Melalui Aplikasi
M-Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Tanjungpinang.

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, 09-Januari 2023

Yang Membuat Pernyataan,


Fitri
NIM. 160565201084

**PERSETUJUAN
SKRIPSI UNTUK DIUJIANKAN**

Dosen Pembimbing Skripsi mahasiswa:

Nama : Fitri

Nomor Induk Mahasiswa : 160565201084

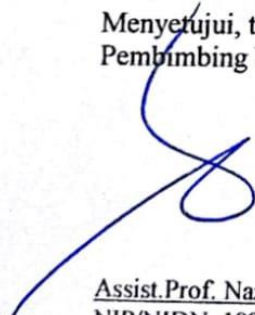
Program Studi/Departemen/
Konsentrasi : Ilmu Pemerintahan


Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Paspor Online Melalui Aplikasi
M-Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Tanjungpinang

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 disetujui untuk diujikan.


Menyetujui, tanggal: 05 Januari 2023
Pembimbing Utama,

Menyetujui, tanggal: 04 Januari 2023
Pembimbing Pendamping,


Assist. Prof. Nazaki, S.Sos., M.Si
NIP/NIDN. 198311032012120011


Assist. Prof. Yudhanto S.IP,M.A
NIP/NIDN. 1015068301

Mengetahui
Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan


Assist. Prof. Yudhanto S.IP,M.A
NIP/NIDN. 1015068301

PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Fitri
Nomor Induk Mahasiswa : 160565201084
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Paspor Online Melalui Aplikasi
M-Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Tanjungpinang

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dalam Sidang Skripsi pada tanggal 11 Januari 2023 dan disetujui serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Dewan Penguji,

1. Ryan Anggria Pratama, S.Sos., M.I.P Ketua (.....) NIP/NIDN. 0020129206
2. Nazaki, S.Sos., M.Si Anggota 1 (.....) NIP/NIDN. 198311032012120011
3. Yudhanto Satyagraha Adiputra, S.IP, M.A Anggota 2 (.....) NIP/NIDN. 1015068301
4. Ardi Putra, M.IP Anggota 3 (.....) NIP/NIDN. 199210192019031016
5. Novi Winarti, M.A Anggota 4 (.....) NIP/NIDN. 198911052018032001

Disahkan Oleh:
Dekan,

Assoc. Prof. Dr. Eksep Adhayanto, SH., MH
NIP/NIDN. 09212015041002



KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji dan syukur penulis haturkan kehadirat Allah Subhanahuwata'ala, karena berkat izin dan kuasa-Nya lah penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Inovasi Pelayanan Paspor Online Melalui Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang ". Penulis menyadari, tanpa dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, penulisan skripsi ini tidak terselesaikan dengan baik karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih, kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. Agung Dhamar Syakti, S.Pi., DEA., selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji, Tanjungpinang.
2. Dr. Oksep Adhayanto, S.H., M.H selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
3. Bapak Yudhanto S.IP., M.A, selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan dan selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan pengarahan, saran, motivasi dan nasehatnya kepada penulis
4. Bapak Nazaki, S.Sos., M.Si.,selaku Pembimbing I yang telah banyak memberikan pengarahan, masukan, motivasi, nasehatnya dan saran dalam penulisan dan penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosen, yang telah membekali penulis dengan ilmu yang bermanfaat serta staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang juga ikut berkontribusi;

6. Kantor Imigrasi Kelas I Kota Tanjungpinang yang telah memberikan bantuan, masukan, saran, dan ide dalam membantu penulis menyelesaikan skripsi ini;
7. Untuk kedua orang tuaku Ayahanda dan Ibunda, serta kakak. Terima kasih atas dukungan, pengertian dan do'anya selama ini, sehingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan perkuliahan ini.;
8. Teman-teman pejuang gelar kesarjanaan pada program studi Ilmu Pemerintahan, Terkhusus Kepada Mahasiswa Ilmu Pemerintahan Angkatan 2016.

Penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dari segi teknik penulisan maupun dari segi isinya. Maka dari itu, penulis menerima segala bentuk usulan, saran, maupun kritikan yang sifatnya membangun demi penyempurnaan pada penulisan berikutnya.

Demikian kata pengantar ini penulis sampaikan, semoga skripsi ini dapat membarikan sumbangan keilmuan yang bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan serta dapat menjadi bahan rujukan untuk pembelajaran dan penelitian–penelitian selanjutnya. Akhir kalimat, penulis mengucapkan terimakasih atas perhatiannya, semoga kita semua berada di dalam lindungan Allah SWT.

Tanjungpinang, 11 Januari 2023

Penulis,



Fitri

NIM.160565201084

PERNYATAAN
PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

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

Nama : Fitri
Nomor Induk Mahasiswa : 160565201084
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
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 Paspor Online Melalui Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Maritim Raja Ali Haji berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan 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 : 11 Januari 2023

Yang Menyatakan,



Fitri

NIM. 1605652010984

DAFTAR ISI

SAMPUL/COVER	
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	i
LEMBAR PERSEMBAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iii
PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DISIDANGKAN	iv
PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	viii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	9
1.4.1. Manfaat Teoritis	9
1.4.2. Manfaat Praktis.....	9
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	10
2.1. Tinjauan Pustaka.....	10
2.2. Kerangka Teori	14
2.2.1. Pelayanan Publik	14
2.2.2. Inovasi	22
2.2.3 Keimigrasian.....	28
2.2.4. E- Government	30
2.3 Kerangka Pemikiran	31

2.4. Definisi Konsep	33
BAB 3 METODE PENELITIAN	36
3.1. Pendekatan Penelitian.....	36
3.2. Objek dan Lokasi Penelitian.....	36
3.3. Fokus Penelitian	37
3.4. Sumber Data	37
3.5. Teknik Pengumpulan Data	38
3.6. Informan	39
3.7. Teknik analisis data	40
3.8 Jadwal Penelitian	41
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Deskripsi Objek Dan Lokasi Penelitian.....	42
4.1.1. Deskripsi Objek Penelitian	42
4.1.2. Lokasi penelitian	54
4.1.3. Sumber Daya Kantor Imigrasi Kelas 1 Tanjungpinang.....	54
4.2 Hasil Penelitian.....	55
4.2.1 Karakteristik Inovasi	55
4.2.2 Saluran Komunikasi	61
4.2.3 Upaya Perubahan Dari Agen	65
4.2.4 Sistem sosial	70
BAB 5 PENUTUP.....	73
5.1 Kesimpulan.....	73
5.2 Saran	76
DAFTAR REFERENSI	77
LAMPIRAN	83
RIWAYAT HIDUP	118