

**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**

## **LEMBAR PERSEMBAHAN**

Skripsi ini dipersembahkan untuk kedua orang tua penulis yang selalu memberikan semangat, motivasi serta doa-doa yang dipanjatkan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

### **MOTTO**

“Kuatkanlah rasa malumu jika ingin berhenti dalam menyelesaikan skripsi mu. Dan Ingatlah kegagalan yang pernah kamu hadapi tidak akan pernah selesai jika kamu berdiam diri, maka jangan pernah putus asa walaupun sering menetes air mata sekalipun”



## 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

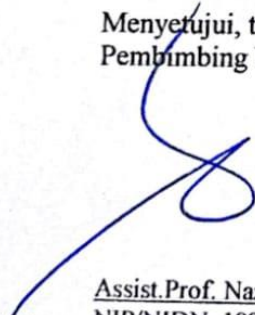
Program Studi/Departemen/  
Konsentrasi : Ilmu Pemerintahan


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

# **Inovasi Pelayanan Paspor Online Melalui Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang**

**Fitri**  
**NIM . 160565201084**  
**fitrikeyzaramadhani@gmail.com**

## **ABSTRAK**

Direktorat Jendral Imigrasi mengeluarkan inovasi dengan menggunakan aplikasi M-Paspor yang merupakan bentuk baru dari aplikasi pendaftaran antrian paspor *online* (APAPO). Diperbaharui Aplikasi M-Paspor karena adanya permasalahan pada aplikasi APAPO yang sering dikeluhkan masyarakat sehingga Direktorat Jendral imigrasi mengeluarkan aplikasi terbaru yaitu M-Paspor yang merupakan aplikasi yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk pengajuan permohonan paspor baru dan penggantian paspor secara online. Seiringnya waktu dalam penggunaan aplikasi M-Paspor ini masih terdapat beberapa kendala, berdasarkan keterangan peneliti penggunaan aplikasi M-Paspor tersebut dalam pembuatan paspor online pengurusannya sangat mudah dimengerti. Namun dalam pelaksanaannya tidaklah berjalan mulus masih terdapat kendala dalam perihal saat pengambilan berkas, sipengguna aplikasi tersebut terlambat mengambil berkasnya dan wawancara sehingga pendaftarannya hangus dan uang tidak bisa kembali. Dan dari tinjauan lapangan bahwa sering terjadinya gangguan terhadap jaringan pada antrian paspor online maupun pelayanan dalam pembuatan paspor sehingga membutuhkan waktu yang lama untuk memperbaikinya. Maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana keberhasilan Inovasi Pelayanan Paspor Online Melalui Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi terkait dengan antrian permohonan paspor secara *online*. Data yang didapat kemudian dianalisis secara kualitatif dengan menelaah seluruh data yang telah dikumpulkan yang didukung oleh hasil wawancara dengan pendekatan teori keberhasilan Inovasi. yang mengemukakan keberhasilan suatu inovasi dipengaruhi oleh karakteristik inovasi, saluran komunikasi, upaya perubahan dari agen, dan sistem sosial. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan paspor online melalui aplikasi M-Paspor sudah cukup berhasil, namun dari empat faktor keberhasilan inovasi yang digunakan adalah karakteristik inovasi, saluran komunikasi, upaya perubahan dari agen dan sistem sosial. Terdapat dua indikator yang belum maksimal yaitu saluran komunikasi dan upaya perubahan dari agen.

***Kata Kunci : Inovasi, Pelayanan, paspor***

# ***Online Passport Service Innovation Through the M-Paspor Application at the Tanjungpinang Class I Immigration Office***

***Fitri***

***NIM. 160565201084***

***fitrikeyzaramadhani@gmail.com***

## ***ABSTRACT***

*The Directorate General of Immigration renews innovation by using the M-Paspor application which is a new form of the online passport queue registration application (APAPO). The M-Paspor application was updated due to problems with the APAPO application which people often complain about, so the Directorate General of Immigration issued a new application, namely the M-Paspor, which is an application that can be used by the public to submit applications for new passports and replace passports online. Over time, there are still some obstacles in using the M-Paspor application, based on the statement of researchers using the M-Paspor application in making passports online, the management is very easy to understand. However, in its implementation it did not go smoothly, there were still problems in terms of taking the file, the application user was late in picking up the file and the interview so that the registration was forfeited and the money could not be returned. And from a field review that there are frequent disruptions to the network in online passport queues and services in making passports so it takes a long time to fix them. So this study aims to find out how the success of the Online Passport Service Innovation through the M-Paspor Application at the Class I Immigration Office in Tanjungpinang The research method used is a descriptive research method with a qualitative approach. Data collection techniques were carried out by means of interviews, observation and documentation related to the queue for passport applications online. The data obtained was then analyzed qualitatively by examining all the data that had been collected which was supported by the results of interviews with the success theory approach of Innovation, which suggests the success of an innovation is influenced by the characteristics of the innovation, communication channels, change efforts from agents, and social systems. The results of the study show that the innovation of online passport services through the M-Paspor application has been quite successful, but the four success factors of the innovation used are the characteristics of the innovation, communication channels, agent change efforts and the social system. There are two indicators that have not been maximized, namely communication channels and change efforts from agents.*

***Keywords: Innovation, Service, passport***

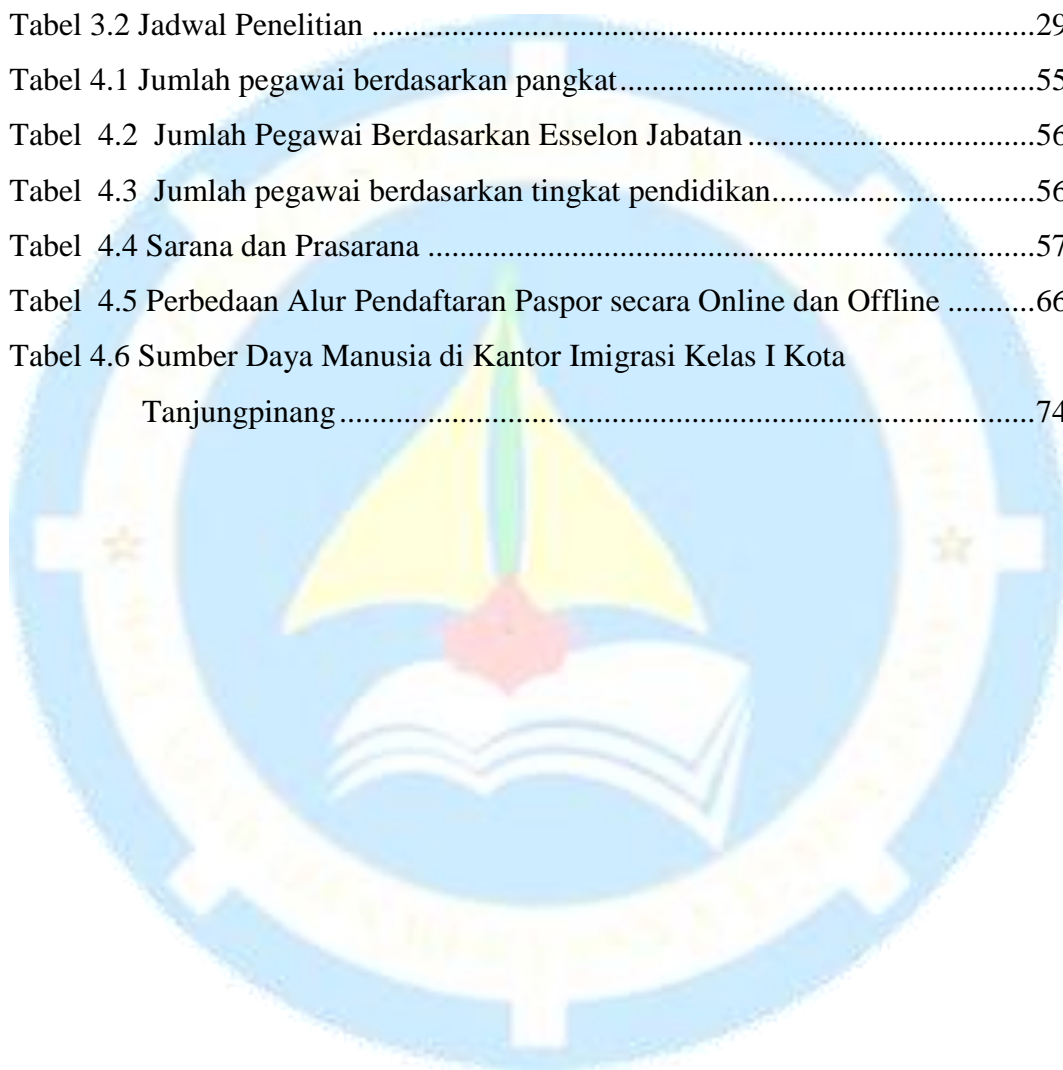
## DAFTAR ISI

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
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
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
<b>BAB 2 KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
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
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
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
<b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>42</b>
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
<b>BAB 5 PENUTUP.....</b>	<b>73</b>
5.1 Kesimpulan.....	73
5.2 Saran .....	76
<b>DAFTAR REFERENSI .....</b>	<b>77</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>83</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>118</b>

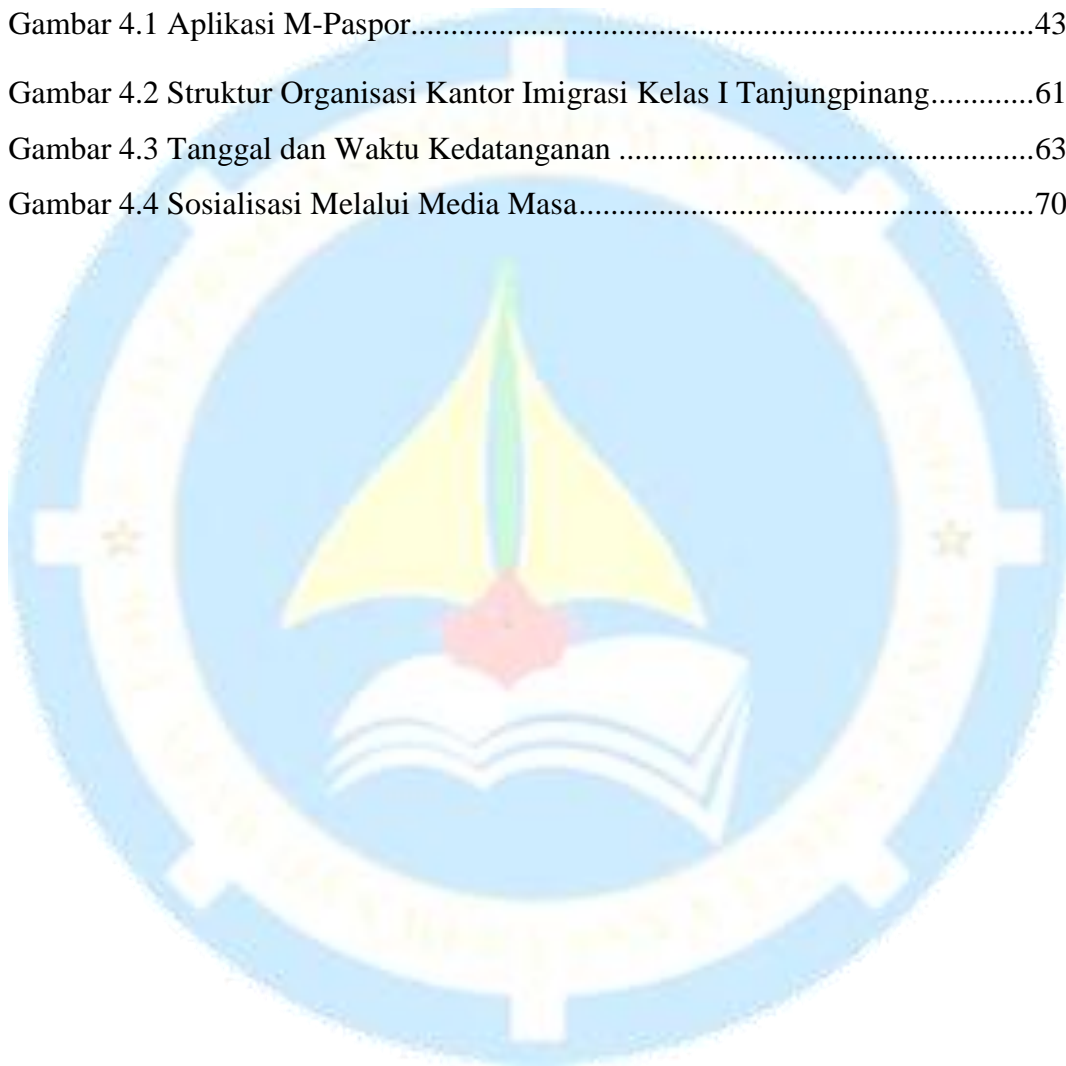
## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbedaan Pembuatan Paspor .....	4
Tabel I.2 Jumlah Paspor Terbit 2022 .....	6
Tabel 2.1 Tabulasi Penelitian Terdahulu .....	10
Tabel 3.1 Informasi .....	40
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian .....	29
Tabel 4.1 Jumlah pegawai berdasarkan pangkat.....	55
Tabel 4.2 Jumlah Pegawai Berdasarkan Esselon Jabatan .....	56
Tabel 4.3 Jumlah pegawai berdasarkan tingkat pendidikan.....	56
Tabel 4.4 Sarana dan Prasarana .....	57
Tabel 4.5 Perbedaan Alur Pendaftaran Paspor secara Online dan Offline .....	66
Tabel 4.6 Sumber Daya Manusia di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Tanjungpinang .....	74



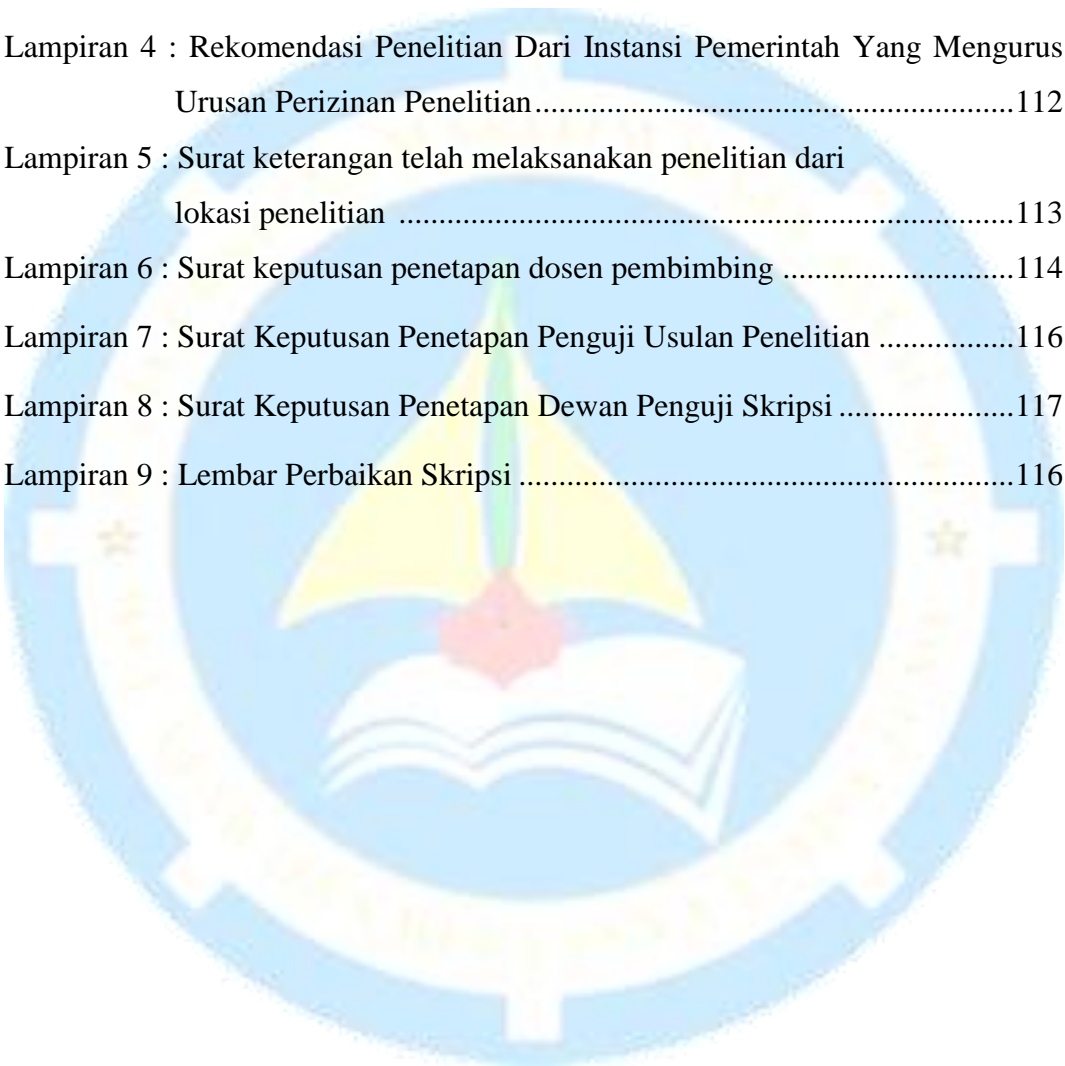
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tampilan Menu Login Aplikasi M-Paspor .....	5
Gambar 1.2 Tampilan Menu Aplikasi M-Paspor .....	5
Gambar 1.3 Perbedaan Paspor Biasa Dan E-Paspor .....	6
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	33
Gambar 4.1 Aplikasi M-Paspor.....	43
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang.....	61
Gambar 4.3 Tanggal dan Waktu Kedatangan .....	63
Gambar 4.4 Sosialisasi Melalui Media Masa.....	70



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Pedoman Wawancara .....	89
Lampiran 2 : Dokumentasi Penelitian.....	108
Lampiran 3 : Surat Rekomendasi Penelitian Dari Fakultas .....	111
Lampiran 4 : Rekomendasi Penelitian Dari Instansi Pemerintah Yang Mengurus Urusan Perizinan Penelitian.....	112
Lampiran 5 : Surat keterangan telah melaksanakan penelitian dari lokasi penelitian .....	113
Lampiran 6 : Surat keputusan penetapan dosen pembimbing .....	114
Lampiran 7 : Surat Keputusan Penetapan Penguji Usulan Penelitian .....	116
Lampiran 8 : Surat Keputusan Penetapan Dewan Penguji Skripsi .....	117
Lampiran 9 : Lembar Perbaikan Skripsi .....	116





# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Teknologi informasi berkembang sangat pesat sesuai dengan kemajuan zaman, semua bidang kehidupan dituntut untuk serba digital. Dalam hal ini sumber daya manusia diminta untuk menjadi spesialis berbasis inovasi, karena semua pekerjaan manusia dikerjakan dengan pemanfaatan perangkat elektronik, tidak menutup kemungkinan pendigitalan pada sektor pemerintahan. Pemanfaatan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah lama membuat para ilmuwan berinovasi untuk mengembangkannya pada Negara-negara maju serta Negara-negara berkembang dengan tujuan untuk mempermudah serta mempraktikkan semua bentuk pekerjaan dan pelayanan.

Pengembangan teknologi yang pesat ini mengharuskan pemerintah wajib harus tanggap dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat secara cepat, tepat, mudah, nyaman dan terpercaya. Menurut Kepala Lembaga Administrasi Negara, seiring dengan teknologi yang terus berkembang ini, diperlukan perkembangan berbagai inovasi baru. Selain itu, masyarakat yang dewasa ini berkembang sangat dinamis memerlukan responsivitas atau kepekaan terhadap kebutuhan serta tantangan dinamika yang ada di masyarakat. Inovasi pelayanan publik juga dapat digunakan sebagai indikator keberhasilan suatu instansi dalam pelaksanaan pelayanan publik adalah dengan melakukan inovasi pelayanan, Inovasi sangat diperlukan bagi birokrasi pemerintah dalam proses

reformasi. (<http://www.menpan.go.id>, diakses tanggal 10 November 2016).

Menurut Yogi Suwarno mendefinisikan inovasi sebagai suatu proses menciptakan dan menawarkan produk atau jasa yang sifatnya baru dibandingkan dengan yang tersedia sebelumnya. Pandangan tersebut menjelaskan bahwa inovasi merupakan proses penemuan hal baru, cara baru, produk baru atau dapat berupa perbaikan dari cara sebelumnya (Choirunnisak 2019). Berbicara tentang inovasi pelayanan, pemerintah Provinsi Kepulauan Riau juga terus mengembangkan inovasi-inovasi dalam pemberian pelayanan publik. Pengembangan inovasi pelayanan publik bagi pemerintah Provinsi Kepulauan Riau sangat diperlukan mengingat letak wilayah provinsi ini berbentuk kepulauan, dimana luas daratannya hanya 4% dibandingkan dengan luas lautannya yang mencakup hingga 96% (Hendrayady 2020).

Untuk melakukan perjalanan antar Negara diperlukan dokumen yang memuat identitas dari pemilik yaitu Paspor. Dimana identitas yang tertera pada paspor berisikan nama, tempat dan tanggal lahir, jenis kelamin, kewarganegaraan, dan nomor serta masa berlaku paspor tersebut. Didalam Undang-Undang Nomor 6 tahun 2011 Tentang Keimigrasian, apa itu paspor adalah dokumen yang dikeluarkan oleh pemerintah Republik Indonesia kepada warga Negara Indonesia untuk melakukan perjalanan antar Negara yang berlaku selama jangka waktu tertentu.

Undang-Undang Nomor 6 tahun 2011 tentang keimigrasian dalam surat edaran Direktur Jendral Imigrasi Nomor IMI-UM.01.01.4166 tentang implementasi aplikasi pendaftaran antrian paspor *online* di seluruh Indonesia

merupakan upaya peningkatan kualitas pelayanan keimigrasian baik bagi warga Negara Indonesia maupun orang asing.

Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor *Online* diharapkan memberikan inovasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat untuk peningkatan percepatan pelayanan publik. Diterapkan Aplikasi yang berbasis layanan paspor *online* ini diluncurkan pada bulan Agustus tahun 2017 dan mulai diterapkan pada bulan November tahun 2017 (Handrisal 2021).

Penerapan aplikasi pendaftaran antrian paspor *online* merupakan sebuah inovasi terbaru yang digunakan untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat agar terjadi peningkatan dalam pelayanan publik, dimana aplikasi tersebut telah didukung oleh teknologi informasi yang sudah canggih sehingga bisa berjalan dengan efektif dan efisien. Tetapi, dalam penerapan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor *Online* (APAPO), masih terdapat permasalahan yang menjadi penghambat proses penggunaan aplikasi tersebut. Diantaranya Sulit Verifikasi Email, Tidak Mendapatkan Kode Otp , Kouta Sering Penuh , dan Sering Gagal Login.

Sehingga Direktorat Jendral Imigrasi memperbaharui inovasi dengan menggunakan aplikasi M-Paspor yang merupakan bentuk baru dari aplikasi pendaftaran antrian paspor *online* (APAPO). Aplikasi M-Paspor merupakan aplikasi yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk pengajuan permohonan paspor baru dan penggantian paspor secara online. Aplikasi layanan paspor online ini bisa di download secara gratis melalui layanan Google Play Store/ App Store.

Tabel 1.1 Perbedaan Pembuatan Paspor

NO	PASPOR APLIKASI APAPO	PASPOR APLIKASI M-PASPOR
1	Download aplikasi APAPO di play store	Download aplikasi M-PASPOR di play store
2	Login dengan memasukkan NIK, Nama lengkap, TTL, No Hp, hingga Alamat sesuai Ktp	Login dengan email dan langsung Dapat mengunggah dokumen persyaratan sendiri. Kini tak perlu lagi menunggu petugas mengunggah dokumen.
3	Jadwal pengambilan kuota dibuka 1 minggu sekali untuk Pilih jadwal foto pagi/siang	Pemohon dapat mengambil kuota sewaktu-waktu, tidak lagi seperti APAPO yang dibuka 1 minggu sekali. tidak lagi membutuhkan fotokopi berkas persyaratan.
4	Print kode/ <i>QR code</i>	Terdapat fitur cek status permohonan
5	Kembali lagi ke kantor imigrasi menyerahkan dokumen dan dilakukan verifikasi oleh petugas	Pembayaran dilakukan sebelum wawancara dan foto
6	Tidak bisa reschedule jadwal kedatangan yang telah kita pilih	Terdapat fitur reschedule jadwal kedatangan.

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2022.

Gambar 1.1. Tampilan Menu Login Aplikasi M-Paspor



Sumber : Aplikasi M-paspor

Gambar 1.2. Tampilan Menu Pendaftaran Akun

22.50

### Pendaftaran Akun

**Nama Lengkap \***  
Cth: Charlize Scavendish

**Tanggal Lahir \*** **Jenis Kelamin \***  
dd/mm/... --Pilih satu

**Alamat Email \***  
email@abc.com

**Nomor Handphone \***  
Cth: 08786000123

**Kata Sandi \***  
Masukkan kata sandi Anda

**Ulangi Kata Sandi \***  
Masukkan ulang kata sandi Anda

Saya setuju dengan Syarat & Ketentuan

**Daftar**

Sudah memiliki akun? [Log In](#)

Sumber : Aplikasi M-paspor

Gambar 1.3 Perbedaan Paspor Biasa Dan E-Paspor

## PERBEDAAN PASPOR BIASA DAN E - PASPOR

PASPOR BIASA	E - PASPOR
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Biaya Lebih Murah</li> <li>• Paspor berbentuk fisik hanya berisi data, seperti nama lengkap, kewarganegaraan, tanggal lahir, dan lain-lain.</li> <li>• Pemegang Paspor Biasa Harus mengantre terlebih dahulu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Biaya Lebih Mahal</li> <li>• paspor elektronik memuat data pemilik dilengkapi dengan data biometrik, seperti sidik jari dan bentuk wajah pemilik</li> <li>• pemegang paspor elektronik tidak perlu lagi antre di bagian pemeriksaan keimigrasian di beberapa bandara Indonesia</li> </ul>

Sumber : Kantor Imigrasi,2023

Diterapkan aplikasi ini agar pelayanan paspor lebih transparan, akuntabel dan cepat. Melalui M-Paspor, pemohon dapat mengajukan paspor dengan mengunggah file yang dipindai ke aplikasi. Jadi, ketika di kantor pemohon cukup dengan menunjukkan bukti saat wawancara sehingga memangkas waktu untuk tatap muka. Aplikasi tersebut telah diunduh oleh lebih dari 100 ribu pengguna di seluruh Indonesia, di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang. jumlah paspor yang terbit selama 2022 yaitu 10.718 paspor.

Tabel I.2 Jumlah Paspor Terbit 2022

NO	JENIS PERMOHONAN	JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUL	AGS	SEP	OKT	NOV	DES	TOTAL
1	Baru	710	434	468	584	525	260	689	635	533	562	736	201	6337
2	Penggantian Habis Berlaku	1278	833	699	970	942	432	1199	939	867	1202	1089	339	3789
3	Penggantian Halaman Penuh	43	37	33	24	23	28	26	20	19	12	19	7	291
4	Penggantian Karena Hilang Baru	16	10	7	11	5	8	11	8	9	13	10	12	120
5	Penggantian Karena Hilang Habis Berlaku	20	11	17	4	14	3	6	10	6	17	13	-	121
6	Penggantian Karena Rusak Baru	3	3	8	1	2	3	4	5	5	2	6	4	46
7	Penggantian Karena Rusak Habis Berlaku	0	4	2	0	1	0	1	2	1	2	1	-	14
	<b>JUMLAH</b>	<b>2070</b>	<b>1332</b>	<b>1234</b>	<b>1594</b>	<b>1512</b>	<b>734</b>	<b>1936</b>	<b>1619</b>	<b>1440</b>	<b>1612</b>	<b>1874</b>	<b>1755</b>	<b>10.718</b>

Sumber : Jumlah terbit paspor di Kantor imigrasi Tanjungpinang tahun 2022

Kantor Imigrasi telah menerapkan layanan M-Paspor ini khususnya pada kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang. Dengan mendaftar *online* ini akan

menerima keterangan lengkap, kepastian hari dan jam untuk membuat paspor.

Adapun berikut keunggulan M-Paspor menurut Ditjen Imigrasi:

1. *Paperless*, tidak lagi membutuhkan fotokopi berkas persyaratan.
2. Dapat mengunggah dokumen persyaratan sendiri. Kini tak perlu lagi menunggu petugas mengunggah dokumen.
3. Pembayaran dilakukan sebelum wawancara dan foto
4. Terdapat fitur cek status permohonan
5. Pemohon dapat mengambil kuota sewaktu-waktu, tidak lagi seperti APAPO yang dibuka 1 minggu sekali.
6. Terdapat fitur *reschedule* jadwal kedatangan.

Melihat permasalahan yang ada di kantor Imigrasi kelas 1 tanjungpinang dengan menggunakan aplikasi terbaru yaitu M-Paspor sebenarnya salah satu solusi untuk mengurangi antrian yang begitu panjang pada sebelumnya namun adapun kendala yang terjadi yaitu salah menulis data diri, terlambat membayar, terlambat datang dan masih banyak masyarakat kota tanjungpinang belum mengetahui adanya layanan paspor online terbaru ini. Sehingga calon pemohon diarahkan untuk mendownload aplikasi M-Paspor tersebut terlebih dahulu, yang telah diterapkan pada kantor imigrasi kelas 1 tanjungpinang untuk mendapat nomor antrian, maka dengan nomor antrian tersebut calon pemohon dapat melakukan proses pembuatan paspor di kantor imigrasi kelas 1 tanjungpinang.

Berdasarkan keterangan peneliti penggunaan aplikasi M-Paspor tersebut dalam pembuatan paspor online pengurusannya sangat mudah dimengerti. Namun dalam pelaksanaannya tidaklah berjalan mulus masih terdapat kendala dalam

perihal saat pengambilan berkas, si pengguna aplikasi tersebut terlambat mengambil berkasnya dan wawancara sehingga pendaftarannya hangus dan uang tidak bisa kembali. Sehingga pemohon pembuatan paspor tersebut memilih untuk langsung daftar di kantor imigrasi karena tidak mengerti menggunakan aplikasi M-Paspor dan meminta bantuan kepada *customer service*.

Dari tinjauan di lapangan bahwa sering terjadinya gangguan terhadap jaringan pada antrian paspor *online* maupun pelayanan dalam pembuatan paspor sehingga membutuhkan waktu yang lama untuk memperbaikinya. Hal ini juga terjadinya penghambat terciptanya pelayanan publik yang efektif dan efisien sehingga terjadinya penumpukan dalam pendaftaran antrian paspor *online*. Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Inovasi Pelayanan Paspor Online Melalui Aplikasi M-Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang”**

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini ialah bagaimana keberhasilan inovasi pelayanan paspor online melalui aplikasi M-Paspor di kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai oleh penulis adalah untuk mengetahui keberhasilan inovasi pelayanan paspor online melalui aplikasi M-Paspor di kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang.



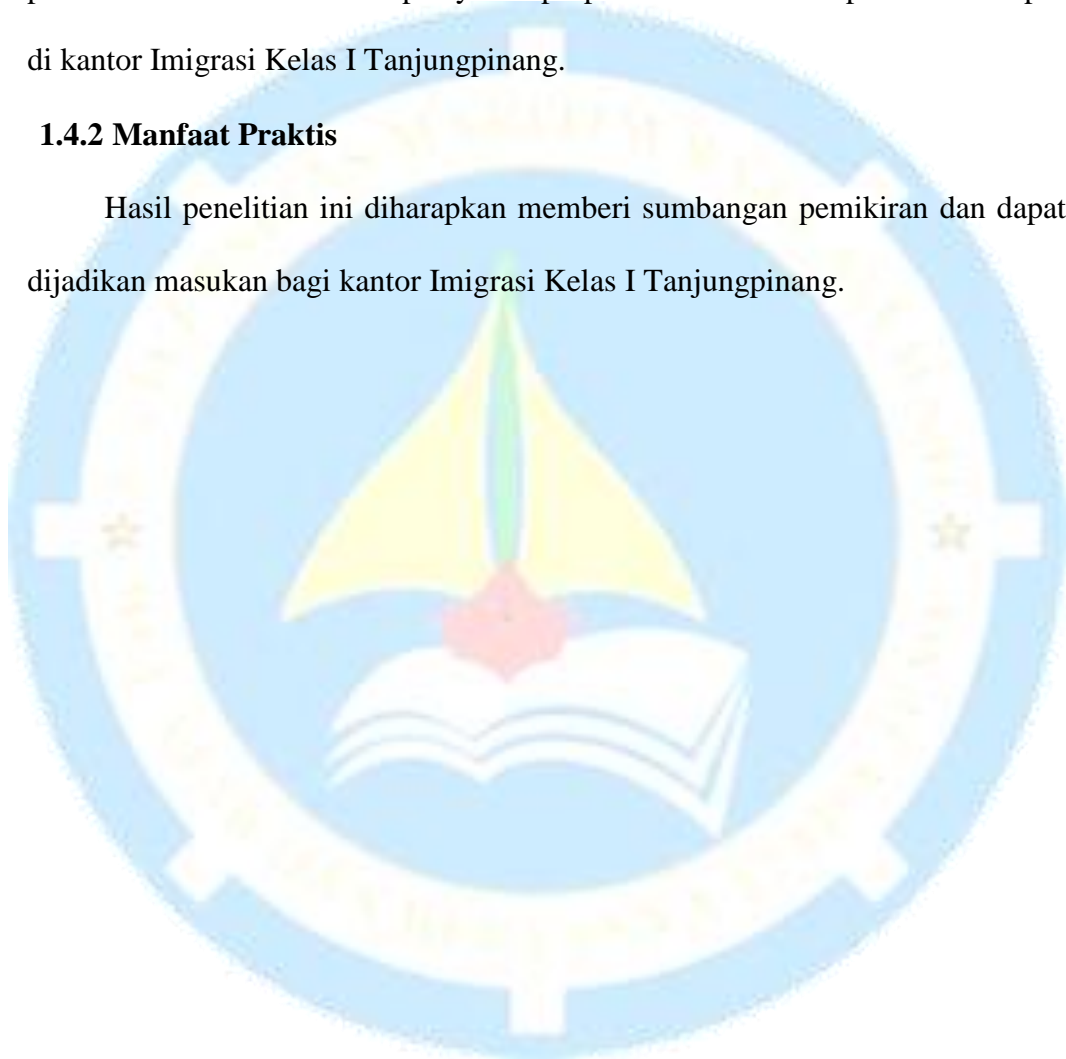
## **1.4. Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Manfaat penelitian ini adalah dapat dijadikan sumber referensi untuk pihak-pihak yang ingin melakukan penelitian khususnya yang menyangkut permasalahan dalam inovasi pelayanan paspor online melalui aplikasi M-Paspor di kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan memberi sumbangan pemikiran dan dapat dijadikan masukan bagi kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang.



## BAB 2 KAJIAN PUSTAKA

### 2.1. Tinjauan Pustaka

Dalam suatu penelitian diperlukan dukungan hasil-hasil penelitian yang telah ada sebelumnya berkaitan dengan penelitian yang akan diteliti oleh penulis. Ditemukan beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan diteliti oleh penulis:

Tabel 2.1 Tabulasi Penelitian Terdahulu

No	Nama Penelitian	Hasil Penelitian	Teori
1	(Wilonotomo and Aji 2018)	Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa suatu langkah inovasi yang dilakukan oleh pihak imigrasi di era digital yang sangat berpengaruh di Indonesia ini sebagai suatu langkah yang sangat efektif, dimana penggunaan teknologi ini dapat mempermudah suatu pelayanan paspor, memberikan suatu keefisienan serta security yang tidak perlu diragukan lagi, sehingga terciptalah suatu pelayanan yang maksimal yang bisa diberikan kepada masyarakat. Teknologi dalam era globalisasi sekarang ini sangatlah bermanfaat terutama dalam proses pelayanan paspor seperti yang dilaksanakan oleh pihak imigrasi, yang mana menjadikan pelayanan paspor semakin efisien dan cepat. dengan	Penelitian ini menggunakan data sekunder yang dikumpulkan berdasarkan penelusuran literatur ( <i>library reseach</i> ) dengan mengkaitkan dengan data primer ( <i>field reseach</i> ) yang dikumpulkan melalui metode pengamatan ( <i>observasi</i> ) yaitu dengan cara mengamati langsung terhadap objek penelitian dalam hal ini di Kantor Imigrasi yang melakukan pelayanan pembuatan paspor.

		<p>meningkatkan teknologi informasi kearah yang positif dan mengurangi penyimpangannya, imigrasi akan selalu dekat dengan penyimpangan peningkatan IT namun hal itulah yang seharusnya menjadi pandangan kita untuk menghindari terjadinya penyalahgunaan peningkatan IT. Kita sebagai masyarakat Indonesia harus mendukung apa yang pemerintah telah kerjakan sehingga peningkatan teknologi informasi menjadi dasar bagi kita untuk sadar bahwasanya penting bagi kita untuk selalu mengikuti zaman yaitu era globalisasi. Setiap langkah perkembangan teknologi informasi dikedepan hari haruslah kita imbangi dengan peningkatan potensi diri yang mendukung kearah positif sehinga dapat menaikkan citra bangsa. Pada akhirnya adalah peningkatan informasi teknologi di bidang keimigrasian masih perlu tinjauan serta kajian yang lebih mendalam lagi sebagai wujud keberadaan imigrasi di negara ini.</p>	
2	Charani, Adi, and Latifa 2020	<p>penerapan aplikasi pendaftaran antrian paspor online (APAPO) dalam perspektif <i>E-Government</i>. Penelitian ini bertujuan menganalisis pelayanan paspor yang menggunakan aplikasi pendaftaran antrian paspor online (APAPO) di kantor imigrasi kelas 1 kota malang untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Aplikasi online ini sangat membantu masyarakat untuk lebih efektif dalam membuat</p>	<p>penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, yaitu metode yang berdasarkan permasalahan yang dihadapi masyarakat dalam menerima pelayanan yang diberikan</p>

		<p>paspor karena lebih menghemat waktu dan biaya.</p>	<p>pemerintahan. Dalam metode eksperimen, ada tiga persyaratan diantaranya yaitu kegiatan mengontrol, kegiatan memanipulasi, dan observasi. Dalam penelitian eksperimen, membagi objek atau subjek yang diteliti menjadi dua kelompok, yaitu kelompok treatment yang mendapatkan perlakuan dan kelompok kontrol yang tidak mendapatkan perlakuan. Sumber data primer, yaitu sumber data yang didapatkan oleh peneliti secara langsung dari subjek atau objek penelitian, misalkan berupa rekaman hasil wawancara. Wawancara yang dilakukan dengan menggunakan pedoman wawancara yang jelas. Sebelum mengadakan wawancara peneliti akan membuat draf pertanyaan serinci mungkin untuk ditanyakan kepada subjek wawancara. Informasi apa yang</p>
--	--	---	---

			<p>dibutuhkan, sudah ditulis lengkap dalam draf pertanyaan yang dibuat. Jadi peneliti tidak akan kebingungan mencari pertanyaan yang akan diajukan kepada subjek penelitian.</p> <p>Wawancara dengan jenis teknik wawancara terstruktur, agar data yang didapatkan lengkap. Sehingga akan memudahkan peneliti ketika melakukan analisis data.</p>
3	(Iriani 2018)	<p>Penelitian ini menjelaskan bahwa kantor imigrasi merupakan lembaga pemerintah yang bertugas membuat paspor untuk masyarakat yang akan keluar negeri. Salah satu kantor imigrasi yang ada di Indonesia adalah kantor imigrasi kelas II Blitar. Hasil pengamatan awal kondisi masih ditemukan adanya beberapa permasalahan yaitu terlihat antrian pembuatan paspor baru yang terlalu panjang, dikarenakan masyarakat belum mengetahui adanya antrian paspor secara online. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa implementasi atau pelaksanaan program aplikasi pendaftaran antrian permohonan paspor secara online dikantor imigrasi kelas II Blitar mendapatkan respon yang baik dari masyarakat.</p>	<p>Adapun fokus yang digunakan dalam penelitian ini adalah model implementasi menurut George C Edward II (subarsono, 2011:90-92) dengan empat aspek yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa implementasi atau pelaksanaan program aplikasi pendaftaran antrian permohonan paspor secara online dikantor imigrasi kelas II Blitar mendapatkan respon</p>

			yang baik dari masyarakat
--	--	--	---------------------------

Berdasarkan hasil kajian dari peneliti terdahulu bahwa ada terdapat beberapa aspek yang berbeda dengan penelitian penulis, yaitu permasalahan yang dibahas tidak terdapat dalam penelitian terdahulu, peneliti melakukan penelitian dengan objek inovasi pelayanan dengan menggunakan aplikasi M-Paspor. Fenomena yang terjadi bahwa pelayanan aplikasi masih belum banyak diketahui oleh masyarakat kota Tanjungpinang dan aplikasi ini terdapat beberapa kendala yang terjadi yaitu salah menulis data diri, terlambat membayar, terlambat datang. Dan peneliti mengambil lokasi penelitian di Kantor Imigrasi kelas I Tanjungpinang.

## **2.2. Kerangka Teori**

### **2.2.1. Pelayanan Publik**

Menurut Sinambela dalam (Mulyadi, 2016:39) pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Agung Kurniawan dalam (Pasalong, 2010:128) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan publik berbasis teknologi mulai dikembangkan pemerintahan sejak menerapkan *electronic Government* di Indonesia. Dimana mengacu pada instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan E-Government pada poin (a) yang menyatakan bahwa kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang cepat serta kemampuan pemanfaatannya secara luas, membuka kesempatan bagi pengaksesan, pengelolaan dan pendayagunaan informasi dalam volume yang besar secara cepat dan akurat (Salsabilla 2021).

Menurut (Moenir 2008) mendefinisikan pelayanan merupakan serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Berdasarkan pengertian tersebut pelayanan dapat diartikan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang bersifat rutin dan berkesinambungan dalam masyarakat.

Seperti yang ditunjukkan oleh (AG 2005) pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud adalah warga Negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan akta kelahiran, pembuatan KTP, akta nikah, akta kematian, sertifikat.

Menurut Kotler dan Bloom dalam (Ahmad 2012) pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Pelayanan publik merupakan suatu hal yang bermanfaat bagi masyarakat di

setiap Negara atau dapat juga diartikan sebagai sebuah pelayanan kepada konsumen tersebut (Elkesaki 2021).

Menurut Sinambela dalam (Ratminto and Winarsih 2005) pelayanan adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki kepentingan dalam suatu kumpulan atau kegiatan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sementara menurut (Agung 2005) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik menjadi cerminan utama yaitu bagaimana kinerja penyelenggaraan pemerintahan baik di tingkat pusat maupun daerah. Berjalannya suatu pemerintahan dengan baik dapat dilihat dari pelaksanaan pelayanan publik terhadap masyarakat (Lolita 2018).

Pelayanan publik adalah 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.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPan) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, menguraikan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.



Menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik diuraikan bahwa segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Kajian ini mengharuskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang dan jasa serta pelayanan administratif. Mengacu pada pendapat ini pelayanan publik memuat penyediaan kebutuhan masyarakat dalam konteks barang dan jasa serta pelayanan dibidang keadministrasian.

Menurut (Kasmir 2006) ciri-ciri pelayanan publik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

- a. Tersedianya karyawan yang baik
- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik
- c. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir
- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat
- e. Mampu berkomunikasi
- f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi
- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik
- h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan)
- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan)

## 1. Jenis Pelayanan Publik

Munculnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan ada beberapa macam. (Hardiyansyah 2011) jenis pelayanan umum atau publik yang diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok yaitu:

### a. Pelayanan administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang diperlukan oleh publik misalnya, pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), sertifikat tanah, akta kelahiran, akta kematian, buku kepemilikan kendaraan bermotor (BPKB), surat tanda nomor kendaraan (STNK), izin mendirikan bangunan (IMB), paspor, dan sebagainya.

### b. Pelayanan barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

### c. Pelayanan jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, penanggulangan bencana, pelayanan sosial.

Menurut Lan dalam (Hardiansyah 2018:31) jenis-jenis pelayanan publik sebagai berikut :

1. pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perizinan dan keimigrasian.
2. Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan jembatan-jembatan pelabuhan-pelabuhan, dan lainnya.
3. Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik air, telepon, dan transportasi lokal.
4. Pelayanan sandang, pangan, dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.
5. Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya.

Setiap penyelenggara pelayanan publik sebaiknya memiliki standard pelayanan, sehingga dapat dijadikan jaminan berupa kepastian baik bagi

pemberi dan penerima layanan (Maysara 2021). Standar pelayanan dapat di artikan sebagai pedoman dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang harus dipatuhi oleh pemberi dan juga penerima pelayanan. MENPAN Nomor 63/2003 tentang pedoman umum penyelenggara pelayanan publik, standar pelayanan harus meliputi:

- a. Prosedur pelayanan. Prosedur pelayanan yang dilakukan dalam hal ini yaitu kemudahan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat serta kemudahan dalam rangka memenuhi persyaratan-persyaratan pelayanan.
- b. Waktu penyelesaian. Waktu yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sama dengan penyelesaian pelayanan sesuai dengan lamanya waktu pelayanan masing yang telah ditetapkan.
- c. Biaya pelayanan. Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan, haruslah secara wajar serta terperinci dan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang ada.
- d. Produk pelayanan. Hal ini berkaitan dengan kenyataan dalam pemberian pelayanan yaitu hasil pelayanan sesuai dengan yang telah ditentukan serta terbebas dari kesalahan teknis.
- e. Sarana dan Prasarana. Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini berkaitan dengan tersedianya perangkat penunjang pelayanan yang memadai seperti meja, kursi dan lainnya. Serta kenyamanan kemudahan dalam mendapatkan pelayanan.

## 2. Kualitas Layanan

Menurut (Fandy 2012) kualitas layanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan nyata yang mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan harapan pelanggan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang telah ditentukan sebagai pembakuan pelayanan yang baik. Standar pelayanan mengandung buku mutu pelayanan. Goetsch dan Davis (Arista 2012) pengertian mutu yaitu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya.

Dalam rancangan undang-undang pelayanan publik (Republik Indonesia, 2007) standar pelayanan ini tidaknya berisi tentang dasar hukum, persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pemberi layanan, pengawasan intern, penanganan pengaduan, saran dan masukan jaminan pelayanan. Keputusan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PAN) Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 (Menpan,2003:2) tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik yang meliputi kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggungjawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan serta kenyamanan.

### 2.2.2. Inovasi

Inovasi merupakan hal sangat penting dilakukan bagi sebuah organisasi dalam upaya memperbaiki pelayanan dan usaha agar terus dapat bertahan (*survive*) menjaga kelangsungan hidup serta dapat mewujudkan visi misi yang telah ditetapkan bersama. Inovasi disektor publik merupakan *trend* yang lagi gencar-gencarnya dilakukan untuk memperbaiki aspek-aspek di dalam organisasi, sehingga mampu mengubah *mind set* masyarakat tentang pelayanan publik yang buruk (Pangestu 2016). Inovasi yang dikeluarkan memiliki tujuan, yaitu program inovasi yang dilakukan harus memiliki arah yang dicapai, termasuk arah dan strategi untuk mencapai tujuan (Sukarmin 2020).

Menurut Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 Tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi, inovasi adalah suatu kegiatan penelitian, pengembangan, dan atau perekayasaan yang dilakukan untuk pengembangan penerapan praktis nilai dan konteks ilmu pengetahuan yang baru, ataupun cara baru untuk menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang sudah ada ke dalam produk ataupun proses produksinya.

Menurut Rosenfeld dalam (Sutarno 2012), inovasi yaitu transformasi pengetahuan kepada produk, proses dan jasa baru, tindakan menggunakan sesuatu yang baru, sedangkan menurut mitra pada buku tersebut dan pada halaman yang sama, bahwa inovasi merupakan

eksploitasi yang berhasil dari suatu gagasan baru atau dengan kata lain mobilisasi pengetahuan, keterampilan teknologis dan pengalaman untuk menciptakan produk, proses dan jasa baru. Inovasi berasal dari bahasa latin *innovate* dan baru dikenal dalam kosa kata bahasa inggris sebagai *innovation* dan *innovate* yang berarti berubah sesuatu yang menjadi baru (Melinda 2020). Pengertian inovasi sendiri sangat beragam, dan dari banyak perspetif. Menurut Rogers menjelaskan inovasi adalah sebuah ide, praktek, atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya.

Menurut (Susanto ; 2010), inovasi memiliki pengertian yang tidak hanya sebatas membangun dan memperbaharui namun juga dapat didefinisikan secara luas, memanfaatkan ide-ide baru untuk menciptakan produk, proses, dan layanan. Menurut Hamel (Ancok ; 2012) mengartikan inovasi adalah peralihan dari prinsip-prinsip, proses dan praktik-praktik manajemen tradisional atau pergeseran dari bentuk organisasi yang lama memberi pengaruh yang signifikan terhadap cara sebuah manajemen dijalankan. Menurut (Said ; 2007) mengartikan inovasi yaitu perubahan yang terencana dengan memperkenalkan teknologi dan penggunaan peralatan baru dalam lingkup kerja di instansi.

Menurut (Damanpour ;1991) konsep inovasi merupakan penciptaan, pengembangan dan juga adaptasi dari ide, gagasan atau perilaku yang baru. Jadi dapat diartikan bahwa inovasi tersebut kegiatan penciptaan ataupun pengembangan dari ide-ide baru, dan penerapan atau adaptasi

kegiatan dari ide tersebut (Wulandari ; 2019). Menurut *Asian Development Bank* inovasi merupakan sesuatu yang baru dapat di implementasikan, dan memiliki dampak yang menguntungkan. Adapun tujuan inovasi sebagai berikut :

- a. Meningkatkan kualitas
- b. Mengurangi biaya
- c. Menciptakan pasar baru
- d. Memperluas jangkauan produk
- e. Menggantikan produk/layanan
- f. Mengurangi konsumsi energi

Menurut (Agus Dwiyanto : 2014) jenis-jenis inovasi pelayanan publik terbagi menjadi empat jenis yaitu:

- a. Inovasi pelayanan
- b. Inovasi dalam proses
- c. Inovasi sistem
- d. Inovasi konseptual

#### 1. Inovasi Layanan

Menurut (Rosenfeld dalam sutarno ; 2012), inovasi adalah transformasi pengetahuan kepada produk, proses dan jasa baru, tindakan menggunakan sesuatu yang baru, sedangkan menurut mitra pada buku tersebut dan pada halaman yang sama, bahwa inovasi merupakan eksploitasi yang berhasil dari suatu gagasan baru atau dengan kata lain mobilisasi pengetahuan, keterampilan



teknologis dan pengalaman untuk menciptakan produk, proses dan jasa baru. Dari pengertian diatas dapat disimpulkan inovasi layanan adalah kegiatan pembaharuan yang dilakukan perusahaan untuk meningkatkan layanan serta menghasilkan layanan baru. Konsep inovasi merupakan penciptaan sesuatu produk atau proses baru melalui pengembangan pengetahuan baru atau kombinasi baru dari pengetahuan yang telah ada, dan juga inovasi merupakan komersialisasi awal penemuan dengan menghasilkan dan menjual suatu produk atau jasa atau proses baru (Musabry 2021).

Inovasi merupakan konsep yang relatif baru dalam literatur administrasi publik (*public administration*). Menurut Zangwill dalam Ellitan dan Anatan (2009: 10), inovasi merupakan suatu hal yang penting dalam mencapai keunggulan kompetitif. Tanpa adanya inovasi, perusahaan akan mati. Perusahaan yang melakukan inovasi secara terus-menerus akan dapat mendominasi pasar, dengan kreasi, model dan penampilan produk yang baru. Pada akhirnya dengan strategi inovasi akan memunculkan keunikan produk yang sulit ditiru pesaing.

Menurut Rogers (Hutagalung and Hermawan 2018:32) menyatakan keberhasilan inovasi ditentukan dari:

a. Karakteristik inovasi (produk)

Sebuah inovasi baru dapat dengan mudah diterima oleh masyarakat jika inovasi tersebut mempunyai keunggulan relatif artinya inovasi ini akan menarik masyarakat jika inovasi tersebut mempunyai kelebihan

dibandingkan inovasi-inovasi yang sudah ada sebelumnya. Dalam karakteristik inovasi ini adalah sebuah inovasi yang mempunyai ciri khas tersendiri dari inovasi sebelumnya. Karakteristik inovasi ini pelayanan melalui aplikasi M-Paspor ini sebagai salah satu inovasi pelayanan publik yang dilakukan oleh kantor imigrasi tanjungpinang guna mempermudah masyarakat dalam pembuatann paspor.

b. Saluran komunikasi (kesesuaian)

Inovasi akan menyebar pada konsumen yang ada di masyarakat melalui saluran komunikasi yang ada. Suatu produk baru akan dapat dengan segera menyebar luas ke masyarakat (konsumen) jika perusahaan memanfaatkan saluran komunikasi yang banyak dan jangkauan luas seperti media massa dan jaringan interpersonal. Dalam hal ini kantor imgrasi memberikan sosialisasi kepada masyarakat tentang aplikasi pelayanan terbaru yang ada di kantor imigrasi tanjungpinang.

c. Upaya perubahan dari agen

Perusahaan harus mampu mengidentifikasi secara tepat opinion leader yang akan digunakan dan mampu melibatkannya sebagai agen perusahaan untuk mempunyai konsumen atau masyarakat dalam menerima dan menggunakan konsumen atau masyarakat dalam menerima dan menggunakan produk baru (inovasi). Kantor imigrasi harus mampu mengidentifikasi secara tepat *opinionleader* yang akan digunakan dan mampu melibatkannya sebagai Costumer Service untuk memberikan penjelasan tentang tatacara dan kendala yang dialami oleh masyarakat

dalam menerima dan menggunakan inovasi terbaru tentang aplikasi M-Paspor.

d. Sistem sosial

Pada umumnya sistem sosial masyarakat modern lebih mudah menerima inovasi dibandingkan dengan masyarakat yang berorientasi pada sistem sosial tradisional karena masyarakat modern cenderung mempunyai sikap positif terhadap perubahan, mempunyai perspektif keluar yang lebih baik dan mudah berinteraksi dengan orang-orang di luar kelompoknya, sehingga mempermudah masukan penerima ide-ide baru dalam sistem sosial. Adanya inovasi ini sangat berpengaruh bagi masyarakat yang menggunakan kemajuan teknologi, sehingga pihak kantor imigrasi membantu masyarakat dalam mengakses pada aplikasi M-Paspor tersebut.

Berdasarkan beberapa pemaparan definisi inovasi diatas dapat dilihat bahwasanya inovasi tidak sebatas hanya pada pemanfaatan teknologi baru saja tetapi juga lebih luas jangkauannya. Inovasi menjadi sesuatu yang sangat penting dalam penyelenggaraan organisasi swasta maupun pemerintah. Inovasi dalam lingkup pemerintahan merupakan sebuah keharusan mengingat dewasa ini tuntutan akan peningkatan kinerja pemerintah dan segala bidang, terutama dalam pelaksanaan pelayanan publik.

### 2.2.3. Keimigrasian

Imigrasi pada era pemerintahan Kolonial Belanda, dikenal dengan nama Immigratie Diens. Dengan berakhirnya kekuasaan Belanda di Indonesia yang ditandai dengan Konferensi Meja Bundar (KMB) 27 Desember 1949 yang berisi pengakuan kedaulatan dari pemerintah Belanda kepada pemerintah Indonesia. Rentetan selanjutnya, pemerintah Belanda melakukan pelimpahan atau jawatan yang dilimpahkan atau diserahkan kepada pemerintah Indonesia oleh Belanda adalah Jawatan Imigrasi (Handrisal 2021).

Keimigrasian merupakan bagian dari perwujudan pelaksanaan penegakan kedaulatan atas wilayah Indonesia dalam rangka menjaga ketertiban kehidupan berbangsa dan bernegara menuju masyarakat yang adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945. Menurut Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 pasal 1 ayat 1 keimigrasian adalah hal ihwal lalu lintas orang yang masuk atau keluar wilayah Indonesia serta pengawasannya dalam rangka menjaga tegaknya kedaulatan Negara. Wilayah Negara Republik Indonesia yang selanjutnya disebut wilayah Indonesia adalah seluruh wilayah Indonesia serta zona tertentu yang ditetapkan berdasarkan Undang-Undang.

Kantor imigrasi merupakan unit pelaksanaan teknis didalam bidang keimigrasian di lingkungan kantor wilayah kementerian hukum dan HAM RI yang berada dibawah kepala kantor wilayah dan juga harus bertanggungjawab kepada kepala kantor wilayah. Sebagaimana di sebutkan pada Undang-Undang

nomor 6 tahun 2011 pasal 4 (ayat 1), bahwa keimigrasian membentuk kantor imigrasi di kabupaten, kota, atau kecamatan untuk melaksanakan fungsinya. Fungsi keimigrasian adalah bagian dari urusan pemerintahan Negara dalam memberikan pelayanan keimigrasian, penegakan hukum, keamanan Negara, dan fasilitator pembangunan kesejahteraan masyarakat. Pemberian dokumen keimigrasian, dalam hal ini Dokumen Perjalanan Republik Indonesia (DPRI) pada dasarnya merupakan perwujudan perlindungan hak asasi manusia untuk melakukan perjalanan keluar negeri sepanjang tidak ada hal-hal yang memberatkan. Kewajiban yang dilakukan ini juga merupakan perwujudan penghormatan terhadap hak asasi manusia (Dalla 2019).

Paspor Republik Indonesia yang selanjutnya disebut paspor adalah dokumen yang dikeluarkan oleh pemerintah Republik Indonesia kepada warga Negara Indonesia untuk melakukan perjalanan antar Negara yang berlaku selama jangka waktu tertentu. Surat perjalanan laksana paspor Republik Indonesia yang selanjutnya disebut surat perjalanan laksana paspor adalah dokumen pengganti paspor yang diberikan dalam keadaan tertentu yang berlaku selama jangka waktu tertentu.

Ketentuan Pasal 16 undang-undang Nomor 6 tahun 2011 tentang keimigrasian menolak orang untuk keluar wilayah Indonesia dalam hal orang tersebut: (1) tidak memiliki dokumen perjalanan yang sah dan masih berlaku; dan (2) diperlukan untuk kepentingan penyelidikan dan penyidikan atas permintaan pejabat yang berwenang; atau namanya tercantum dalam daftar pencegahan. Selain itu pejabat imigrasi juga berwenang menolak orang asing

untuk keluar wilayah Indonesia dalam hal orang asing tersebut masih mempunyai kewajiban di Indonesia yang harus diselesaikan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### **2.2.4. E- Government**

Menurut Somantri dan Hasta (2017:24) E-Government adalah sebuah sistem interaktif komunikasi dan koordinasi antara pemerintah dan warganya, badan usaha, dan unit pemerintah lainnya melalui penggunaan teknologi elektronik berbasis web dan lainnya.

Menurut Indrajit (2020:36) mengatakan bahwa:“*E-Government* merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan, dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan.”

Pengembangan E-Government telah diatur dalam Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomer 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government sebagai suatu landasan serta pedoman dalam pelaksanaan pemberian pelayanan umum untuk masyarakat. Instruksi ini megacu pada pemanfaatan teknologi dalam penyelenggaraan pemerintahan untuk meningkatkan efektifitas, efisiensi, akuntabilitas dan transparansi agar meningkatkan pelayanan publik. Dalam pengimplementasian E-Government memerlukan pemahaman yang sama, keterpaduan dan keserempakan bagi seluruh lembaga pemerintahan untuk

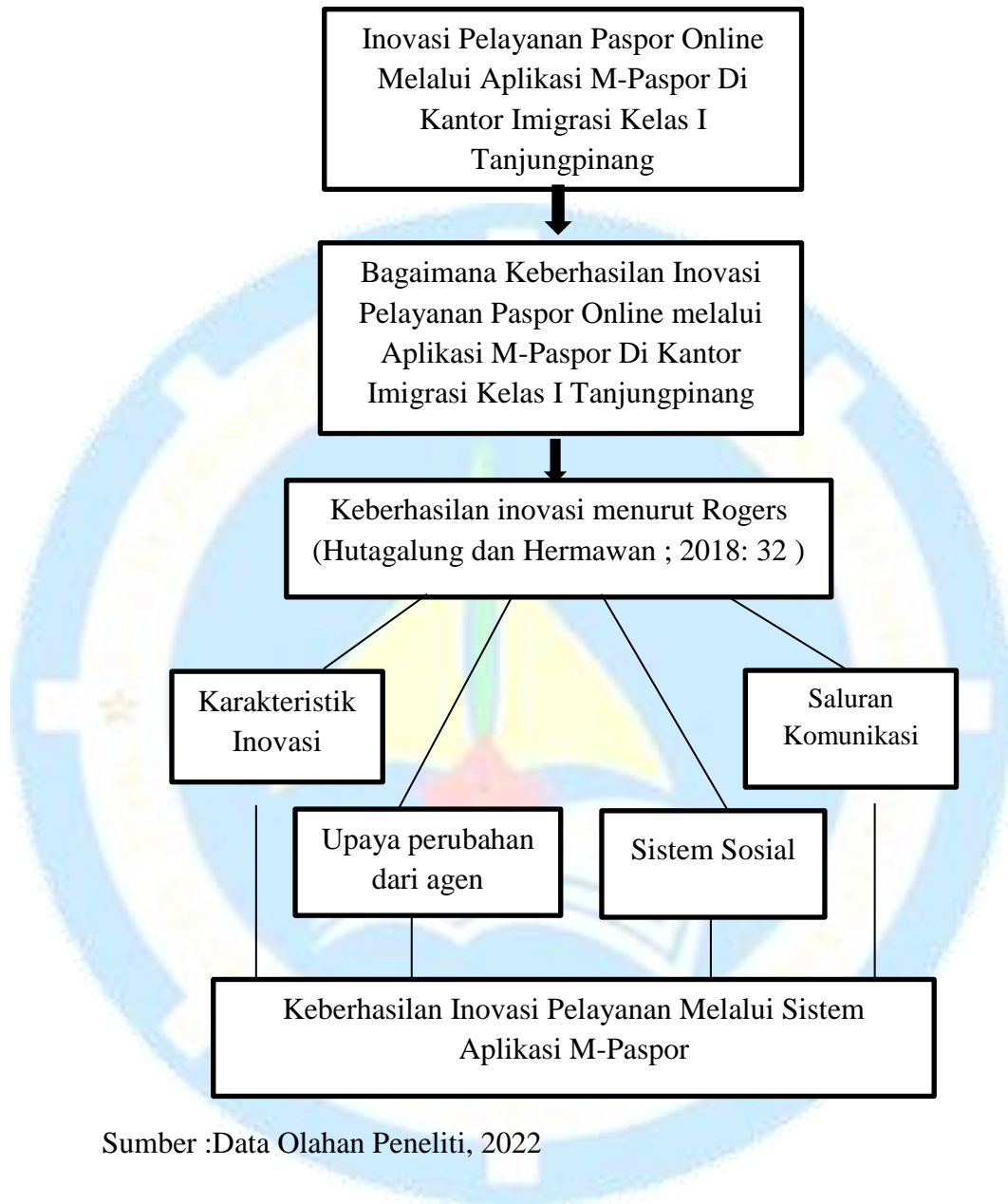
memperluas pemanfaatan potensi teknologi informasi, membuka peluang dan pengelolaan pengaksesan serta pendayagunaan informasi yang cepat dan akurat.

*E-Government* secara mudah dapat diartikan sebagai tata cara pemerintahan secara elektronik, sedangkan dalam arti luas *E-Government* adalah pemanfaatan teknologi informasi dan instansi pemerintah untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Tujuannya adalah meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dengan mengutamakan prinsip-prinsip transparansi dan persamaan hak masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.

### **2.3. Kerangka Pemikiran**

Kerangka berfikir adalah sebuah pemahaman yang melandasi pemahaman-pemahaman lainnya, sebuah pemahaman yang paling mendasar dan menjadi pondasi bagi setiap pemikiran selanjutnya. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori kerangka berfikir, menurut Rogers (Hutagalung and Hermawan 2018:32) dapat dilihat sebagai berikut :

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran



Sumber :Data Olahan Peneliti, 2022



## 2.4. Definisi Konsep

Penelitian ini lebih fokus pada inovasi pelayanan melalui sistem aplikasi M-Paspor kantor imigrasi kelas I Tanjungpinang. Dalam penerapannya inovasi memiliki faktor keberhasilan yang melekat didalam inovasi tersebut. Faktor keberhasilan inovasi yang dimaksud menurut sebagai berikut:

Menurut Rogers (Hutagalung and Hermawan 2018:32) menyatakan keberhasilan inovasi di tentukan dari empat faktor yaitu:

### a. Karakteristik inovasi

Sebuah inovasi baru dapat dengan mudah diterima oleh masyarakat jika inovasi tersebut mempunyai keunggulan relatif artinya inovasi ini akan menarik masyarakat jika inovasi tersebut mempunyai kelebihan dibandingkan inovasi-inovasi yang sudah ada sebelumnya. Dalam karakteristik inovasi ini adalah sebuah inovasi yang mempunyai ciri khas tersendiri dari inovasi sebelumnya. Bagaimana sistem yang diterapkan sehingga mempunyai keunggulan terhadap aplikasi M-Paspor ini yang mempermudah masyarakat dalam menggunakan aplikasi pelayanan melalui M-Paspor tersebut.

### b. Saluran komunikasi (kesesuaian)

Inovasi akan menyebar pada konsumen yang ada di masyarakat melalui saluran komunikasi yang ada. Suatu inovasi baru akan dapat dengan segera menyebar luas ke masyarakat jika instansi memanfaatkan saluran komunikasi yang banyak dan jangkauan luas seperti media masa

dan jaringan interpersonal. Setelah adanya perubahan inovasi terbaru dari kantor imigrasi kelas 1 tanjungpinang berupa M-Paspor. Bagaimana cara kantor imigrasi kelas 1 tanjungpinang memberitahu masyarakat bahwa sudah ada aplikasi M-Paspor untuk kemudahan diawal pelayanan pembuatan paspor online.

c. Upaya Perubahan dari agen

Kantor imigrasi harus mampu mengidentifikasi secara tepat *opinionleader* yang akan digunakan dan mampu melibatkannya sebagai *Costumer Service* untuk memberikan penjelasan tentang tatacara dan kendala yang dialami oleh masyarakat dalam menerima dan menggunakan inovasi terbaru tentang aplikasi M-Paspor. Karena inovasi ini menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka bagaimana cara kantor imigrasi menyelesaikan terhadap permasalahan yang akan terjadi, apabila aplikasi layanan tidak bisa digunakan oleh masyarakat yang GAPTEK (Gagap teknologi)

d. Sistem sosial

Pada umumnya sistem sosial masyarakat modern lebih mudah menerima inovasi dibandingkan dengan masyarakat yang berorientasi pada sistem sosial tradisional karena masyarakat modern cenderung mempunyai sikap positif terhadap perubahan, umumnya menghargai terhadap pendidikan dan ilmu pengetahuan, mempunyai perspektif keluar yang lebih baik dan mudah berinteraksi dengan orang-orang di luar kelompoknya, sehingga mempermudah masukan penerima ide-ide baru

dalam sistem sosial. Adanya M-Paspor ini untuk mewujudkan kepada masyarakat tentang kemudahan M-Paspor ini, meskipun sudah menggunakan sistem yang berbasis teknologi. Apakah masyarakat mampu menggunakan layanan M-Paspor tersebut.



## **BAB 3**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Pendekatan Penelitian**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian Deskriptif kualitatif. Metode penelitian kualitatif ini (Sugiyono 2016) sering disebut metode penelitian *naturalistic* karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*) disebut juga sebagai metode etnographi, karena pada awalnya metode ini lebih banyak digunakan untuk penelitian bidang antropologi budaya, disebut sebagai metode kualitatif, karena data yang terkumpul dan analisisnya lebih bersifat kualitatif. Jenis pendekatan kualitatif ini dipilih agar dapat menggambarkan realitas kondisi penerapan inovasi pelayanan paspor online melalui aplikasi M-Paspor di kantor imigrasi kelas I Tanjungpinang.

#### **3.2. Objek dan Lokasi Penelitian**

Objek penelitian ini adalah inovasi pelayanan paspor online melalui aplikasi M-Paspor di kantor imigrasi kelas I Tanjungpinang. Peneliti tertarik mengambil lokasi penelitian di kantor imigrasi kelas I Tanjungpinang karena kantor imigrasi kelas I Tanjungpinang, salah satu badan pemerintahan yang menggunakan Aplikasi M-Paspor namun fenomena yang terjadi bahwa peneliti menemukan beberapa masalah yaitu terdapat keluhan masyarakat untuk mengakses Aplikasi Layanan Paspor *Online*.

### 3.3. Fokus Penelitian

Peneliti ingin membatasi terhadap hal apa yang sesuai dengan rumusan permasalahan dan tujuan penelitian, maka yang menjadi fokus penelitian adalah inovasi pelayanan paspor online melalui aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi kelas I Tanjungpinang.

### 3.4. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam melakukan penelitian ini adalah:

a. Data Primer

(Sugiyono 2016) mengatakan bahwa Informasi esensial adalah sumber informasi yang secara tegas memberikan informasi kepada otoritas informasi. Sumber yang diperoleh melalui wawancara dengan subjektif dan persepsi atau langsung di lapangan. Dalam tinjauan ini, informasi penting adalah sebagai catatan dari wawancara dan persepsi langsung di lapangan.

b. Data Sekunder

Data Sekunder merupakan sumber informasi yang tidak langsung memberikan informasi kepada otoritas informasi, misalnya melalui orang lain atau melalui catatan. Sumber informasi tambahan digunakan untuk membantu data yang diperoleh dari sumber informasi penting, khususnya dari laporan, arsip, pedoman, hasil pemeriksaan masa lalu, buku-buku yang membantu eksplorasi ini serta informasi yang dianggap penting dalam penelitian ini (Sugiyono 2016).

### 3.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik Prosedur pemilihan informasi adalah kemajuan yang paling penting Dalam penelitian, karena motivasi utama dibalik penelitian adalah untuk memperoleh informasi (Sugiyono 2016) Strategi berbagai informasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### a. Wawancara

Definisi wawancara di dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, adalah proses tanya jawab dengan seseorang yang diperlukan untuk dimintai keterangan atau pendapatnya terhadap suatu hal. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik wawancara mendalam atau *in-depth interview* (dikutip dalam Sutopo, 2007) yaitu proses untuk mendapatkan keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka dengan responden atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman atau *guide* wawancara dimana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama.

#### b. Observasi

Observasi, adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengadakan pengamatan secara langsung serta melakukan pencatatan mengenai masalah inovasi pelayanan paspor online melalui aplikasi M-Paspor di kantor imigrasi kelas I tanjungpinang. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan tehnik observasi non partisipan, karena peneliti tidak berperan langsung dilokasi penelitian, namun hanya sebagai pengamat. Adapun observasi yang dilakukan

oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu mengamati fitur atau layanan yang disediakan pada aplikasi M-Paspor, kemudahan pelanggan dalam mengakses aplikasi M-Paspor, pelayanan yang diberikan oleh petugas imigrasi setelah pelanggan melakukan pendaftaran secara *online*.

c. Dokumentasi

pengumpulan data berdasarkan dokumen-dokumen, foto-foto dan arsip yang relevan dengan objek yang diteliti.

### 3.6. Informan

Informan adalah individu yang berada dalam iklim eksplorasi, yaitu individu yang dapat memberikan data tentang keadaan dan keadaan *setting* pemeriksaan. Untuk mendapatkan informasi agen diperlukan saksi kunci yang memahami dan terkait dengan masalah yang diperiksa. Sumbernya seperti di bawah ini:

Tabel 3.1 Informan

No.	Informan	Jumlah
1.	Kepala Seksi Informasi Kantor Imigrasi Kota Tanjungpinang	1 orang
2.	Operator Aplikasi M-Paspor	1 orang
3.	Pegawai Staf Imigrasi	2 orang
4.	Masyarakat Pengguna layanan Aplikasi M- Paspor	5 orang
Jumlah		9 orang

Sumber: Olahan Peneliti 2022

### **3.7. Teknik analisis data**

Menurut Bogdan (Sugioyono,2014:34) analisa data adalah proses mencari data dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan bahan – bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif, yaitu apabila semua data-data telah terkumpul, maka penulis menganalisa data-data tersebut yang didapat dari informan kemudian dituangkan dalam bentuk tulisan. Dilakukan secara terus menerus dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu wawancara, pengamatan, dokumen dan sebagainya sampai dengan penarikan kesimpulan.

Data tersebut dikembangkan dengan mengacu pada kerangka pemikiran dan teori-teori pendukung yang relevan dalam penelitian, guna mendapatkan suatu kesimpulan yang sesuai dengan tujuan penelitian. Dengan analisa deskriptif diharapkan penelitian ini mampu menjelaskan fakta empirik yang ada secara mendalam.





## BAB 4 PEMBAHASAN

### 4.1. Deskripsi Objek Dan Lokasi Penelitian

#### 4.1.1. Deskripsi Objek Penelitian

Gambar 4.1 Aplikasi M-Paspor



Sumber : Aplikasi Layanan M Paspor Online Direktorat Jendral Imigrasi, 2022

Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi M-paspor yang diluncurkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Pada 29 Desember 2021. Aplikasi M-Paspor merupakan aplikasi yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk pengajuan permohonan paspor baru dan penggantian paspor secara online. Aplikasi ini memudahkan pemohon dalam proses pembuatan paspor dimana pemohon dapat dengan mudah untuk menginput data pribadi pemohon dan mengunggah dokumen persyaratan secara online dimanapun dan kapanpun. Aplikasi ini sekarang sudah tersedia untuk seluruh Kantor Imigrasi di seluruh

Indonesia.

Diterapkannya Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor secara Online yang diharapkan memberikan sebagai sebuah inovasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dalam peningkatan percepatan pelayanan publik yang ditunjang oleh teknologi informasi yang canggih sehingga aplikasi tersebut bisa berjalan dengan efektif. Namun setelah diterapkannya Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online masih ditemukan permasalahan-permasalahan yang menjadi penghambat dalam proses penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online ini.

Penerapan aplikasi pendaftaran antrian paspor *online* merupakan sebuah inovasi terbaru yang digunakan untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat agar terjadi peningkatan dalam pelayanan publik, dimana aplikasi tersebut telah didukung oleh teknologi informasi yang sudah canggih sehingga bisa berjalan dengan efektif dan efisien. Tetapi, dalam penerapan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor *Online* (APAPO), masih terdapat permasalahan yang menjadi penghambat proses penggunaan aplikasi tersebut.

Sehingga Direktorat Jendral Imigrasi memperbaharui inovasi dengan menggunakan aplikasi M-Paspor yang merupakan bentuk baru dari aplikasi pendaftaran antrian paspor *online* (APAPO). Aplikasi M-Paspor merupakan aplikasi yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk pengajuan permohonan paspor baru dan penggantian paspor secara online. Aplikasi layanan paspor online ini bisa di download secara gratis melalui layanan Google Play Store/ App Store.

#### **4.1.2. Lokasi Penelitian**

Imigrasi pada era pemerintahan Kolonial Belanda, dikenal dengan nama

Immigratie Diens. Dengan berakhirnya kekuasaan Belanda di Indonesia yang ditandai dengan Konferensi Meja Bundar (KMB) 27 Desember 1949 yang berisi pengakuan kedaulatan dari Pemerintah Belanda kepada Pemerintah Indonesia. Rentetan selanjutnya, pemerintahan Belanda melakukan pelimpahan atau penyerahan beberapa Jawatan kepada pemerintah Republik Indonesia. Salah satu Jawatan yang dilimpahkan atau diserahkan kepada pemerintah Indonesia oleh Belanda adalah Jawatan Imigrasi.

Kantor Imigrasi Tanjungpinang berdiri sekitar akhir tahun 1949-an, saat ini membawahi 3 (tiga) Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) yaitu : TPI laut Sri Bintang Pura, TPI Laut Sri Bintang Kijang dan TPI Udara Raja Haji Fisabilillah dimana lalu lintas keluar masuk orang dari dalam dan keluar wilayah Indonesia melalui ketiga TPI tersebut.

Dalam proses perkembangannya setelah diambil alih oleh pemerintah Indonesia, di Kepulauan Riau daerah yang dijadikan Kantor Jawatan Imigrasi Induk yakni : Jawatan Imigrasi Tanjungpinang. Pada perkembangan berikutnya Jawatan Imigrasi daerah Tanjungpinang berubah namanya menjadi KANDIM (Kantor Daerah Imigrasi) dan terakhir menjadi KANIM (Kantor Imigrasi).

Sejak penyerahan Jawatan Imigrasi daerah Tanjungpinang dari pemerintah Kolonial Belanda ke pemerintah Indonesia, kegiatan paling menonjol di Tanjungpinang adalah tentang Pengawasan Orang Asing, sebagai konsekuensi dari letak geografisnya yang berbatasan langsung dengan Negara Singapore dan Malaysia. Sedangkan pelayanan perizinan berupa pemberian paspor dikatakan relative sedikit mengingat penduduk daerah Tanjungpinang pada waktu itu

hanya berkisar 69.000 (enam puluh sembilan ribu) penduduk. Begitu pula lokasi Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang telah mengalami beberapa kali perpindahan lokasi yang semula di Jalan Samudera dipindah ke Jalan M. Yusup Kahar dan sekarang di Jalan A. Yani No. 31 Tanjungpinang. Kantor Imigrasi Tanjungpinang meskipun belum optimal akan tetapi telah menunjukkan banyak kemajuan, baik dari aspek sarana dan prasarana.

Secara Geografis daerah Kerja Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang terdiri dari satu pulau besar yakni Pulau Bintan dan sepuluh pulau kecil dengan luas wilayah keseluruhan 100.771,75 km dengan luar daratan 4.303 km dan luas lautan 96.474 km. Sebagai Konsekuensi dari letak geografis yang berbatasan langsung dengan Negara tetangga, Kota Tanjungpinang dimana kantor imigrasi berada selama puluhan tahun telah dijadikan daerah transit bagi perlintasan manusia dari dan ke Indonesia dengan segala permasalahannya. Adapun visi dan misi Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang adalah :

Visi : Masyarakat memperoleh kepastian hukum

Misi : Melindungi hak asasi manusia (HAM)

Motto : Melayani dengan tulus

Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) di Lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Kepulauan Riau, yang mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas pokok dan fungsi Kementerian Hukum dan HAM RI di bidang keimigrasian khususnya di wilayah Kepulauan Riau.

Untuk melaksanakan tugas tersebut Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang mempunyai fungsi :

- a. Melaksanakan tugas keimigrasian di bidang informasi dan sarana komunikasi keimigrasian.
- b. Melaksanakan tugas keimigrasian di bidang lalu lintas keimigrasian
- c. Melaksanakan tugas keimigrasian di bidang status keimigrasian.
- d. Melaksanakan tugas keimigrasian di bidang pengawasan dan penindakan keimigrasian.
- e. Melaksanakan tugas keimigrasian di bidang pendaratan dan izin masuk keimigrasian

Perincian tugas dan fungsi pada masing–masing bidang dijelaskan sebagai berikut :

#### **A. Kepala Kantor**

Mengkoordinasikan pelaksanaan di bidang keimigrasian meliputi informasi dan sarana komunikasi, lintas antar negara dan perizinan, pengendalian status serta melakukan pengawasan dan penindakan terhadap mereka yang melanggar ketentuan keimigrasian berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam rangka tertibnya pelaksanaan tugas di bidang keimigrasian. Dan adapun fungsinya adalah :

1. Memimpin, mengkoordinasikan, menyelenggarakan, membina serta mengelola seluruh kegiatan teknis administrasi dan kesetariatan secara umum untuk dilingkungan Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang.
2. Menyiapkan, menyusun dan merencanakan serta menyampaikan gagasan

atau usulan program pembangunan, anggaran belanja rutin, pembangunan dan program lainnya yang berkaitan dengan tugas Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang

3. Menjalin kerja sama atau mengkoordinasi dengan instansi yang berhubungan dengan tugasnya.
4. Melaksanakan tugas-tugas lainnya yang berhubungan dengan tugas kementerian Kantor Imigrasi.
5. Melaksanakan pembinaan, pengelolaan, pengkoordinasian seluruh fungsi Kantor Imigrasi.
6. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

#### **B. Kepala Sub Bagian Tata Usaha (Kasuban TU)**

Subbagian Tata Usaha mempunyai tugas melakukan penyusunan rencana program dan anggaran, pengelolaan keuangan, barang milik negara, sumber daya manusia, administrasi umum, pengawasan dan pengendalian internal serta evaluasi dan pelaporan di bidang administrasi kepegawaian, keuangan, persuratan, barang milik negara, dan rumah tangga.

##### 1. Fungsi

- 1) Penyusunan rencana program, anggaran, evaluasi dan pelaporan
- 2) Pelaksanaan dan pengendalian internal
- 3) Pengelolaan urusan keuangan dan barang milik negara
- 4) Pengelolaan sumber daya manusia, tata usaha, dan rumah tangga

### **C. Kepala Urusan Pegawai (KAURWAI)**

Urusan Kepegawaian mempunyai tugas melakukan penyiapan pengelolaan sumber daya manusia, tata usaha, pelaksanaan dan pengendalian internal

#### **a. Urusan Keuangan**

Urusan Keuangan mempunyai tugas melakukan penyiapan pengelolaan urusan keuangan, penyusunan rencana program, anggaran, evaluasi dan pelaporan

#### **b. Urusan Umum**

Urusan Umum mempunyai tugas melakukan penyiapan pengelolaan barang milik negara dan rumah tangga.

### **D. Kepala Urusan Keuangan**

Melaksanakan urusan keuangan yang meliputi anggaran belanja rutin dan pembangunan di lingkungan kantor sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, adapun fungsinya sebagai berikut :

- 1) Penyusunan bahan rencana dan program pengelolaan lingkup administrasi umum dan kepegawaian.
- 2) Pengelolaan administrasi umum yang meliputi pengelolaan naskah kantor penataan kearsipan kantor penyelenggaraan kerumah tanggaan kantor, pengelolaan pelengkapan dan adminisrasi perjalanan dinas.
- 3) Pelaksanaan administrasi kepegawaian yang meliputi kegiatan penyiapan bahan penyusunan rencana mutasi, disiplin, pengembangan pegawai dan kesejahteraan pegawai.
- 4) Pelaksanaan pengelolaan aset atau barang dinas atau baik bergerak



maupun tidak bergerak.

- 5) Pelaporan kegiatan lingkup administrasi umum dan kepegawaian.
- 6) Penyusunan dan pengawasan laporan keuangan.
- 7) Penyusunan dan pengelolaan anggaran rutin meliputi pembukuan perhitungan anggaran, verifikasi dan perbendaharaan.
- 8) Pelaksanaan penjagaan dan penyimpanan surat yang berkaitan dengan keuangan.
- 9) Pelayanan administrasi keuangan, permintaan gaji berkala dan pembayaran gaji tunjangan dan honor pegawai.
- 10) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

#### **E. Kepala Urusan Perlengkapan**

- 1) Mengkoordinir semua pekerjaan yang ada dibagian perlengkapan.
- 2) Melaksanakan perbaikan terhadap kerusakan sarana dan prasarana pada setiap unit Kantor Imigrasi.
- 3) Melayani dan perawatan instalasi listrik dan telepon
- 4) Membantu mempersiapkan sarana dan prasarana saat kegiatan.
- 5) Melakukan perawatan disemua lingkungan taman di Kantor Imigrasi.
- 6) Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan.
- 7) Menyusun SOP yang berkaitan dengan perlengkapan dan aset.
- 8) Penyusun rencana program kerja bagian perlengkapan dan aset.
- 9) Mengatur pemakaian kendaraan Kantor

#### **F. Kepala Seksi Lalu Lintas Kantor Imigrasi (KASILANTASKIM)**

Melakukan kegiatan keimigrasian yang meliputi pemberian perlintasan,

pemberian permohonan dokumen perjalanan izin berangkat/kembali bagi warga negara asing atau warga negara Indonesia serta kegiatan dalam hal perjalanan, pendaratan, urusan haji, pengurusan anak kapal dan izin masuk darurat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam rangka menunjang kelancaran pelayanan keimigrasian. Adapun fungsinya sebagai berikut :

- 1) Melakukan pengecekan kelengkapan berkas permohonan SPRI
- 2) Melakukan pengecekan kelengkapan berkas exit rey- Entry permit dan loket
- 3) Membubuhkan paraf setelah lengkap berkas permohonan paspor dan berkas exit rey- Entry permit
- 4) Melakukan pengawasan terhadap staf, loket, entry data, foto, wawancara. Percetakan paspor, bagian pengambilan paspor dan pengambilan rey- Entry permit
- 5) Melakukan koordinasi dengan staf Lantaskim (breafing)
- 6) Memberikan pertimbangan keputusan dalam hal pemberian izin bertolak atau ditolak keberangkatannya bagi yang secara otomatis diarahkan oleh sistem maupun yang diarahkan oleh petugas pemerika keimigrasian.
- 7) Memberikan pertimbangan keputusan dalam hal pemberian izin masuk ataupun ditolak masuk ke wilayah Indonesia bagi yang secara otomatis diarahkan oleh sistem majupun yang diarahkan oleh petugas pemerika

keimigrasian

- 8) Memeriksa hasil laporan bulanan dan data statistik penumpang
- 9) Menandatangani laporan penggunaan visa on arrival
- 10) Melakukan koordinasi eksternal dengan pihak otoritas bandara dan instansi terkait pada lingkungan Pelabuhan Sri Bintan Pura dan Bandara Raja Ali Haji Fisabilillah
- 11) Melakukan koordinasi dengan atasan langsung serta evaluasi dan laporan terhadap pelaksanaan kerja pada sub seksi perizinan dan lintas batas
- 12) Menandatangani dan memberikan penilaian terhadap kinerja petugas seksi lalu lintas keimigrasian

#### **G. Kepala Sub Seksi Dokumen Perjalanan**

Melakukan pemberian dokumen perjalanan, izin berangkat dan izin kembali bagi WNA maupun WNI sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku guna tertibnya WNA / WNI yang keluar maupun masuk negara Indonesia.

Adapun fungsinya sebagai berikut :

- 1) Melakukan penyusunan rencana, pelaksanaan pengkoordinasian, evaluasi.
- 2) Melakukan penyiapan penyusunan pelaporan dibidang pelayanan paspor biasa
- 3) Melakukan penyiapan penyusunan surat perjalanan laksana paspor

bagi orang asing

- 4) Melakukan penyiapan penyusunan pas lintas batas

#### **H. Kepala Sub Seksi Izin Tinggal Satatus Keimigrasian**

- 1) Penyusunan rencana, evaluasi, dan pelaporan di bidang dokumen perjalanan dan izin tinggal keimigrasian
- 2) Pelaksanaan pelayanan paspor
- 3) Pelayanan surat perjalanan laksana paspor bagi orang asing
- 4) Pelayanan pas lintas batas
- 5) Pelayanan izin tinggal
- 6) Pemeriksaan, penelaahan, dan penyelesaian alih status keimigrasian
- 7) Pelayanan izin masuk kembali
- 8) Penelaah status keimigrasian dan kewarganegaraan dalam rangka penerbitan surat keterangan keimigrasian
- 9) Pelayanan surat keterangan keimigrasian dan
- 10) Pelayanan bukti pendaftaran anak berkewarganegaraan ganda.

#### **I. Kepala Seksi Intelijen Penindakan Keimigrasian**

- 1) Menyusun rencana kerja seksi Intelijen Penindakan Keimigrasian, penyusunan, evaluasi, dan pelaporan dibidang intelijen, pengawasan, dan penindakan keimigrasian.
- 2) Pelaksanaan kerja sama intelijen dan pengawasan keimigrasian
- 3) Penyidikan tindak pidana keimigrasian dan pelaksanaan pemulangan orang asing

- 4) Menandatangani berkas permohonan izin keimigrasian yang telah diperiksa
- 5) Memeriksa dan menandatangani berita acara pendapat
- 6) Melakukan koordinasi dengan instansi terkait
- 7) Melakukan pengawasan keimigrasian pada wilayah kerja Kantor Imigrasi
- 8) Mengkoordinir pelaksanaan pendeteksian WNA dan pen deportasian WNA
- 9) Menerima dan meneliti informasi tentang orang asing untuk tindak lanjut
- 10) Mengkoordinir pelaksanaan tugas dan pengawasan orang asing
- 11) Melakukan pengesahan penilain pelaksanaan pekerjaan pegawai

#### **J. Kepala Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian**

- 1) Menyusun rencana pelaksanaan program kerja teknologi informasi dan komunikasi
- 2) Melakukan kerja sama dan kemitraan dengan kementerian/ lembaga/ dinas atau instansi dan organisasi serta pihak ketiga lainnya dalam pembangunan dan pengembangan TIK Kantor Imigrasi
- 3) Pengumpulan, pengolahan, dan penyajian data keimigrasian
- 4) Pemeliharaan dan pengamanan sistem TIK Kantor Imigrasi

- 5) Membuat laporan bulanan dan statistik kegiatan WNI dan WNA.
- 6) Penataan arsip WNI dan WNA

#### 4.1.3. Sumber Daya Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang

Dalam menunjang pelaksanaan kegiatan serta tugas pokok dan fungsinya, Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang memerlukan dukungan sumber daya baik sumber daya manusia maupun sarana dan prasarana yang memadai. Ditahun 2022, jumlah pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang sebanyak 59 orang ( lima puluh sembilan).

Gambar 4.2 Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas 1 Tanjungpinang



Sumber : Kasi Teknologi Informasi dan Komunikasi Kantor Imigrasi ,2022

## **4.2. Hasil Penelitian**

Keberadaan aplikasi M-Paspor ini dalam upaya peningkatan pelayanan dalam pembuatan paspor di kantor Imigrasi Kelas I Kota Tanjungpinang yang dikeluarkan oleh kementerian Hukum dan Ham melalui Direktorat Jendral Imigrasi yang membuat surat edaran N0:IMI-UM.01.01-4166 tentang implementasi aplikasi M-Paspor secara online seluruh indonesia, maka dengan ini peneliti menganalisis program inovasi pelayanan M-Paspor menggunakan teori keberhasilan inovasi oleh rogers (Hutagalung and Hermawan 2018:32).

Berdasarkan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam dengan 7 orang narasumber, observasi dan dokumentasi selanjutnya peneliti mengidentifikasi sejumlah pola pikir yang menggambarkan keberhasilan inovasi dengan 4 (empat) dimensi penelitian yaitu karakteristik inovasi, saluran komunikasi, upaya perubahan dari agen, dan sisitem sosial. Untuk mengukur sejauh mana keberhasilan inovasi M-Paspor.

### **4.2.1. Karakteristik Inovasi**

Karakteristik Inovasi adalah Sebuah produk baru dapat dengan mudah diterima oleh masyarakat, jika produk tersebut mempunyai keunggulan relatif artinya produk baru akan menarik konsumen, dan produk tersebut mempunyai kelebihan dibandingkan produk-produk yang sudah ada sebelumnya. Tingkat keunggulan relatif pada suatu inovasi dapat diukur berdasarkan nilai kesenangan dan kepuasan dalam keberhasilan inovasi.

Inovasi berupa pendaftaran paspor secara online bertujuan untuk memberikan kepastian pelayanan yang tercepat dan terdepan atas setiap kendala. Keberadaan M-Paspor ini di perlukan sebagai upaya kepastian waktu dalam pembuatan paspor terutama bagi masyarakat yang terkendala sarana transportasi karena tidak memiliki kendaraan dan sibuk dengan kegiatan pekerjaan. Hal ini disampaikan oleh bapak Andri Eka Prasetyo,S.Kom selaku kepala sub seksi teknologi informasi keimigrasian menyatakan bahwa :

“inovasi yang dilakukan kantor imigrasi dalam pelayanan pembuatan paspor yaitu M-Paspor, keunggulannya itu dari segi pembayaran bisa langsung bayar di aplikasi melalui e-wallet atau bank yang telah tersedia di aplikasi M-Paspor ini. Dan aplikasi M-Paspor ini lebih banyak fitur-fiturnya dari pada aplikasi sebelumnya.” (wawancara, 25 Oktober 2022)

Sistem layanan antrean online pada aplikasi sebelumnya sangat dikeluhkan oleh masyarakat dengan sistem kouta dan waktu dengan adanya Inovasi terbaru dirjen imigrasi diharapkan tidak ada lagi Kouta Cepat penuh, jumlah paspor tidak sama dengan jumlah pendaftar Hal ini disampaikan oleh bapak Andri Eka Prasetyo,S.Kom selaku kepala sub seksi teknologi informasi keimigrasian menyatakan bahwa :

“perbedaan aplikasi M-Paspor ini dari segi pembayarannya bisa langsung bayar saat pendaftaran melalui aplikasi M-Paspor, jadi yang daftar paspor langsung bayar. Esensi dari aplikasi antrian paspor online persi kedua dan M-Paspor ini pasean hukum dan pasean layanan jadi ketika mereka sudah pilih harinya dan jam berapa itu sudah langsung dapat antrian tidak mungkin bisa diisi sama orang lain.” (wawancara, 25 Oktober 2022)



Gambar 4.3 Tanggal dan Waktu Kedatangan



Sumber : Aplikasi Layanan M Paspor Online Direktorat Jendral Imigrasi, 2022

Pemohon dapat mengakses melalui aplikasi ataupun website untuk mendaftar antrian permohonan paspor secara *online*. Pemohon dengan bebas dapat memilih waktu yang diinginkan untuk datang secara langsung ke kantor imigrasi kelas I tanjungpinang. Waktu yang disediakan oleh pihak kantor imigrasi ialah mulai hari senin hingga hari jumat pada waktu jam kerja yaitu dari pukul 08.00 wib pagi hingga pukul 15.00 wib sore. Dengan begitu bagi pemohon yang memiliki jadwal kerja yang padat dapat menyisihkan waktunya untuk datang ke kantor imigrasi sehingga tidak mengganggu jam kerja dari pemohon tersebut.

Selain itu menurut Pengguna Layanan Ibu Ismawati, mengemukakan mengenai karakteristik dari inovasi pelayanan M-Paspor ini sebagai berikut :

“inovasi dalam pelayanan kantor imigrasi sangat lah baik, dan berbeda dengan yang sebelumnya, kepastian waktunya dalam pembuatan paspor, tanpa kita kekantor kita juga bisa mengisi data-data keperluan untuk pembuatan paspor di rumah atau tempat kerja ini juga salah satu untuk mempermudah saya atau masyarakat yang lain dalam pembuatan paspor, dan tidak perlu khawatir dengan kouta penuh karna pada aplikasi M-Paspor ini bisa mereschedule tanggal dan waktu kedatangan adanya aplikasi ini

sangat membantu dan mempermudah dalam pembuatan paspor, sebelum adanya M-PASPOR ini untuk pembuatan paspor sangat susah Kouta sering penuh jadi menurut saya sangat mempermudah adanya aplikasi M-PASPOR ini.” (wawancara , 25 Oktober 2020)

Hal ini dipertegas kembali oleh bapak M. Aulia Ramadhan selaku pemeriksa keimigrasian pemula, mengemukakan mengenai karakteristik dari inovasi pelayanan M-Paspor ini sebagai berikut :

“Dengan adanya M-Paspor ini masyarakat bisa bebas mendaftar secara online dan bisa mengatur waktu sendiri kapan datang ke Kantor Imigrasi sehingga tidak perlu repot menunggu antrean di kantor. Tentu disamping itu dibatasi jumlah kuotanya, jadi mereka memilih jam berapa bisa datang ke Kantor Imigrasi berdasarkan permohonannya waktu online, dan sekarang juga bisa mengatur jadwal ulang jika waktu yang sudah kita pilih terjadi kendala ”(wawancara,25 oktober 2022)

Pemohon dapat mengakses pendaftaran antrian permohonan paspor secara *online* kapan saja sesuai waktu jam kerja dan dimana saja. Hal ini dipertegas kembali oleh Bapak Andie Eko Prasetyo,S.Kom selaku Kasubsi pelayanan dokumen perjalanan, mengemukakan mengenai karakteristik dari inovasi pelayanan M-Paspor ini sebagai berikut :

“Menurut saya arus pelayanan saat ini lebih cepat dibandingkan dengan pelayanan sebelumnya, karna apa sekarang kita mendaftar paspor bisa langsung unggah dokumen sendiri dari rumah dan langsung bayar sehingga tidak terlalu menunggu lama saat dikantor imigrasi untuk mengantri karna sudah ada kepastian jam yang telah ditentukan di aplikasi M-Paspor tersebut.”(wawancara, 27 Oktober 2022)

Adanya antrean permohonan paspor secara *online* bagi masyarakat pemohon sangat membantu dan mempermudah dengan tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mengantri, dengan menunjukkan *barcode* dapat langsung menuju *customer service*, dan masyarakat juga bisa langsung mengunggah dokumen pada aplikasi tersebut. Sehingga adanya antrian permohonan paspor secara *online*

merupakan jawaban atas kebutuhan masyarakat oleh karena semakin majunya zaman, mewajibkan penyelenggara publik untuk mengikuti kemajuan teknologi dari majunya zaman.

Tabel 4.5 Perbedaan Alur Pendaftaran Paspor secara Online dan Offline

NO	JENIS PELAYANAN	APAPO	M-PASPOR
1	Pendaftaran melalui pelayanan	Pendaftaran Melalui Aplikasi APAPO	Pendaftaran Melalui Aplikasi MP-Paspor
2	Mengisi biodata pemohon	Mengisi biodata pemohon di aplikasi dan fotocopy berkas pemohon	Mengupload biodata pemohon di aplikasi
3	Menunggu nomor antrian	Sudah langsung mendapatkan no antrian dan tidak bisa mengubah jadwal yang telah di pilih, belum bisa di bayar karna di aplikasi tidak terdapat fitur untuk membayar pembuatan Paspor	Sudah langsung mendapatkan no antrian dan bisa menreseedule jadwal yang telah dipilih dan bisa langsung dibayar melalui via ATM, M-BANKING dan Pos Indonesia
4	Pengambilan foto biometric wajah dan sidik jari, pembayaran setelah dilakukan pengambilan foto dan mempunyai batas waktu pembayaran maksimal 3 hari	Pengambilan foto biometric wajah dan sidik jari	Pengambilan foto biometric wajah dan sidik jari
5	Wawancara, verifikasi kelengkapan dan keabsahan data pemohon (adjudicator kanim)	Wawancara, verifikasi kelengkapan dan keabsahan data pemohon (adjudicator kanim)	Wawancara, verifikasi kelengkapan dan keabsahan data pemohon (adjudicator kanim)
6	Pemeriksaan hasil verifikasi data pusdakim (cekal, bs, wn ganda )	Pemeriksaan hasil verifikasi data pusdakim (cekal, bs, wn ganda )	Pemeriksaan hasil verifikasi data pusdakim (cekal, bs, wn ganda )
7	Pengualaran perintah pergantian blangko dan mengeluarkan tanda bukti (jika rusak)	Pengualaran perintah pergantian blangko dan mengeluarkan tanda bukti (jika rusak)	Pengualaran perintah pergantian blangko dan mengeluarkan tanda bukti (jika rusak)
8	Penyerahan paspor yang telah selesai kepada CS	Penyerahan paspor yang telah selesai kepada CS	Penyerahan paspor yang telah selesai kepada CS
9	Pengarsipan dan pemberkasan telah selesai	Pengarsipan dan pemberkasan telah selesai	Pengarsipan dan pemberkasan telah selesai
10	Pengambilan paspor oleh pemohon	pengambilan paspor oleh pemohon	pengambilan paspor oleh pemohon

Sumber : Data olah peneliti, 2022

Dari tabel diatas dapat dilihat perbedaan antara alur pendaftaran Apapo dan M-Paspor yakni dalam perbedaan waktu dimana pada pendaftaran secara Menggunakan Aplikasi M-Paspor terlihat jelas diberi kemudahan untuk melakukan pendaftaran melalui aplikasi yaitu aplikasi M-Paspor dengan cara mengunduh aplikasi M-Paspor di Play Store secara gratis, pendaftar dimudahkan dengan cara bisa mendaftar dirumah dan tidak perlu lagi mengantri dikantor pelayanan imigrasi, karena dengan pendaftaran melalui aplikasi M-Paspor ini pendaftar sudah mendapatkan nomor antrian langsung dan juga mengetahui waktu antrian jika pendaftaran yang dilakukan telah berhasil dan mendapatkan QR Code atau kode booking M-Paspor. Untuk meminimalisir ramainya yang mendaftar melalui aplikasi M-Paspor, pengunduhan berkas secara online dan aplikasi M-Paspor ini sudah di download oleh 1 jt lebih yang menggunakan aplikasi tersebut, dapat dilihat dengan pengunduhan aplikasi M-Paspor di *playstore*. Berbeda dengan pendaftaran yang dilakukan secara aplikasi Apapo dimana pendaftaran secara Apapo ini tidak bisa mengupload dokumen dan kuota antrian paspor sering penuh tergantung dengan jumlah yang mendaftar dalam perharinya.

Melalui Aplikasi M-Paspor agar pemohon paspor dapat mendaftar antrian secara *online* serta menentukan sendiri jadwal kedatangan di kantor imigrasi dan mengupload Dokumen pada aplikasi M-Paspor. Berdasarkan hasil wawancara di atas menunjukan bahwa karakteristik inovasi pelayanan melalui aplikasi M-Paspor ini sebagai salah satu inovasi pelayanan publik yang dilakukan oleh kantor imigrasi kelas I tanjungpinang guna mempermudah masyarakat dalam pembuatan paspor. Sehingga memberikan layanan paspor yang jelas terhadap kepastian

waktu, dan didukung pemerintah dalam memberikan layanan pembuatan paspor terhadap masyarakat.

#### **4.2.2. Saluran Komunikasi**

Komunikasi adalah faktor yang paling penting dari sebuah organisasi supaya program-program dapat di realisasikan sesuai dengan maksud dan tujuan, Saluran komunikasi sangat penting untuk keberhasilan inovasi karena saluran komunikasi ini untuk menyampaikan pesan. Pesan yang dimaksud bisa dalam bentuk tatap muka dan media masa. Kantor imigrasi telah memberikan saluran komunikasi melalui berbagai macam media yaitu media massa dan media sosial, saluran komunikasi ini dilakukan untuk memberitahukan kepada masyarakat bahwa adanya inovasi baru yaitu aplikasi M-Paspor untuk memudahkan masyarakat dalam pembuatan paspor. Hal ini disampaikan oleh Bapak Andrie,S.H selaku Pegawai seksi teknologi informasi keimigrasian menyatakan bahwa :

“aplikasi ini launching ini pada bulan januari tahun 2022 tepat dengan hari jadi imigrasi kemaren ada acara yang lumayan besar, banyak media dan banyak masyarakat datang dan disitu sekalian edukasi kepada masyarakat dari via media itu tentang aplikasi M-Paspor. Kemudian penyampaian dari media dan sosialisasi ke masyarakat..” (wawancara,27 Oktober 2022)

Hal serupa juga kembali ditanyakan kepada pegawai kanim ibu faiza selaku bagian pelayanan pembuatan paspor :

“pengenalan aplikasi M-Paspor ini saya rasa sudah banyak yang mengetahuinya, karna di kantor imigrasi kelas 1 tanjungpinang sudah ada media sosial seperti instagram, facebook bahkan cara cara untuk menggunakan M-Paspor sudah kami upload” (Wawancara, 27 Oktober 2022)

Dalam mengurus paspor juga melalui tahap wawancara kepada yang membuat paspor untuk mengetahui data yang valid, yang menggunakan M-Paspor ini kebanyakan untuk kepentingan liburan. Untuk itu makin meningkat saluran komunikasi tentang M-Paspor ini makin meningkat pula masyarakat mengetahui tentang pembuatan paspor online, begitu pula sebaliknya. Selain itu masyarakat sebagai pengguna layanan Ibu Zaimah yang mengemukakan mengenai saluran komunikasi yaitu :


“Untuk sosialisasi saya tidak pernah melihat, saya mengetahui adanya aplikasi M-PASPOR dari teman, jadi teman itu bilang kalau untuk daftar paspor sekarang melalui aplikasi M-Paspor” (Wawancara, 04 November 2022)

Saluran komunikasi merupakan hal penting yang mempengaruhi implementasi kebijakan publik, komunikasi sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan Inovasi dari aplikasi M-Paspor. Aplikasi M-Paspor akan terlaksana, jika para pembuat keputusan mengetahui mengenai apa yang mereka kerjakan. Informasi yang diketahui para pengambil keputusan hanya bisa dapat dari komunikasi yang baik dan jelas. Komunikasi sangat penting untuk dilaksanakan. Hal ini bertujuan agar dapat memberikan informasi berkenaan dengan Inovasi yang telah dibuat . Sosialisasi Aplikasi M-Paspor sebelumnya juga penting guna pengawasan yang lebih baik dan efektif, artinya masyarakat juga akan turut berperan serta dalam mencapai tujuan aplikasi M-Paspor tersebut berdampak langsung kepada masyarakat. Sosialisasi juga tidak bisa dijadikan sebagai formalitas karena lewat sosialisasi segala informasi dapat tersampaikan.

Berikut adalah saluran komunikasi yang digunakan oleh imigrasi dalam mengenalkan/mensosialisasikan M-Paspor.

Gambar 4.4 Sosialisasi Melalui Media Masa

No	Media massa	Dokumentasi
1	<p><b>Radio Republik Indonesia Tanjungpinang</b></p> <p>Kantor imigrasi kota tanjungpinang telah melakukan sosialisasi melalui radio republik indonesia dengan tujuan agar masyarakat kota tanjungpinang dapat mengetahui adanya inovasi terbaru yang diluncurkan oleh direktorat jendral imigrasi yaitu aplikasi M-Paspor, jadwal penyiaran radio untuk sosialisasi tentang Aplikasi M-Paspor pada hari setiap hari senin pukul 12.00 WIB</p>	
2	<p><b>Instagram &amp; Facebook</b></p> <p>Kantor imigrasi kota tanjungpinang telah melakukan sosialisasi melalui media sosial berupa Instagram dan Facebook, dengan tujuan agar masyarakat yang menggunakan media sosial juga bisa mengetahui tatacara penggunaan aplikasi M-Paspor dan apa saja fitur-fitur yang ada di aplikasi M-Paspor. Adapun jumlah followers Instagram sebanyak 9534 sedangkan jumlah followers di facebok sebanyak 761.</p>	

3	<p><b>Brosur</b></p> <p>Kantor imigrasi kota tanjungpinang telah melakukan sosialisasi melalui brosur dengan tujuan agar masyarakat yang datang ke kantor imigrasi yang ingin mengetahui cara penggunaan atau langkah langkah pembuatan paspor melalui aplikasi M-Paspor sudah bisa mengetahui dengan adanya langkah-langkah yang tertera di brosur</p>	
---	---	--

Sumber : Imigrasi.Tanjungpinang,dokumentasi,2022 .

Sosialisasi mengenai M-Paspor ini dari pihak Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang, selanjutnya juga telah menginformasikan melalui media massa, sosial media seperti instagram dan facebook, namun untuk masyarakat sendiri belum pernah terdengar sebelumnya aplikasi tersebut karena dari pihak kantor sendiri juga belum pernah sosialisasi langsung ke kalangan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi diatas maka diketahui bahwa kantor imigrasi sudah memberikan sosialisasi aplikasi M-Paspor namun sosialisasi yang digunakan melalui media massa seperti radio, instagram, facebook, dan brosur. Sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat, diharapkan agar masyarakat mengetahui tata cara penggunaan M-Paspor namun masih banyak masyarakat yang tidak menggunakan media masa, sehingga masyarakat tidak mengetahui adanya aplikasi M-Paspor. Dari pihak kantor imigrasi juga belum pernah mensosialisasi secara tatap muka kepada masyarakat. Dengan demikian diketahui bahwa inovasi pelayanan melalui aplikasi M-Paspor belum sepenuhnya



menjalankan sosialisasi kepada masyarakat tentang penggunaan aplikasi M-Paspor ini.

#### **4.2.3. Upaya Perubahan Dari Agen**

Upaya perubahan dari agen merupakan salah satu dimensi keberhasilan inovasi karena upaya dari kantor imigrasi dalam meningkatkan pelayanan dan memberikan sesuatu hal yang baru kepada masyarakat. Berdasarkan Surat Edaran Direktur Jendral Imigrasi Nomor IMI-UM.01.01-4166 tentang Implementasi Aplikasi M-Paspor Online di seluruh Indonesia merupakan upaya peningkatan kualitas pelayanan keimigrasian baik bagi warga negara Indonesia maupun orang asing. Maksud dan tujuan dari surat edaran tersebut adalah memberikan kejelasan, ketertiban dan kepastian dalam pelaksanaan pendaftaran antrian permohonan penerbitan paspor secara online, dengan demikian kantor imigrasi harus mampu mengidentifikasi secara tepat opinion leader yang akan digunakan dan mampu untuk menghibau masyarakat dalam menerima dan menggunakan aplikasi M-Paspor ini, sebagaimana dijelaskan oleh Bapak Hariyanto,S.H selaku kepala sub seksi teknologi menyatakan bahwa :

“upaya dari kami sendiri melakukan banyak hal upaya, salah satunya dengan baliho yang tertera pada kantor imigrasi itu merupakan cara kami untuk memberitahukan masyarakat untuk mendaftarkan melalui aplikasi dan kami juga menyediakan Costumers service untuk membantu dalam penggunaan aplikasi tersebut. Kalau berbicara tentang arus pelayanan sama seperti biasanya akan tapi dengan adanya aplikasi M-Paspor ini mempersingkat waktu dan memastikan waktu, jadi tidak perlu lagi antri berjam-jam bahkan sampai dilanjutkan besok.” (Wawancara, 4 November 2022)

Hal serupa juga kembali ditanyakan kepada bapak M. Aulia Ramadhan selaku pemeriksa keimigrasian pemula :

“kalau berbicara upaya, Jika masyarakat yang belum mendaftar online kami selaku bagian cs membimbing masyarakat agar mendownload aplikasi M-Paspor tersebut agar masyarakat tau bahwa pendaftaran tidak lagi offline. Dan kami juga memberikan brosur tentang cara penggunaan M-Paspor ini.” (Wawancara, 4 November 2022)

Berdasarkan wawancara di atas bahwa upaya perubahan dalam memberikan inovasi pelayanan untuk masyarakat dilaksanakan dengan semestinya dikarenakan sangatlah penting bagi masyarakat yang terkendala pada saat mengakses aplikasi tersebut. Kemudian penulis kembali melakukan wawancara dengan bapak M. Aulia Ramadhan selaku pemeriksa keimigrasian pemula mengatakan bahwa :

“Kendala masyarakat kebanyakan pada masalah aplikasi M-Paspor ini masih ada error sih kadang-kadang banyak teman-teman di depan menyampaikan adanya yang tidak bisa login dan ada yang tidak dapat kode OTP itu akan kami tampung dan sampaikan ke atasan saya untuk perbaiki dan tidak menghalangi pelayanan lainnya. ” (Wawancara, 4 November 2022)

Selanjutnya wawancara kepada informan bapak Renal selaku masyarakat yang menggunakan aplikasi M-Paspor ini mengatakan bahwa :

“kendala saya pas mendaftar kemarin, kouta pendaftaran sering penuh, dan saat saya pilih jadwal tidak keluar kode OTPnya jadi saya di sini aja isinya biar tidak terjadi kesalahan” (Wawancara, 9 November 2022)

Hal serupa juga kembali ditanyakan oleh Fikri selaku masyarakat yang menggunakan aplikasi M-Paspor ini mengatakan bahwa :

“kalau kendalanya kemarin saya sudah berhasil mengisi data dan ketika saya klik tombol seselai , terus loading dan sering sekali server timeout,

mau ke metode pembayaranpun juga sama, bahkan ketika sudah siap di step terakhir mau unduh surat pengantar di klik berkali-kali juga tidak terunduh makanya saya datang ke kantor untuk mengetahui cara membuat paspor dengan menggunakan M-Paspor ini”(Wawancara, 9 November 2022)

Dalam upaya dari agen, peningkatan kualitas pelayanan keimigrasian baik kepada masyarakat dalam pembuatan paspor secara online, dengan adanya aplikasi M-Paspor ini mampu meningkatkan kinerja pemerintahan dan memperbaiki pelayanan publik secara efisien dan efektif. Penggunaan teknologi dalam pemerintah dengan masyarakat, swasta maupun pemerintah lainnya. Untuk itu diperlukan banyak persiapan termasuk menyiapkan sumber daya manusia yang berkualitas. sebagaimana dijelaskan oleh ibu Faiza selaku pegawai pelayanan dalam pembuatan paspor menyatakan bahwa :

“kalau untuk bagian pelayanan paspor nya disini sudah lengkap, ada customer service, petugas input data, petugas wawancara dan rekam data biometrik, petugas advokasi paspor, petugas cetak paspor dan uji kualitas, petugas laminasi dan terakhir petugas serah paspor” (Wawancara pada tanggal 9 November 2022)

Tabel 4.6 Sumber Daya Manusia di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Tanjungpinang

NO	PERSONIL	VOLUME (ORANG)	KEBUTUHAN
1	Customer Service	1	D -3
2	Petugas Input Data	2	SMA dan S-1
3	Petugas wawancara dan Rekam Data Biometrik	2	S-1
4	Petugas Adokasi Paspor	1	D-3
5	Petugas Cetak Paspor dan Uji Kualitas	1	SMA
6	Petugas Laminasi	1	SMA

7	Petugas Serah Paspur	1	SMA
---	----------------------	---	-----

Sumber : Kantor Imigrasi Kelas I Kota Tanjungpinang, 2022

Demikian juga dengan halnya staf/pegawai merupakan sumber daya yang paling penting dalam melaksanakan kebijakan atau program. Kurangnya staf/pegawai pelaksana akan menghambat jalannya suatu kebijakan sehingga inovasi yang dilakukan tidak maksimal.

Sesuai dengan Surat Edaran Yang Dikeluarkan Oleh Kementerian Hukum Dan Ham Melalui Direktorat Jendral Imigrasi Yang Membuat Surat Edaran N0:IMI-UM.01.01-4166 tentang implementasi aplikasi M-Paspur secara online seluruh indonesia. Semua Kantor imigrasi sudah menerapkan layanan daftar antrian paspor *online* khususnya pada Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang. Dengan mendaftar *online* ini, akan mendapatkan informasi lengkap kepastian hari dan jam untuk membuat paspor. Terlebih lagi, satu akun bisa digunakan untuk mendapatkan 5 antrian paspor *online*. Berikut cara lengkapnya:

1. Buka website <https://antrian.imigrasi.go.id/> , buatlah akun baru atau login dengan akun Google Anda.
2. Opsi lainnya, Anda bisa *download* aplikasi Layanan Paspur Online di Google Play Store atau App Store. Buatlah akun baru dan *login*.
3. Setelah berhasil *login* , baik melalui website ataupun aplikasi, selanjutnya isi data yang diperlukan dengan lengkap seperti Nomor Induk Kependudukan, Nama Lengkap, Tanggal Lahir, nomor HP, hingga Alamat Lengkap Sesuai KTP.

4. Setelah isi data lengkap, pilih kantor imigrasi terdekat untuk pengurusan paspor Anda. Lalu, isi juga jumlah pemohon, tanggal dan waktu kedatangan. Ada dua pilihan Pagi (08:00 s/d 12:00) dan Siang (13:00 s/d 16:30) dan Anda akan melihat opsi pilihan kuota yang tersedia. Apabila
5. Kuota penuh, Anda harus mengganti hari dan pilih yang masih kosong yakni bertanda hijau.
6. Setelah semuanya proses selesai. Otomatis Anda akan mendapatkan Kode Booking (dalam bentuk serangkaian kode dan QR Code) serta informasi nomor antrian digital yang isinya informasi NIK, Nama, Tempat, Tanggal dan Waktu Anda datang ke kantor Imigrasi.

Setibanya di Kantor Imigrasi sesuai tanggal dan jam yang sudah ditentukan, anda tunjukkan barcode ke petugas pintu masuk lalu diarahkan untuk cetak kartu antrean. Kemudian ketika dipanggil, tinggal menyerahkan dokumen–dokumen yang telah ditentukan. Dokumen yang perlu dipersiapkan untuk pembuatan paspor baru, antara lain:

- a. KTP (e-KTP)
- b. Kartu Keluarga
- c. Akta Lahir/ijazah/Buku Nikah
- d. Paspor Lama (bagi yang melakukan perpanjangan)

Selanjutnya anda akan dipanggil kembali untuk tahap wawancara dan foto kemudian diminta untuk membayar.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi maka diketahui bahwa kantor imigrasi sudah memberikan penjelasan tentang tata cara dan arus pelayanan dalam

pembuatan antrian paspor secara online dan menjelaskan tentang cara penggunaan M-Paspor secara menyeluruh melalui costumers service, namun adapun kendala tentang fitur aplikasi yang lelet dan kouta selalu penuh dikeluhkan oleh masyarakat dikarenakan sumber daya manusia yang terbatas sehingga kantor imigrasi hanya memberikan kouta sebanyak 60 kuota penerbitan paspor setiap harinya.

#### **4.2.4. Sistem sosial**

Salah satu untuk mencapai keberhasilan inovasi yaitu sistem sosial, sistem sosial masyarakat modern lebih mudah menerima inovasi dibandingkan dengan masyarakat yang berorientasi pada sistem sosial tradisional karena masyarakat modern cenderung mempunyai sikap positif terhadap perubahan, umumnya menghargai terhadap pendidikan dan ilmu pengetahuan, mempunyai perspektif keluar yang lebih baik dan mudah berinteraksi dengan orang-orang di luar kelompoknya, sehingga mempermudah masukan penerima ide-ide baru dalam sistem sosial. Adanya Inovasi pembuatan permohonan paspor secara *online* karena mengikuti pengaruh dari lingkungan sosial masyarakat yang telah mengikuti perkembangan serta kemajuan dari teknologi komunikasi sehingga pihak Imigrasi mengikuti kebutuhan dari masyarakat sebagai pelayan publik. Sehingga bisa sejalan dengan masyarakat yang rata – rata sudah menggunakan android. Sebagaimana yang dikatakan oleh masyarakat bapak ismail yang sudah menggunakan aplikasi M-Paspor mengatakan :

“menurut saya, sangat membantu dengan adanya M-Paspor ini karna kita tidak perlu mengantri lama lama lagi seperti tahun sebelumnya, tinggal pilih jadwal yang sesuai kita mau, jadi juga bisa membagi waktu dengan

keperluan yang lain. harapan saya semoga aplikasi ini terus terjadi inovasi dan peningkatan”

Hal ini tidak sejalan yang ditanyakan oleh Bapak Suryadi selaku masyarakat yang menggunakan aplikasi M-Paspor ini mengatakan bahwa :

“menurut saya, ada nya aplikasi M-Paspor ini, Sedikit mengerti, tapi sempat bingung juga pas pendaftaran akun melalui email nya itu saya lupa kata sandi.” (Wawancara, 9 september 2020)”

Dalam inovasi pelayanan pendaftaran paspor secara *online* terdapat banyak pengaruh sosial yang positif bagi masyarakat yang sibuk atau yang hanya memiliki waktu sedikit, sangat terbantu dengan adanya antrian permohonan paspor secara *online* seperti pekerja, pelajar, dan orang-orang yang mengerti tentang antrian permohonan paspor secara *online*. Adanya inovasi pelayanan antrian permohonan paspor secara *online* karena mengikuti pengaruh dari lingkungan sosial masyarakat. Masyarakat telah mengikuti perkembangan serta kemajuan dari teknologi komunikasi sehingga pihak imigrasi mengikuti kebutuhan dari masyarakat pelayanan publik. Sehingga bisa sejalan dengan masyarakat, dan masyarakat juga terbantu dan lebih nyaman, terutama bagi masyarakat yang rata-rata sudah menggunakan android tentu hal tersebut tidaklah sulit. Hal serupa juga kembali ditanyakan oleh ibu Asni selaku masyarakat yang menggunakan aplikasi M-Paspor ini mengatakan bahwa :

“menurut ibu dengan adanya aplikasi M-Paspor sangat membantu sekali, karna kita yang menentukan waktu kapan kita mau foto dan wawancara , tanpa harus mengantri seperti dulu, seperti saya saat saya ada pekerjaan dan saya bisa mengatur jadwal saya bekerja dengan pembuatan paspor ini. Harapan saya semoga aplikasi ini semakin berkembang dan tumbuh inovasi-inovasi fitur nya sehingga masyarakat mudah dalam mengakses aplikasi tersebut.”(Wawancara, 11 November 2022

Dalam Inovasi pelayanan melalui aplikasi M-Paspor secara online terdapat pengaruh sosial yang positif dan negatif. Pengaruh sosial yang negatif yang pertama adalah masyarakat tidak memahami adanya antrian permohonan paspor secara online, pengaruh negatif yang kedua adalah masyarakat tidak adanya jaringan internet untuk mengakses situs dalam antrian permohonan paspor secara *online*.

Kemudian pengaruh sosial positif bagi masyarakat yang sibuk atau hanya memiliki waktu sedikit, sangat terbantu dengan adanya permohonan paspor secara *online*, seperti pekerja, pelajar, dan orang – orang yang bisa menggunakan dan mengerti tentang antrian permohonan paspor secara *online*.

Berdasarkan wawancara di atas bahwa adanya inovasi berupa Aplikasi M-Paspor secara online merupakan hasil dari inovasi yang dilakukan pihak imigrasi untuk mempermudah, membantu, dan merupakan perwujudan untuk memenuhi kebutuhan dari masyarakat serta merupakan hasil dari pengaruh sistem sosial masyarakat yang menggunakan kemajuan teknologi komunikasi. Sehingga pihak imigrasi membuat aplikasi serta web yang dapat membantu masyarakat untuk mengakses serta mendaftar pada antrian permohonan paspor online, dan masyarakat juga memberikan harapan kedepannya agar aplikasi ini terus berinovasi.



## **BAB 5**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Inovasi Pelayanan paspor online melalui aplikasi M-Paspor merupakan inovasi pemerintah yang muncul dari masalah yang dikeluhkan oleh masyarakat karena Kouta antrian permohonan paspor selama ini selalu penuh dan tidak bisa menjadwal ulang pada aplikasi sebelumnya. Sehingga pemerintah terutama direktur jendral imigrasi melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan keimigrasian. Berdasarkan evaluasi yang dilakukan selama ini, maka direktur jendral imigrasi telah mengambil kebijakan pendaftaran antrian permohonan paspor secara *online* melalui Aplikasi M-Paspor agar pemohon paspor dapat mendaftar antrian secara *online* serta menentukan sendiri jadwal kedatangan di kantor imigrasi dan mengupload Dokumen pada aplikasi M-Paspor.

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat ditarik kesimpulan, bahwa inovasi pelayanan melalui aplikasi pendaftaran antrian paspor online sudah cukup berhasil, namun dari empat faktor keberhasilan inovasi yang di gunakan adalah karakteristik inovasi, saluran komunikasi, upaya dari agen dan sistem sosial. Terdapat dua indikator yang belum maksimal yaitu saluran komunikasi dan upaya dari agen.

## 1. Karakteristik inovasi

Karakteristik dalam inovasi pelayanan melalui sistem aplikasi pendaftaran antrian paspor online pada kantor imigrasi kelas I tanjungpinang ini sudah tercapai dengan baik. berdasarkan tingkat keunggulan relatif pada suatu inovasi dapat diukur berdasarkan kesenangan, dan kepuasan, dan dapat dilihat dari jumlah pengunduh di playstore terdapat 1 juta lebih pengunduh, dan pada karakteristik inovasi ini sudah dirasakan oleh masyarakat baik itu dalam memberikan layanan paspor yang jelas terhadap keunggulan M-Paspor seperti langsung mendapatkan no antrian dan bisa menjadwal ulang jadwal yang telah dipilih dan bisa langsung dibayar melalui via ATM, M-BANKING dan Pos Indonesia dalam pembuatan paspor.

## 2. Saluran komunikasi

Komunikasi dalam inovasi pelayanan melalui sistem aplikasi M-Paspor pada kantor imigrasi kelas I tanjungpinang cukup baik dikarenakan pihak kantor imigrasi sudah memberikan sosialisasi aplikasi M-Paspor namun sosialisasi yang digunakan melalui media massa. Sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat, diharapkan agar masyarakat mengetahui tata cara penggunaan M-Paspo namun masih banyak masyarakat yang tidak menggunakan media masa, sehingga masyarakat tidak mengetahui adanya aplikasi M-Paspor. dari pihak kantor imigrasi jugaa belum pernah mensosialisasi secara tatap muka kepada masyarakat. maka diketahui bahwa belum sepenuhnya

menjalankan sosialisasi kepada masyarakat tentang penggunaan aplikasi M-Paspor ini.

### 3. Upaya perubahan dari agen

Upaya peningkatan kualitas pelayanan keimigrasian terhadap masyarakat sudah cukup baik, Pihak kantor imigrasi selalu berusaha memberikan arahan terkait M-Paspor, apabila masyarakat atau pemohon bingung terkait mekanisme maka dapat langsung ditanyakan kepada petugas (customers service). dapat dilihat dari arus pelayanan pembuatan paspor ditunjukkan dengan kemampuan petugas pelayanan imigrasi dalam mengelola kendala-kendala yang terjadi dalam pelaksanaan M-Paspor sehingga permasalahan tersebut dapat diatasi dengan baik. Namun masih ada kendala yang dialami oleh masyarakat terhadap kuota yang terbatas, hal ini dikarenakan keterbatasan sumber daya manusia.

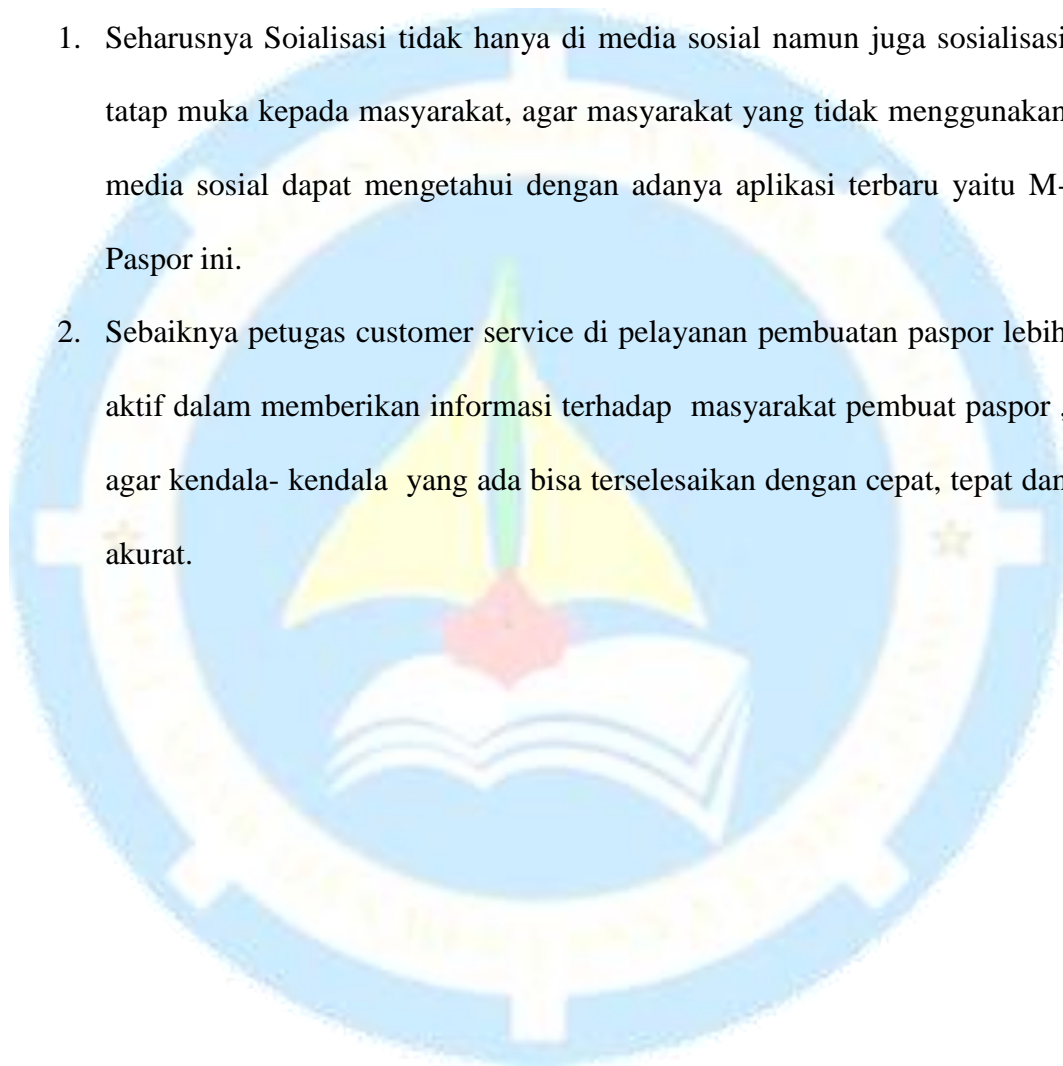
### 4. Sistem Sosial

Pada sistem sosial dalam inovasi pelayanan melalui sistem aplikasi pendaftaran antrian paspor online di kantor imigrasi kelas I tanjungpinang sudah baik dikarenakan masyarakat sekarang ini lebih menghargai perubahan yang dilakukan oleh kantor imigrasi karena mempunyai perspektif keluar yang lebih baik, sehingga mempermudah masukan penerima ide ide baru dalam sistem sosial.

## 5.2. Saran

Adapun saran yang dapat disampaikan agar inovasi pelayanan melalui aplikasi M-Paspor di kantor imigrasi kelas I tanjungpinang berjalan dengan baik adalah sebagai berikut .:

1. Seharusnya Soialisasi tidak hanya di media sosial namun juga sosialisasi tatap muka kepada masyarakat, agar masyarakat yang tidak menggunakan media sosial dapat mengetahui dengan adanya aplikasi terbaru yaitu M-Paspor ini.
2. Sebaiknya petugas customer service di pelayanan pembuatan paspor lebih aktif dalam memberikan informasi terhadap masyarakat pembuat paspor , agar kendala- kendala yang ada bisa terselesaikan dengan cepat, tepat dan akurat.



## DAFTAR REFERENSI

### BUKU

- AG, Subarsono. 2005. *Pelayanan Publik Yang Efisien, Responsif Dan Non Partisipan Dalam Buku Mewujudkan Good Governance Dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Agung, Kurniawan. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Ahmad, Badu. 2012. *Buku Ajar Mata Kuliah Manajemen Pelayanan Publik*. Makassar.
- Ancok, Djameludin. 2012. *Psikologi Kepemimpinan Dan Inovasi*. Jakarta: Erlangga.
- Arista, Atmajati. 2012. *Layanan Prima Dalam Praktik Saat Ini*. Yogyakarta: Deepublish.
- Fandy, Tjiptono. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Cv Andi Offset.
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hutagalung, Simon Sumanjoyo, and Dedy Hermawan. 2018. *Membangun Inovasi Pemerintah Daerah*. 1st ed. Yogyakarta: CV BUDI UTAMA.
- Kasmir. 2006. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Membangun Inovasi Pemerintah Daerah*. 2018. Yogyakarta: Deepublish.
- Moenir, H.A.S. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi

Aksara.

Mulyadi, and Deddy. 2016. *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. eds.

Yustiono and Edah Jubaedah dan Eris. Bandung: Alfabeta.

Pasalong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Ratminto, and Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta:

Pustaka Belajar.

Said, M Mas'ud. 2007. *Birokrasi Di Negara Birokratus*. Malang: UMM Press.

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung:

Alfabeta.

Sutarno. 2012. *Serba Serbi Manajemen Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

### **ARTIKEL JURNAL DAN SKRIPSI**

Charani, Nurriszha A, Tri Putra Adi, and Diba H Latifa. 2020. "Penerapan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online ( Apapo ) Dalam Perspektif E-Government." *Jurnal Kebijakan Publik* 11: 83–88.

Choirunnisak, Eliza Ita. 2019. "Inovasi Sistem Informasi Quick Response (SIQUPON) Di Dinas Perhubungan Kota Pekalongan." *Jurnal Of Public Policy And Management* 8: 1–15.

Dalla, Ariani Lisye. 2019. "Tanggungjawab Keimigrasian Terhadap Pemalsuan Identitas Pemohon Paspor ( Kasus Kantor Imigrasi Kelas I Kupang )." *Proyuris* 1(1): 12–27.

Elkesaki, Arsy Rianandita. 2021. "Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kota Bandung." *Jurnal Caraka Prabu* 5(1): 69–90.

- Handrisal. 2021. "Inovasi Pelayanan Berbasis Electronic Government Melalui Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (Apapo) Di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang Tahun 2019." *jurnal ilmu pemerintahan* 5: 179–98.
- Hendrayady, Agus. 2020. "Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau Di Era Revolusi Industri 4 . 0." *jurnal ilmu pemerintahan* 4: 227–38.
- Iriani, Enggar Nur. 2018. "Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara Online Di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar." *ilmu administrasi negara*: 1–6.
- Lolita, Putri Mahendra Deby. 2018. "Efektifitas Inovasi Kebijakan Publik ; Pengaruhnya Pada Kualitas Pelayanan Publik Di Indonesia." *Jurnal ilmu pemerintahan*: 1–16.
- Maysara. 2021. "Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Aplikasi Potensi Investasi (Siapi) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai." *jurnal administrasi publik* 3(September): 215–26.
- Melinda, Mona. 2020. "Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online ( PADUKO ) Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang." *Nahkoda : Jurnal Ilmu Pemerintahan* 19(2): 202–16.
- Musabry. 2021. "Inovasi Pelayanan Pada Pembuatan Akte Kelahiran Dan Akte Kematian Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar." *jurnal administrasi negara* 2(April): 1–16.
- Salsabilla, Nesia. 2021. "Inovasi Pelayanan GO-PLOONG (GO-Pelayanan Limbah Cair Domestik Online Gresik) Di Dinas Pekerjaan Umum Dan Tata

Ruang Kabupaten Gresik.” *jurnal administrasi publik* 9(1): 185–98.

Sukarmin. 2020. “Inovasi Pelayanan Publik Melalui Administrasi Kependudukan Bagi Penyandang Disabilitas (Adminduk Inklusif) Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba.”

Wilonotomo, and Koesmoyo Ponco Aji. 2018. “Pelayanan Pembuatan Paspor Dalam Kajiannya Terhadap Teori Manfaat Teknologi Informasi.” 12(2): 163–78.

Wulandari, Widuri. 2019. “Collaborative Government Dalam Mewujudkan Inovasi Pelayanan Publik.” *jurnal ilmu pemerintahan* 4(April): 13–28.

### **PERUNDANG-UNDANGAN**

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 tahun 2002 tentang sistem nasional penelitian, pengembangan, dan penerapan ilmu pengetahuan dan teknologi

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PAN) nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik surat edaran direktur jenderal imigrasi nomor IMI-UM.01.01-4166 tentang implementasi aplikasi pendaftaran antrian paspor online di seluruh Indonesia.



## LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

### **Inovasi Pelayanan Paspor Online Melalui Aplikasi M-Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Tanjungpinang**

#### **A. Karakteristik Responden**

Nama : Andrie Eka Prasetyo, S.Kom

Jabatan : Jabatan Kasubsi pelayanan dokumen perjalanan

Pendidikan Sarjana komputer

Tanggal 27 oktober 2022

#### **B. Daftar Pertanyaan Pihak Kantor Imigrasi Kelas 1 Tanjungpinang**

1. Karakteristik inovasi

a. Apa keunggulan aplikasi M-Paspor?

Jawaban: keunggulannya itu dari segi pembayaran bisa langsung bayar di aplikasi melalui e-wallet atau bank yang telah tersedia di aplikasi M-Paspor ini. Dan aplikasi M-Paspor ini lebih banyak fitur-fiturnya dari pada aplikasi sebelumnya.

b. Apa tujuan dan manfaat kelebihan M-Paspor?

Jawaban: kalau poin pertamanya itu antrian online untuk pemecahan masalah percepatan pelayanan kalau orang tidak mendaftar melalui online bisa dibayangkan orang-orang datang ke kantor imigrasi tanpa

mendaftar antrian online berarti tidak ada balasan dan kepastian untuk mendapatkan nomor antrian tersebut.

- c. Bagaimana perbedaan M-Paspor dengan pelayanan sebelumnya?

Jawaban: perbedaan aplikasi M-Paspor ini dari segi pembayarannya bisa langsung bayar saat pendaftaran melalui aplikasi M-Paspor, jadi yang daftar paspor langsung bayar. Esensi dari aplikasi antrian paspor online versi kedua dan M-Paspor ini pasesan hukum dan pasesan layanan jadi ketika mereka sudah pilih harinya dan jam berapa itu sudah langsung dapat antrian tidak mungkin bisa diisi sama orang lain.

- d. Apa dasar pembuatan Aplikasi M-Paspor?

Jawaban: untuk dari segi dasarnya itu kebijakan pimpinan ya saya cuma bisa ambil poin-poinnya kemarin Apapada banyak celahnya ada beberapa kasus kuota cepat sekali habis tetapi yang datang tidak sebanding dengan kuota di aplikasi antrian paspor sehingga di inovasi lagi menjadi aplikasi M-Paspor untuk mempercepat pelayanan.

## 2. Saluran komunikasi

- a. Bagaimana pengenalan aplikasi M-Paspor dikalangan masyarakat?

Jawaban: aplikasi ini launching ini pada bulan Januari tahun 2022 tepat dengan hari jadi imigrasi kemarin ada acara yang lumayan besar, banyak media dan banyak masyarakat datang dan disitu sekalian edukasi kepada masyarakat dari via media itu tentang aplikasi M-

Papor. Kemudian penyampaian dari media dan sosialisasi ke masyarakat.

- b. Bagaimana arus pelayanan saat konvensional dan setelah menggunakan M-Paspor?

Jawaban : Menurut saya arus pelayanan saat ini lebih cepat dibandingkan dengan pelayanan sebelumnya, karena apa sekarang kita mendaftar paspor bisa langsung unggah dokumen sendiri dari rumah dan langsung bayar sehingga tidak terlalu menunggu lama saat dikantor imigrasi untuk mengantri karena sudah ada kepastian jam yang telah ditentukan di aplikasi M-PASPOR tersebut.

- c. Apa saja item dalam M-Paspor

Jawaban: untuk item nya terdapat fitur-fitur yang mengakomodir tahapan permohonan paspor yang biasa dilakukan secara tatap muka . fitur-fitur nya itu pembayaran PNBP di awal, reschedule jadwal kedatangan, cek status permohonan paspor, validasi NIK Dukcapil, dan integrasi dokumen perjalanan RI.

3. Upaya perubahan dari agen

- c. Bagaimana upaya pelaksanaan sistem kerja M-PASPOR.

Jawaban : Upaya sistem kerja M-PASPOR ini sesuai dengan petunjuk surat edaran yang telah ada.

- d. Bagaimana arus pelayanan saat konvensional dan setelah menggunakan M-PASPOR.

Jawaban : untuk arus pelayanan M-PASPOR sudah lumayan banyak yang menggunakan M-PASPOR karna dimana masyarakat yang datang ke kantor kita menginformasikan untuk mendaftar paspor menggunakan M-PASPOR, jadi dengan adanya M-PASPOR ini bisa mendaftar dirumah saja tidak perlu datang ke kantor. Kalau sebelum adanya M-PASPOR ini masyarakat harus datang ke kantor untuk proses pendaftaran pembuatan paspor.

- e. Apa saja item dalam M-PASPOR.

Jawaban : Item nya itu terdapat menu pendaftaran paspor baru dan pergantian paspor lama, dan juga terdapat menu pembayaran langsung dari M-PASPOR.

#### 4. Sistem sosial

- a. Bagaimana pandangan pelaksana terhadap kondisi dilapangan dan pelaksanaan M-Paspor?

Jawaban: pelaksanaannya sudah lumayan bagus ini sekarang sudah mulai penuh terus pendaftaran paspor karna sudah buka penyebrangan Malaysia dan Singapore. Jadi masyarakat saya rasa sudah lumayan mengertilah aplikasi M-Paspor jika ada masyarakat yang kurang mengerti akan diarahkan cara mendaftar melalui aplikasi M-Paspor tersebut.

- b. Apa harapan dan saran dari bapak/ibuk mengenai aplikasi M-Paspor tersebut?

Jawaban: harapan dari saya aplikasi M-Paspor ini lebih baik lagi, lebih lancar lagi, dan masih ada error sih kadang-kadang banyak teman-teman di depan menyampaikan adanya yang tidak bisa login.



## LAMPIRAN

Lampiran 1 : Pedoman Wawancara

### Inovasi Pelayanan Paspor Online Melalui Aplikasi M-Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Tanjungpinang

#### A. Karakteristik Reponden

1. Nama : Hariyanto
2. Umur : 39 tahun
3. Jenis Kelamin : Laki-laki
4. Pendidikan Terakhir : S1
5. Jabatan : Kepala Sub Seksi Teknologi Informasi Keimigrasian
6. Tanggal Wawancara : 4 November 2022

#### B. Daftar Pertanyaan Pihak Kantor Imigrasi Kelas 1 Tanjungpinang

1. Karakteristik inovasi
  - a. Apa dasar pembuatan M-PASPOR ?

Jawaban: Dasar pembuatan M-PASPOR ini yaitu dengan kebijakan yang telah di tetapkan oleh pimpinan. Kebijakannya tersebut yaitu:

- Permenkumham no 8 tahun 2014 tentang paspor biasa dan surat perjalanan laksana paspor.
- Surat Direktur lalulintas keimigrasian No IMI.2.UM.01.01-4.0331 tanggal 21 januari perihal pelaksanaan M-Paspor .

- Surat Direktur lalulintas keimigrasian No IMI.2.UM.01.01-4.0700 tanggal 18 februari perihal tidak tindak lanjut implementasi dan kebijakan pelaksanaan M-Paspor pada kantor imigrasi.
- SOPAP No: IMI-0003.GR.01.02 tahun 2022

b. Apa tujuan dan manfaat kelebihan M-PASPOR ?

Jawaban: M-PASPOR adalah bentuk baru dari aplikasi pendaftaran antrean paspor online (APAPO) yang diterapkan agar pelayanan paspor lebih transparan, akuntabel dan cepat. M-PASPOR ini merupakan inovasi terbaru dari Direktorat Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum Dan HAM untuk mempermudah proses pembuatan paspor. Dengan menggunakan M-PASPOR, masyarakat dapat mengajukan permohonan paspor dengan mengunggah scan berkas ke aplikasi. Jadi, tidak perlu menunggu petugas mengunggah dan memasukkan data permohonan.

c. Bagaimana perbedaan M-PASPOR dengan pelayanan sebelumnya ?

Jawaban: Pada M-PASPOR pemohon dapat memilih jadwal kedatangan, mengupload data yang dibutuhkan, melakukan pembayaran terlebih dahulu sebelum ke kantor imigrasi serta pemohon dapat melakukan reschedule jadwal kedatangan sedangkan pada aplikasi sebelumnya yakni Aplikasi Pendaftaran Antrean Paspor Online (APAPO) pemohon hanya memilih jadwal kedatangan saja.

d. Apa keunggulan aplikasi M-PASPOR?

Jawaban: Dengan aplikasi M-PASPOR dapat mengurangi lamanya antrian permohonan paspor karena sudah menginput data dan mengupload dokumennya dari rumah yang sebelumnya harus diantre dan discand oleh petugas.

## 2. Saluran komunikasi

### a. Bagaimana pengenalan aplikasi M-PASPOR dikalangan masyarakat?

Jawaban: Pengenalan aplikasi M-PASPOR kepada masyarakat dilakukan dengan publikasi di media sosial (Facebook, Instagram, Twitter), brosur, banner, spanduk, papan informasi di kantor serta kegiatan sosialisasi langsung ke masyarakat.

### b. Bagaimana pengenalan M-PASPOR di media masa?

Jawaban: Upaya pengenalan aplikasi M-PASPOR melalui media seperti publikasi pemberitaan di media cetak dan elektronik (televisi dan radio).

## 3. Upaya perubahan dari agen

### a. Bagaimana upaya pelaksanaan sistem kerja M-PASPOR?

Jawaban: Upaya pelaksanaan sistem kerja M-PASPOR dilakukan sesuai petunjuk surat edaran dan SOPAP

### b. Bagaimana arus pelayanan saat konvensional dan setelah menggunakan M-PASPOR?

Jawaban:

Pelayanan sebelum M-PASPOR:



- Pemohon datang dengan membawa berkas asli dan fotocopy (KTP, KK, Akte Kelahiran/Ijazah) serta paspor lama bagi yang sudah memiliki.
- Petugas loket memeriksa kelengkapan berkas jika sudah sesuai petugas memberikan formulir permohonan, setelah pemohon mengisi formulir pendaftaran baru diberikan nomor antrian oleh petugas, pemohon cukup menunggu giliran untuk dipanggil oleh petugas entry data.
- Pemohon menunggu giliran untuk dipanggil oleh petugas entry data.
- Setelah entry data oleh petugas pemohon kembali menunggu giliran lagi untuk dilakukan pengambilan foto dan biometric serta wawancara.
- Setelah pengambilan foto dan biometrik serta wawancara baru petugas memberikan kode billing kepada pemohon untuk pembayaran paspor. Pembayaran dilakukan di bank, kantor pos atau ATM dan mobile banking dengan menggunakan kode billing tersebut.
- Paspor dapat diambil dalam waktu tiga hari kerja setelah pemohon melakukan pembayaran.

Pelayanan dengan menggunakan M-PASPOR

- Pemohon datang ke kantor imigrasi sesuai jadwal yang dipilih dengan menunjukkan bukti pendaftaran melalui M-PASPOR.
- Petugas loket memeriksa bukti pendaftaran melalui M-Paspor, kemudian memberikan nomor antrian.
- Pemohon menunggu giliran sesuai nomor antrian untuk dilakukan pengambilan foto dan biometrik serta wawancara.
- Paspor dapat diambil dalam jangka waktu tiga hari kerja setelah pemohon melakukan pengambilan foto dan biometric.

c. Apa saja item dalam M-PASPOR?

Jawaban: dalam aplikasi M-PASPOR tersebut, terdapatnya fitur-fitur yang mengakomodir tahapan permohonan paspor yang biasa dilakukan secara tatap muka. Fitur-fitur tersebut antara lain pembayaran PNBPN awal, reschedule jadwal kedatangan, cek status permohonan paspor, validasi NIK Dukcapil, dan integrasi dokumen perjalanan RI.

4. Sistem sosial

a. Bagaimana pandangan pelaksana terhadap kondisi dilapangan dan pelaksanaan M-PASPOR?

Jawaban: Aplikasi M-PASPOR ini merupakan upaya Direktorat Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum dan HAM untuk mempermudah proses pembuatan paspor, dan antrian menjadi lebih cepat sehingga mengurangi penumpukan pemohon seperti yang terjadi sebelum aplikasi M-PASPOR digunakan.

## LAMPIRAN

Lampiran 1 : Pedoman Wawancara

### **Inovasi Pelayanan Paspor Online Melalui Aplikasi M-Paspor Di Kantor**

#### **Imigrasi Kelas 1 Tanjungpinang**

##### **A.Karakteristik Reponden**

Nama : Muhammad Aulia Ramadhan

Umur : 21

Jenis Kelamin : Laki-laki

Pendidikan Terakhir : SMA

Jabatan : Customer Service

Tanggal Wawancara : 04 November 2022

##### **B.Daftar Pertanyaan Pihak Kantor Imigrasi Kelas 1 Tanjungpinang**

Karakteristik inovasi

1. Apa dasar pembuatan M-PASPOR ?

Jawab : M-PASPOR dibuat dan diciptakan atas dasar untuk menciptakan efisiensi dan efektivitas terhadap masyarakat dan juga sebagai bentuk improvisasi terhadap pendaftaran yang dahulunya melalui antrian manual.

b. Apa tujuan dan manfaat kelebihan M-PASPOR ?

Jawab : kelebihanannya itu pemohon datang sesuai dengan jadwalnya dan pasti langsung foto, kalau sebelumnya kan tidak ada M-PASPOR nih jadi pemohon tu datang dan belum foto dan belum tentu bisa foto.

Kalau sebelum tidak ada aplikasi M-PASPOR pemohon datang kalau sudah rame petugas nya bilang sudah tutup gitu biasanya gitu. Kalau untuk manfaat M-PASPOR ini yaitu supaya mempermudah masyarakat dalam pembuatan paspor dan untuk mempermudah petugas juga sehingga proses pembuatan paspor lebih cepat dengan menggunakan aplikasi M-PASPOR ini.

c. Bagaimana perbedaan M-PASPOR dengan pelayanan sebelumnya ?

Jawab : Kalau untuk perbedaan M-PASPOR dengan pelayanan sebelumnya, untuk M-PASPOR ini pemohon dapat memilih jadwal foto yang diinginkan, tetapi kalau untuk pelayanan sebelumnya itu jika pemohon datang nih belum tentu foto pada saat itu juga.

d. Apa keunggulan aplikasi M-PASPOR ?

Jawab : Untuk segi keunggulan aplikasi M-PASPOR pendaftarannya dapat dilakukan dimana saja, dan dapat memilih kantor mana dan tanggal berapa untuk melakukan wawancara dan foto.

## 2. Saluran komunikasi

a. Bagaimana pengenalan aplikasi M-PASPOR dikalangan masyarakat ?

Jawab : Untuk pengenalan aplikasi M-PASPOR ini melalui media masa dan media sosial kantor, brosur dan radio.

b. Bagaimana pengenalan M-PASPOR di media masa ?

Jawab : Disini saya jujur aja terkait dengan aplikasi ini masyarakat itu masih banyak belum tau. Jadi dia datang bilang mau daftar paspor

kita renov paspor dulukan, seharusnya M-PASPOR ini kan pemohon datang langsung foto gitu jadi untuk terkait sosialisasi memang kurang menurut saya sih.

3. Upaya perubahan dari agen

a. Bagaimana upaya pelaksanaan sistem kerja M-PASPOR ?

Jawab : kalau sistem nya pertama kita download di Google Play Store/App Store terus pas selesai download kita daftar akun dulu pakai email terus ada kode aktivasi dari emailnya baru nanti masuk baru bisa pengajuan permohonan, nanti kalau sudah ke pengajuan permohonan nanti diminta data KTP, langsung foto KTP, foto paspor lamanya atau kartu keluarga dan Akta nya jadi isi-isi data nya melalui aplikasi M-PASPOR terus sudah diisi pilih tanggal untuk fotonya baru keluar kode billing untuk pembayaran jadi bayar dulu baru foto.

b. Bagaimana arus pelayanan saat konvensional dan setelah menggunakan M-PASPOR ?

Jawab : Pada pelayanan konvensional pemohon datang tidak secara teratur itu yang menyebabkan jika pemohon datang belum tentu foto, saat ada aplikasi M-PASPOR yang datang sudah daftar M-PASPOR dan sesuai jadwal dipilih oleh pemohon tersebut.

5. Apa upaya CS Kepada Masyarakat dalam aplikasi M-PASPOR jika terjadi kedadala ?

Jawab : kalau berbicara upaya, Jika masyarakat yang belum mendaftar online kami selaku bagian cs membimbing masyarakat agar mendownload

aplikasi M-Paspor tersebut agar masyarakat tau bahwa pendaftaran tidak lagi offline. Dan kami juga memberikan brosur tentang cara penggunaan M-Paspor ini

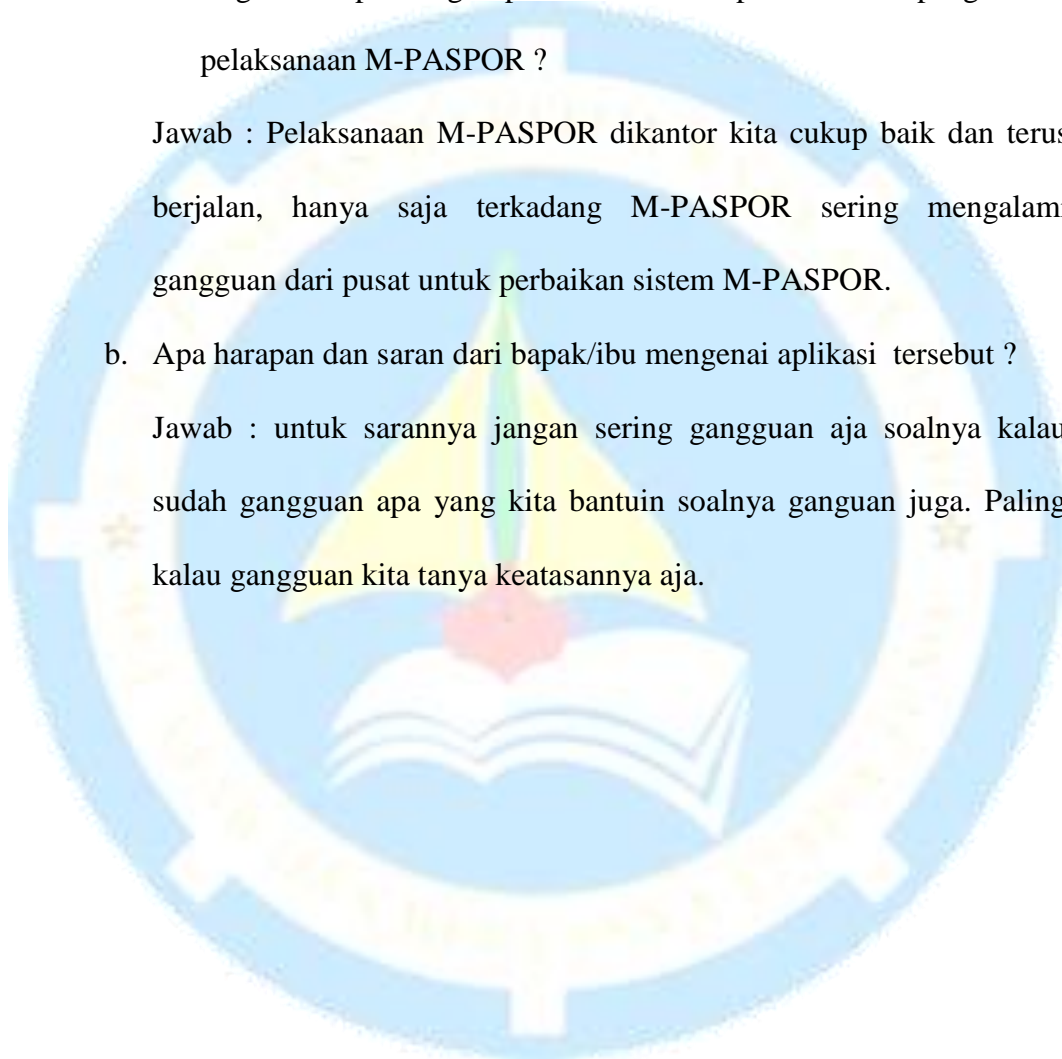
4. Sistem sosial

- a. Bagaimana pandangan pelaksana terhadap kondisi dilapangan dan pelaksanaan M-PASPOR ?

Jawab : Pelaksanaan M-PASPOR dikantor kita cukup baik dan terus berjalan, hanya saja terkadang M-PASPOR sering mengalami gangguan dari pusat untuk perbaikan sistem M-PASPOR.

- b. Apa harapan dan saran dari bapak/ibu mengenai aplikasi tersebut ?

Jawab : untuk sarannya jangan sering gangguan aja soalnya kalau sudah gangguan apa yang kita bantuin soalnya gangguan juga. Paling kalau gangguan kita tanya keatasannya aja.



## LAMPIRAN

Lampiran 1 : Pedoman Wawancara

### **Inovasi Pelayanan Paspor Online Melalui Aplikasi M-Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Tanjungpinang**

#### **A. Karakteristik Responden**

1. Nama : Ismawati
2. Umur : 45
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Tanggal Wawancara : 04 November 2022

#### **B. Daftar Pertanyaan (Masyarakat)**

##### 1. Karakteristik inovasi

- a. Apakah bapak/ibu mengetahui adanya Aplikasi M-PASPOR untuk pembuatan paspor ?

Jawab: iya saya mengetahui adanya aplikasi M-PASPOR ini cuma pas saya datang ke kantor saya belum daftar M-PASPOR karena saya mau memastikan dulu dengan petugas nya benar apa tidak nya daftar paspor melalui aplikasi tersebut.

##### 2. Saluran komunikasi

- a. Apakah ada sosialisai dari kantor imigrasi tentang aplikasi tersebut?

Jawab : Untuk sosialisasi saya tidak pernah melihat, saya mengetahui adanya aplikasi M-PASPOR dari teman, jadi teman itu bilang kalau untuk daftar paspor sekarang melalui aplikasi M-PASPOR.

##### 3. Upaya perubahan dari agen

- a. Apakah bapak/ibu mengerti dalam menggunakan M-PASPOR?

Jawab : Untuk penggunaan aplikasi M-PASPOR ini saya mengerti cuma saya takut salah masukan data jadi saya daftar akun aplikasi M-PASPOR ini pas saat dikantor dan saya juga menanyakan kepada petugas caranya.

- b. Apakah ada kendala saat menggunakan aplikasi M-PASPOR?

Jawab : Untuk kendalanya pas saya mendaftar tidak ada cuma yang perlu kita ingat email sama kata sandi kalau kita lupa kata sandi itu yang buat susah daftarnya.

#### 4. Sistem sosial

- a. Bagaimana menurut bapak/ibu dengan adanya aplikasi M-PASPOR tersebut?

Jawab : adanya aplikasi ini sangat membantu dan mempermudah dalam pembuatan paspor sebelum adanya M-PASPOR ini untuk pembuatan paspor sangat susah dan banyak mengeluarkan uang jadi menurut saya sangat mempermudah adanya aplikasi M-PASPOR ini.

- b. Apa dampak yang bapak/ibu rasakan dengan adanya aplikasi tersebut?

Jawab : Dampak yang saya rasakan adanya aplikasi sangat mempermudah dalam pembuatan paspor tidak menunggu terlalu dikantor.

- c. Apa harapan dan saran dari bapak/ibu mengenai aplikasi tersebut

Jawab : Harapan saya sih lebih dipermudah lagi dalam proses pembuatan paspor kedepannya dan semakin canggih.



## LAMPIRAN

Lampiran 1 : Pedoman Wawancara

### **Inovasi Pelayanan Paspor Online Melalui Aplikasi M-Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Tanjungpinang**

#### **A. Karakteristik Responden**

Nama : Fikri

Umur : 30

Jenis Kelamin : Laki-laki

Hari/Tanggal Wawancara : 31, Senin Oktober 2022 :

#### **B. Daftar Pertanyaan (Masyarakat)**

##### a. Karakteristik inovasi

Apakah bapak/ibu mengetahui adanya Aplikasi M-PASPOR untuk pembuatan paspor?

Jawab : Disini saya memang tidak tau tentang daftar menggunakan aplikasi M-PASPOR pas datang dikantor imigrasi inilah saya baru tau karna saya memang tidak pernah ngurus ini. Jadi pas saya di kantor orang kantor bilang belum bisa daftar katanya tanggal 1 november baru bisa karna kuota untuk harini sudah penuh. Jadi saya disuruh pulang untuk daftar dulu akun M-PASPOR nya baru datang kembali tanggal 1 november.

b. Saluran komunikasi

Apakah ada sosialisai dari kantor imigrasi tentang aplikasi tersebut?

Jawab : Tidak ada soalnya saya belum tau tentang aplikasi M-PASPOR tersebut, saya tau adanya aplikasi M-PASPOR ini pas saya dikantor inilah kalau tidak ngurus-ngurus buat paspor saya tidak akan tau maklum banyak kerja jadi hal-hal seperti ini saya memang lama tau nya.

c. . Upaya perubahan dari agen

a. Apakah bapak/ibu mengerti dalam menggunakan M-PASPOR?

Jawab : Kalau menggunakan M-PASPOR ini mengerti aja soalnya ada panduan – panduan tinggal ikuti langkah-langkah nya.

b. Apakah ada kendala saat menggunakan aplikasi M-PASPOR?

Jawab : Untuk kendala kuota nya penuh pas saya mau daftar tidak bisa jadi disuruh dihari lain lagi untuk daftar.

d.. Sistem sosial

a. Bagaimana menurut bapak/ibu dengan adanya aplikasi M-PASPOR tersebut?

Jawab : Menurut saya untuk orang yang tidak tau tentang HP sangat ribet apalagi bapak-bapak gitu pasti kebingungan caranya untuk daftar saya sendiri aja termasuk tidak mengerti juga.

b. Apa dampak yang bapak/ibu rasakan dengan adanya aplikasi tersebut?

Jawab : Dampak nya yang saya rasakan kuota nya penuh tidak bisa daftar dihari yang saya ingin buat paspor.

c. Apa harapan dan saran dari bapak/ibu mengenai aplikasi tersebut?

Jawab : Harapan saya lebih ditingkat kan lagi baik dari segi kuota maupun gangguan jaringan untuk lebih diperbaiki lagi.



## LAMPIRAN

Lampiran 1 : Pedoman Wawancara

### **Inovasi Pelayanan Paspor Online Melalui Aplikasi M-Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Tanjungpinang**

#### **A. Karakteristik Responden**

Nama : SURYADI  
Umur : 27  
Jenis Kelamin : laki-laki  
Hari/Tanggal Wawancara : Senin, 31 November 2022

#### **B. Daftar Pertanyaan (Masyarakat)**

##### a. Karakteristik inovasi

Apakah bapak/ibu mengetahui adanya Aplikasi M-PASPOR untuk pembuatan paspor?

Jawab : Sebelumnya saya memang tidak mengetahui pembuatan paspor melalui aplikasi M-PASPOR ini. Pas kebetulan jumpa sama teman berbincang lah saya tentang soal kerjaan diluar terus teman bilang urus lah paspor, sekarang ngurus paspor lebih mudah menggunakan aplikasi M-PASPOR download aja di Google Play Store aplikasi nya.

##### b. Saluran komunikasi

Apakah ada sosialisasi dari kantor imigrasi tentang aplikasi tersebut?

Jawab : Untuk sosialisasi sepertinya tidak ada, mungkin ada cuma saya yang tidak tau.

c. Upaya perubahan dari agen

Apakah bapak/ibu mengerti dalam menggunakan M-PASPOR?

Jawab : Sedikit mengerti, tapi sempat bingung juga pas pendaftaran akun melalui email nya itu saya lupa kata sandi.

Apakah ada kendala saat menggunakan aplikasi M-PASPOR?

Jawab : Ada beberapa kendala saat saya menggunakan M-PASPOR yaitu jaringan dan setelah terdaftar file untuk di print dan di serahkan ke kantor imigrasi tidak bisa di buka jadi terpaksa di screenshot saja untuk bukti bahwa kita sudah mendaftar dan bayar.

d. Sistem sosial

Bagaimana menurut bapak/ibu dengan adanya aplikasi M-PASPOR tersebut?

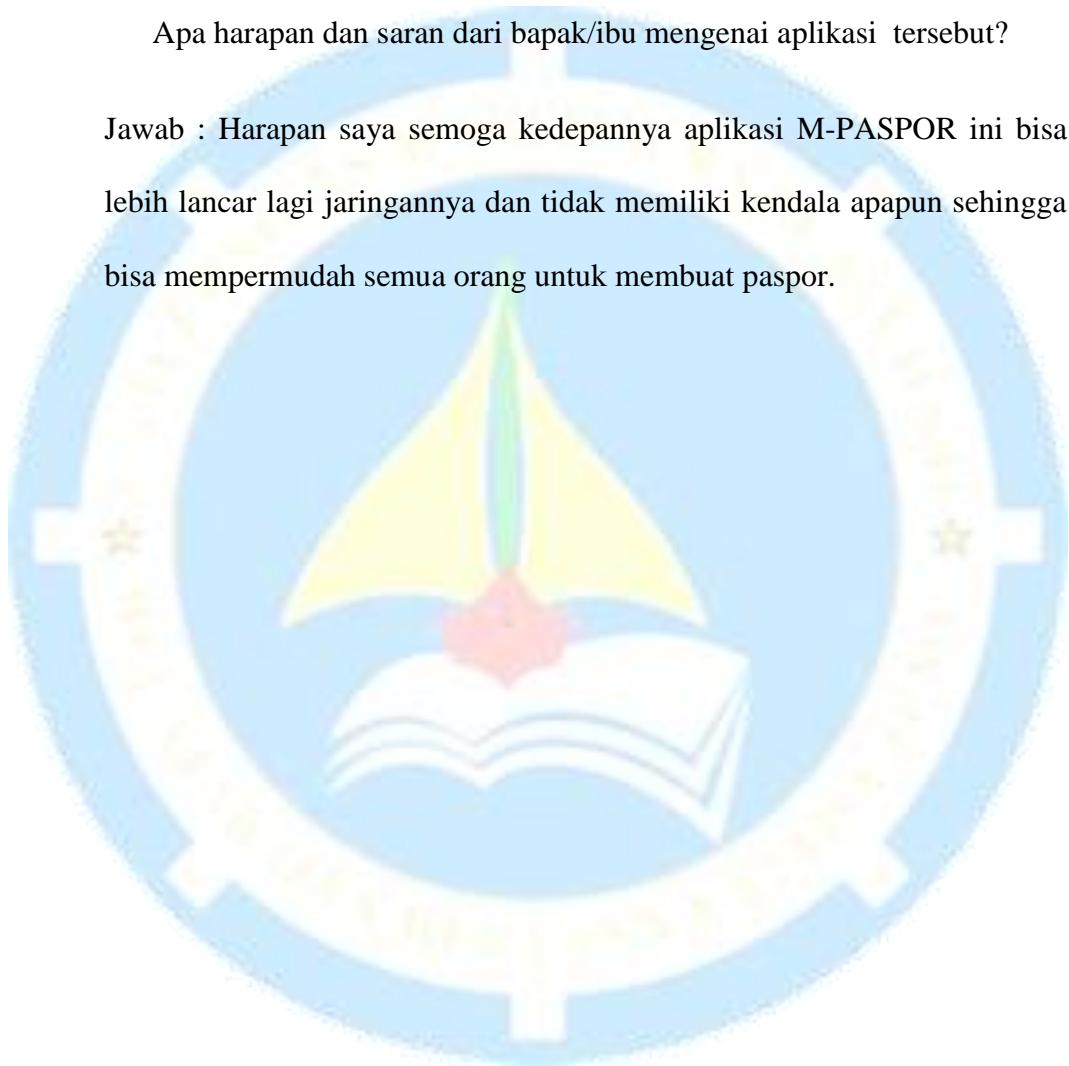
Jawab : Menurut saya ini sebenarnya sangat membantu di karenakan kita tidak susah payah untuk mendapatkan antrian di kantor imigrasi. Namun ya itu tadi harus sabar menghadapi kendalanya seperti sering gangguan jaringan, kuota penuh.

Apa dampak yang bapak/ibu rasakan dengan adanya aplikasi tersebut?

Jawab : Sepertinya tidak ada dampaknya cuma kita harus memahami saja dengan aplikasi tersebut.

Apa harapan dan saran dari bapak/ibu mengenai aplikasi tersebut?

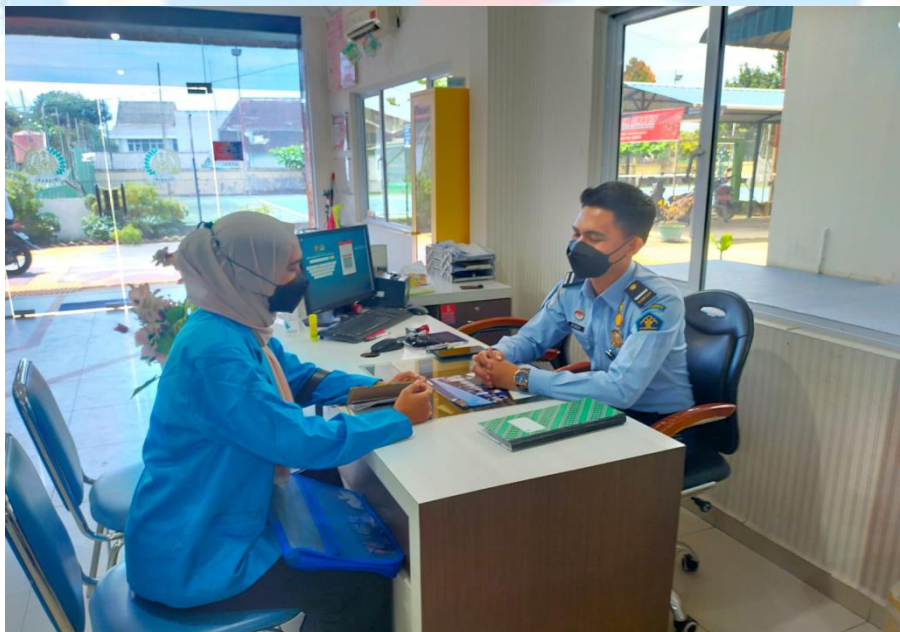
Jawab : Harapan saya semoga kedepannya aplikasi M-PASPOR ini bisa lebih lancar lagi jaringannya dan tidak memiliki kendala apapun sehingga bisa mempermudah semua orang untuk membuat paspor.



## Lampiran 2 Dokumentasi Penelitian



wawancara bersama Kasubsi informasi dan komunikasi kantor imigrasi kelas I Tanjungpinang



wawancara bersama Customer Service kantor imigrasi kelas I Tanjungpinang

## Lanjut Lampiran Dokumentasi Penelitian



wawancara bersama masyarakat yang membuat paspor dengan menggunakan aplikasi



wawancara bersama masyarakat yang membuat paspor dengan menggunakan aplikasi





**wawancara bersama masyarakat yang membuat paspor dengan menggunakan aplikasi**



**wawancara bersama pegawai imigrasi kelas I Tanjungpinang**

### Lampiran 3 Surat Rekomendasi Penelitian Dari Fakultas



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
Jalan Raya Dompok, Pulau Dompok, Tanjungpinang 29124  
Telepon (0771) 4500089, Fax. (0771) 4500091, PO. BOX 155  
Laman: <http://fisip.umrah.ac.id> e-mail: [fisip@umrah.ac.id](mailto:fisip@umrah.ac.id)

Nomor : 6187/UN53.5/TU/2022

10 Oktober 2022

Hal : Permohonan Izin/Rekomendasi Penelitian

Yth. Kepala Kantor Imigrasi  
Kelas I Tanjungpinang  
Di Tempat

Sehubungan dengan pelaksanaan penelitian mahasiswa sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan studi, bersama ini kami mengajukan permohonan kepada Bapak/Ibu untuk dapat memberikan izin/rekomendasi penelitian terhadap mahasiswa kami:

Nama : Fitri  
NIM : 160565201084  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang : Strata Satu (S-1)  
Nomor *Handphone* : 082385205278  
Judul Penelitian/Skripsi : **“Inovasi Pelayanan Paspor Online Melalui Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang”**

Demikian disampaikan, atas kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.



Dekan,

Dr. Oksep Adhayanto, S.H.,M.H  
NIP. 198109292015041002

## Lampiran 4 Rekomendasi Penelitian Dari Instansi Pemerintah Yang Mengurus Urusan Perizinan Penelitian



KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA  
REPUBLIC INDONESIA  
KANTOR WILAYAH KEPULAUAN RIAU  
**KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI TANJUNGPINANG**

JL. JEND. A. YANI NO.31 TANJUNGPINANG – 28124  
Telp.: (0771) 21073 Fax : (0771) 21034

Laman : <http://tanjungpinang.imigrasi.go.id> Surel : [kanlm\\_tanjpinang@imigrasi.go.id](mailto:kanlm_tanjpinang@imigrasi.go.id)

Nomor : W.32.IMI.IMI.2-UM.01.01-2749

24 Oktober 2022

Hal : Permohonan Izin/Rekomendasi Penelitian

Yth. Dekan Universitas Maritim Raja Ali Haji  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
di-

Tempat

Sehubungan surat saudara nomor: 6187/UN53.5/TU/2022 tanggal 10 Oktober 2022 perihal tersebut pada pokok surat, bersama ini kami sampaikan bahwa pada prinsipnya kami memberikan izin kepada mahasiswa sebagai berikut :

Nama	: FITRI
NIM	: 160565201084
Program Studi	: Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan	: Strata Satu (S-1)
Judul Skripsi	: Inovasi Pelayanan Paspor Online melalui Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang

Demikian disampaikan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.



An. Kepala,  
Kepala Sub Bagian Tata Usaha



Ditandatangani secara elektronik oleh

**ROBBY MARTEJA**

NIP 19780621 201012 1 001

Tembusan :  
Kepala Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjungpinang  
(sebagai laporan)

## Lampiran 5 Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian Dari Lokasi Penelitian



KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA  
REPUBLIC INDONESIA  
KANTOR WILAYAH KEPULAUAN RIAU  
**KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI TANJUNGPINANG**  
JL. JEND. A. YANI NO.31 TANJUNGPINANG – 29124  
Telp.: (0771) 21073 Fax : (0771) 21034

Email : [kanim\\_tpinang@imigrasi.go.id](mailto:kanim_tpinang@imigrasi.go.id) Website : <http://tanjungpinang.imigrasi.go.id>

### SURAT KETERANGAN

Nomor: W.32.IMI.IMI2-UM.01.01-4136

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : ROBBY MARTEJA, SE  
NIP : 197806212010121001  
Pangkat/Gol : Penata (III/c)  
Jabatan : Kepala Sub Bagian Tata Usaha

Dengan ini menyatakan:

Nama : FITRI  
NIM : 160565201084  
Asal Peg.Tinggi : Universitas Maritim Raja Ali Haji  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Prog. Studi : Ilmu Pemerintahan

Telah melakukan penelitian di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjungpinang tanggal 30 Oktober 2022 untuk memperoleh data guna penyusunan Skripsi dengan judul ***"Inovasi Pelayanan Paspor Online melalui Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjungpinang"***

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.



An. Kepala,  
Kepala Sub Bagian Tata Usaha



Ministry of Law and Human Rights

**ROBBY MARTEJA, SE**  
NIP. 197806212010121001

## Lampiran 6 Surat Keputusan Penetapan Dosen Pembimbing



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
Jl. Raya Dampok Telp: 0771-8038666, Fax: 0771-4506693  
PO BOX 155 Tanjungpinang - Kepulauan Riau  
Website : [www.umh.ac.id](http://www.umh.ac.id) Email : [fasip@umh.ac.id](mailto:fasip@umh.ac.id)

**KEPUTUSAN**  
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI  
NOMOR : 3790/UN53.5/IK.04/2022  
TENTANG  
PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING  
USULAN PENELITIAN DAN SKRIPSI MAHASISWA

- DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI,
- Menimbang : a. bahwa penyusunan Usulan Penelitian merupakan tahapan awal dalam proses penyusunan Skripsi Sebagai Salah satu syarat kelulusan bagi mahasiswa;  
b. bahwa proses penyusunan Usulan Penelitian serta Skripsi dilakukan melalui bimbingan oleh Dosen Pembimbing;  
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a dan b, perlu menetapkan Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji Tentang Penetapan Pembimbing Usulan Penelitian
- Mengingat : 1. Undang - Undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional;  
2. Undang - Undang Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi;  
3. Peraturan Presiden Nomor 53 Tahun 2011 tentang Pendidikan Universitas Maritim Raja Ali sebagai Perguruan Tinggi di Lingkungan Kementerian Pendidikan Nasional;  
4. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Maritim Raja Ali Haji;  
5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 115 Tahun 2014 tentang Statuta Universitas Maritim Raja Ali Haji;
- Memperhatikan : Penunjukan dosen Pembimbing Usulan Penelitian mahasiswa dari Ketua Program Studi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.

**MEMUTUSKAN:**

- Menetapkan : KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI TENTANG PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING USULAN PENELITIAN DAN SKRIPSI MAHASISWA.
- KESATU : Menetapkan Dosen Pembimbing Usulan Penelitian dan Skripsi Mahasiswa sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini;
- KEDUA : Pembimbing Utama bertugas membimbing fokus kajian, kerangka teori, proses penelitian (metode penelitian), kualitas data, dan analisis data;

Ditetapkan di Tanjungpinang  
Pada Tanggal 28 Juli 2022



Assoc. Prof. Dr. Oksep Adhuyanto, S.H.,M.H.  
NIP. 198109292015041002

Salinan Keputusan ini disampaikan kepada:  
1. Yth. Ketua Program Studi yang bersangkutan  
2. Yth. Tim Pembimbing  
3. Mahasiswa yang bersangkutan

LAMPIRAN  
KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN  
ILMU POLITIK UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI  
TENTANG PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING USULAN PENELITIAN  
Nomor : 3790/UN/53.5/IK.0/47/2022  
Tanggal : 28 Juli 2022

DOSEN PEMBIMBING USULAN PENELITIAN DAN SKRIPSI MAHASISWA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

NO	PRODI	NAMA MAHASISWA	NIM	JUDUL USULAN PENELITIAN	JABATAN	PEMBIMBING
						NAMA
1	III	Ruth Elisabeth Viola Harbop	170564201018	Analisa Konsep Tata Kelola Kepelabuhan Dalam Dimensi Pengelolaan Jasa Lintas Jangkak Di Tanjung Perak	Pembimbing Utama	Asist. Prof. Kuntawan, S.S., M.Soc.Sc
					Pembimbing Pendamping	Asist. Prof. Desri Gunawan, S.IP.,M.A
2	III	Muhammad Noor AnNaifal	170564201008	Strategi Gastrodiplomasi dan National Identity Kuliner Sumatera Barat Chef Willem Wergas Melalui Saran National Geographic 'Weekend Runway Uncharted (Sumatra's Starstrig Highland)' Tahun 2020	Pembimbing Utama	Asist. Prof.Dhani Akbar, S.S.,M.A
					Pembimbing Pendamping	Asist. Prof. Desri Gunawan, S.IP.,M.A
3	IP	Lacy Dwi Asmara	170565201079	Implementasi Peraturan Daerah Kota Tanjungpinang Nomor 3 Tahun 2019 Tentang Kawasan Tanpa Rokok di Puskesmas Batu 10	Pembimbing Utama	Assoc.Prof. Dr. Oksep Adhuyanto, SH.,MH
					Pembimbing Pendamping	Asist. Prof. Yudhanto Satyagraha Adiputra, S.IP.,M.A
4	IP	Endang Kurnia	170565201015	Strategi Dinas Pariwisata Bintan Untuk Meningkatkan Perencanaan Masyarakat Sekitar (Sekitar kasus di Ekang Objek Wisata Mangrove)	Pembimbing Utama	Asist. Prof. Dr. Oksep Adhuyanto, SH.,MH
					Pembimbing Pendamping	Asist. Prof. Novi Winarti, M.A
5	IP	Khairul Rijal	170565201052	Teknokrasi Persampahan di Kabupaten Karimun	Pembimbing Utama	Asist. Prof. Nazaki, S.Soc., M.Si
					Pembimbing Pendamping	Asist. Prof. Novi Winarti, M.A
6	IP	Yekki Kurnia Perdana	180565201008	Strategi Dinas Sosial Kota Tanjungpinang Dalam Upaya Mengurangi Angka Kemiskinan di Kota Tanjungpinang Tahun 2022	Pembimbing Utama	Asist. Prof. Dhani Akbar, S.S.,M.A
					Pembimbing Pendamping	Lecture. Ryan Anggrita Pratama
7	IP	Fitri	160565201084	Inovasi Pelayanan Paspor Online Melalui Aplikasi M-Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Tanjungpinang	Pembimbing Utama	Asist. Prof. Nazaki, S.Soc., M.Si
					Pembimbing Pendamping	Asist. Prof. Yudhanto Satyagraha Adiputra, S.IP.,M.A
8	IP	Sri Puape Lam Sari	180565201041	Analisa Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang	Pembimbing Utama	Asist. Prof. Dr. Fitri Kurnianingsih, S.Soc., M.Si
					Pembimbing Pendamping	Asist. Prof. Ardi Putra, M.Ip
9	SOS	Muhammad Fahmi	170569201033	Kehidupan Sosial Penggemar Anime Pada Masa Covid-19 Di Kota Tanjungpinang	Pembimbing Utama	Asist. Prof. Marisa Elsera, S.Soc., M.Si
					Pembimbing Pendamping	Asist. Prof. Sri Wahyuni, M.Si
10	SOS	Ardherry Wiana Wardana	190569201092	Strategi Mencari Nalika Perempuan Di Tempat Pemukiman Lemas Sebagai Parus Kota Batam (Studi Kasus Tentang Peranan Perempuan Dalam Meningkatkan Perencanaan Kelangka)	Pembimbing Utama	Asist. Prof. Sri Wahyuni, M.Si
					Pembimbing Pendamping	Asist. Prof. Rahma Syafitri, M.Soc.
11	SOS	Ismail	170569201042	"Kepercayaan Masyarakat Terhadap Susak Sebagai Perkuat Fisk Di Desa Pulau Duyung Kecamatan Katang Hukue"	Pembimbing Utama	Asist. Prof. Sri Wahyuni, M.Si
					Pembimbing Pendamping	Asist. Prof. Emmy Solina, M.Si
12	Hukum	Agastina Yuliana Furmani Hutauruk	170574201074	Analisa Yuridik Pidana Turut Serta Terhadap Imigran Ilegal (Studi Kasus Putusan Nomor: 293/Pid.Sus-2020/PN Btm)	Pembimbing Utama	Assoc. Prof. Dr. Oksep Adhuyanto, SH.,MH
					Pembimbing Pendamping	Asist. Prof. Dr. Enki, SH.,MH
13	Hukum	Kiyela Sabahila	180574201085	Efektivitas Restorative Justice Terhadap Keperguruan Korban Kecelakaan Lalu Lintas di Kota Batam (Studi kasus Pidesta Hareling Kota Batam)	Pembimbing Utama	Asist. Prof. Imman, SH.,MH
					Pembimbing Pendamping	Asist. Prof. Irwandi Syahputra, SH.,MH



Assoc. Prof. Dr. Oksep Adhuyanto, S.H.,M.H.  
NIP. 1981092920115041002

## Lampiran 7 Surat Keputusan Penetapan Dewan Penguji Usulan Penelitian



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jl. Raya Dompok Telp.0771-8038666, Fax 0771-4590993  
PO. BOX. 155 Tanjungpinang - Kepulauan Riau  
Website : umrah.ac.id E-mail : fisp@umrah.ac.id

**KEPUTUSAN**  
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI  
NOMOR : S121/UN53.5/IK.04/2022  
TENTANG  
PENETAPAN DEWAN PENGUJI  
UJIAN SEMINAR USULAN PENELITIAN MAHASISWA

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI

- Menimbang** : a. bahwa ujian seminar Usulan Penelitian adalah ujian lisan yang dilakukan secara terbuka terhadap mahasiswa untuk menentukan kelayakan Usulan Penelitian yang diajukan mahasiswa,  
b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a, perlu menetapkan Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji Tentang Dewan Penguji Ujian Seminar Usulan Penelitian Mahasiswa
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;  
2. Undang - Undang Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi;  
3. Peraturan Presiden Nomor 53 Tahun 2011 tentang Pendirian Universitas Maritim Raja Ali Haji sebagai Perguruan Tinggi di Lingkungan Kementerian Pendidikan Nasional;  
4. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Maritim Raja Ali Haji;  
5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 115 Tahun 2014 tentang Statuta Universitas Maritim Raja Ali Haji
- Memperhatikan** : Usulan Ketua Program Studi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji Tentang Susunan Dewan Penguji Ujian Seminar Usulan Penelitian.
- MEMUTUSKAN:**
- Menetapkan** : KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI TENTANG PENETAPAN DEWAN PENGUJI UJIAN SEMINAR USULAN PENELITIAN MAHASISWA.
- KESATU** : Menetapkan Dewan Penguji Ujian Seminar Usulan Penelitian Mahasiswa sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini;
- KEDUA** : Ketua Peguji bertugas memberikan telaah, masukan, dan penilaian terhadap keseluruhan Usulan Penelitian beserta teknik penulisannya;
- KETIGA** : Anggota 3 (tiga) berfungsi memberikan telaah, masukan, dan penilaian terhadap Bagian Awal Skripsi, Pendahuluan, Metode Penelitian, dan Lampiran;
- KEEMPAT** : Anggota 4 (empat) bertugas memberikan telaah, masukan, dan penilaian terhadap bagian Kajian Pustaka, Sistematika Penulisan dan Daftar Refrensi;
- KELIMA** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Tanjungpinang  
Pada Tanggal 26 September 2022

Dekan,



Doc. Prof. Dr. Oksep Adhyanoto, S.H., M.H.  
NIP. 198109292015041002

Salinan keputusan ini disampaikan kepada:  
1 Yth. Ketua Program Studi yang bersangkutan  
2 Yth. Tim Penguji Seminar  
3 Mahasiswa yang bersangkutan

LAMPIRAN  
KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN  
ILMU POLITIK UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI  
TENTANG PENETAPAN DEWAN PENGUJI UJIAN  
SEMINAR USULAN PENELITIAN MAHASISWA  
NOMOR : 5121/UN53.5/TK.04/2022  
Pada Tanggal 26 September 2022

DEWAN PENGUJI UJIAN SEMINAR USULAN PENELITIAN MAHASISWA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

NO	PRODI	NAMA MAHASISWA	NIM	JUDUL USULAN PENELITIAN	DEWAN PENGUJI	
					JABATAN	NAMA
1	IP	Nia Andini	18056520 1065	Evaluasi Manajemen Pelayanan Publik Di Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Tirta Mulia Karimun	Ketua	Assist. Prof. Yudhanto Satyagraha Adiputra, S.IP, M.A
					Anggota 3	Assoc.Prof. Dr. Oksep Adhayanto, SH.,MH
					Anggota 4	Assist. Prof. Ardi Putra, M.Ip
2	IP	Fitri	16056520 1084	Inovasi Pelayanan Paspor Online Melalui Aplikasi M-Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Tanjungpinang	Ketua	Assist. Prof. Ryan Anggria Pratama, S.Sos., M.I.P.
					Anggota 3	Assist. Prof. Nazaki, S.Sos., M.Si
					Anggota 4	Assist. Prof. Yudhanto Satyagraha Adiputra, S.IP, M.A



Dekan,

Assoc. Prof. Dr. Oksep Adhayanto, S.H., M.H.  
NIP. 198109292015041002



## Lampiran 9 : Surat Keputusan Penetapan Dewan Penguji Skripsi



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jl. Raya Dompok Telp.0771-8038666, Fax 0771-4500093  
PO. BOX. 155 Tanjungpinang - Kepulauan Riau  
Website : umrah.ac.id E-mail : fkip@umrah.ac.id

**SURAT KEPUTUSAN  
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI  
NOMOR : 135/UN53.5/HK.04/2023  
TENTANG**

**PENETAPAN DOSEN PENGUJI SKRIPSI  
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI**

- Menimbang** : a. bahwa bagi mahasiswa yang akan menyelesaikan kuliah di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, kepadanya diwajibkan untuk menyelesaikan usulan penelitian  
b. bahwa berdasarkan huruf (a) tersebut diatas maka perlu ditetapkan dosen penguji skripsi.  
c. bahwa berdasarkan huruf (a) dan (b) perlu ditetapkan dengan keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji
- Mengingat** : 1 Undang - Undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional;  
2 Undang - Undang Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi;  
3 Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2009 Tentang Dosen;  
4 Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2010 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 Tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan;  
5 Peraturan Presiden Nomor 53 Tahun 2011 Tentang Pendirian Universitas Maritim Raja Ali Haji Sebagai Perguruan Tinggi di Lingkungan Kementerian Pendidikan Nasional;  
6 Peraturan Presiden Nomor 7 Tahun 2015 Tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 8);  
7 Peraturan Presiden Nomor 13 Tahun 2015 Tentang Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 14);  
8 Keputusan Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji Nomor 464/UN53/KP/2021, tentang Pemberhentian dan Peggangkatan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji;  
9 Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor : 1976/UN53.5/HK.00/2019 Tentang Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.
- Memperhatikan** : Usulan Ketua Program Studi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji Tentang Susunan Dewan Penguji Ujian Sidang Skripsi.

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan** : KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI TENTANG PENETAPAN DEWAN PENGUJI UJIAN SIDANG SKRIPSI MAHASISWA
- KESATU** : Menetapkan Dewan Penguji Ujian Sidang Skripsi Mahasiswa sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini;
- KEDUA** : Ketua Peguji bertugas memberikan telaah, masukan, dan penilaian terhadap keseluruhan Skripsi Penelitian beserta teknik penulisannya;
- KETIGA** : Anggota 1 (satu) bertugas memberikan telaah, masukan, dan penilaian terhadap bagian Penulisan, Bagian Bagian awal Skripsi, Pendahuluan, Metode Penelitian.
- KEEMPAT** : Anggota 2 (dua) bertugas memberikan telaah, masukan, dan penilaian terhadap bagian Deskripsi Objek dan Lokasi Penelitian, Hasil Penelitian, Penutup, Daftar Refrensi, dan Lampiran.
- KELIMA** : Anggota 3 (tiga) bertugas memberikan telaah, masukan, dan penilaian terhadap Bagian Penulisan, Bagian awal Skripsi, Pendahuluan, Metode Penelitian.
- KEENAM** : Anggota 4 (empat) bertugas memberikan telaah, masukan, dan penilaian terhadap bagian Diskripsi Kajian Objek dan Lokasi Penelitian Hasil Penelitian, Penutup, Daftar Refrensi dan Lampiran.
- KETUJUJUH** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Tanjungpinang  
9 Januari 2023



Assoc. Prof. Dr. Oksep Adhayanto, S.H., M.H.  
NIP. 198109292015041002

- Salinan keputusan ini disampaikan kepada:
- 1 Yth. Ketua Program Studi yang bersangkutan
  - 2 Yth. Tim Penguji Skripsi
  - 3 Mahasiswa yang bersangkutan

LAMPIRAN  
KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN  
ILMU POLITIK UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI  
TENTANG PENETAPAN DEWAN PENGUJI UJIAN  
SIDANG SKRIPSI MAHASISWA  
Nomor : 135/UNS3.5/HK.04/2023  
Tanggal : 9 Januari 2023

DEWAN PENGUJI UJIAN SIDANG SKRIPSI MAHASISWA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

NO	PRODI	MAHASISWA	NIM	JUDUK	JABATAN	DEWAN PENGUJI				
						Ketua	Anggota 1	Anggota 2	Anggota 3	Anggota 4
1	Hukum	Muhamad Alhafs	180574201083	Lelbian, Gay, Biseks Dan Transgender (LGBT) Dalam Perspektif Hukum Adat Melayu Kepulauan Riau	Ketua	Asist. Prof. Dr. Suryadi, MH				
					Anggota 1	Assoc. Prof. Dr. Oksep Adhianto, SH, MH				
					Anggota 2	Dr. Raja Suzana Fitri, M.Pd				
					Anggota 3	Asist. Prof. Irman, SH, MH				
					Anggota 4	Asist. Prof. Dr. Anastasia Wwik Swastri, M.A				
2	Hukum	Sardhina Riswarinda	180574201020	Analisis Kriminologi Terhadap Tindak Pidana Kekerasan Seksual Pada Anak Di Kota Tanjungpinang	Ketua	Asist. Prof. Heni Widayani, S.H., MH.				
					Anggota 1	Assoc. Prof. Dr. Dewi Haryanti, SH, MH				
					Anggota 2	Asist. Prof. Ayu Efridawati, SH, MH				
					Anggota 3	Assoc. Prof. Dr. Oksep Adhianto, SH, MH				
					Anggota 4	Asist. Prof. Endri, SH, MH				
3	Hukum	Raden Tidar	180574201062	Perlindungan Hukum Pemegang Sertifikat Hak Milik Pasca Ditetapkannya Sebagai Kawasan Hutan Lindung Di Kabupaten Bintan	Ketua	Asist. Prof. H. Hendra Arjuna, SH, MH				
					Anggota 1	Asist. Prof. Marnia Rani, SH, MH				
					Anggota 2	Asist. Prof. Irman, SH, MH				
					Anggota 3	Asist. Prof. Dr. Suryadi, MH				
					Anggota 4	Asist. Prof. Pery Rehendra Supripta, SH, MH				
4	Hukum	Ari Anggara	170574201030	Penegakan Hukum Tindak Pidana Korupsi Dana Desa Penuba Timur Di Kabupaten Lingga	Ketua	Asist. Prof. Dr. Endri, SH, MH				
					Anggota 1	Assoc. Prof. Dr. Oksep Adhianto, SH, MH				
					Anggota 2	Asist. Prof. Heni Widayani, S.H., MH.				
					Anggota 3	Asist. Prof. Dr. Dewi Haryanti, SH, MH				
					Anggota 4	Asist. Prof. Marnia Rani, SH, MH				
5	Hukum	Agustina Yullana Firmanti Hutauruk	170574201074	Tinjauan Yuridis Terhadap Pemidanaan Tindak Pidana Penyelundupan Tenaga Kerja Indonesia Ilegal Di Kota Batam Tahun 2021	Ketua	Asist. Prof. H. Hendra Arjuna, SH, MH				
					Anggota 1	Assoc. Prof. Dr. Oksep Adhianto, SH, MH				
					Anggota 2	Asist. Prof. Dr. Endri, SH, MH				
					Anggota 3	Asist. Prof. Heni Widayani, S.H., MH.				
					Anggota 4	Asist. Prof. Irman, SH, MH				
6	Hukum	Alif Farhan Hidayat	180574201082	Analisis Pelaksanaan Penjatihan Pidana Pelayanan Masyarakat Terhadap Anak Yang Melakukan Tindak Pidana Kekerasan (Studi Putusan Nomor 6/Pid-Sus-	Ketua	Asist. Prof. Pery Rehendra Supripta, SH, MH				
					Anggota 1	Asist. Prof. Irman, SH, MH				
					Anggota 2	Asist. Prof. Dr. Endri, SH, MH				
					Anggota 3	Asist. Prof. Iwanadi Syahputra, SH, MH				
					Anggota 4	Asist. Prof. Heni Widayani, S.H., MH.				
7	Hukum	Nova Ramadania	180574201072	Modus Operandi Pengendalian Narkotika (Studi Kasus Lembaga Permayarakatan Kota Tanjungpinang)	Ketua	Asist. Prof. Pery Rehendra Supripta, SH, MH				
					Anggota 1	Assoc. Prof. Dr. Oksep Adhianto, SH, MH				
					Anggota 2	Asist. Prof. Dr. Endri, SH, MH				
					Anggota 3	Asist. Prof. Irman, SH, MH				
					Anggota 4	Asist. Prof. Heni Widayani, S.H., MH.				
8	Hukum	Muhammad Wahyu S	180574201074	Keabsahan Perjanjian baku Dalam Transaksi Jual Beli Non Fungible Token Pada Platform Opensea	Ketua	Assoc. Prof. Dr. Dewi Haryanti, SH, MH				
					Anggota 1	Asist. Prof. Marnia Rani, SH, MH				
					Anggota 2	Asist. Prof. Lia Nuraini, SH, MH				
					Anggota 3	Assoc. Prof. Dr. Oksep Adhianto, SH, MH				
					Anggota 4	Asist. Prof. Irman, SH, MH				
9	IAN	Crest Waldo Simarmata	170563201069	Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Sistem Informasi Tol Laut Dalam Program Tol Laut Di PT Pelni Tanjungpinang.	Ketua	Asist. Prof. H. Jamhur Potti, SE., M.Si.				
					Anggota 1	Asist. Prof. Agus Hendrayady, S.Sos., M.Si.				
					Anggota 2	Asist. Prof. Dr. Edy Akhyary, S.Sos., M.Si.				
					Anggota 3	Asist. Prof. Dr. Rudi Subyaktio, S.Sos., M.A.				
					Anggota 4	Asist. Prof. Firman, ST., M.A.P				
10	IAN	Suci Alfedia	180563201025	Inovasi Pelayanan Kesehatan Melalui Program Home Care Pada Lansia di Puskesmas Pancur Kecamatan Lingga Utara Kabupaten Lingga	Ketua	Asist. Prof. Dr. Fitri Kurnianingsih, S.Sos., M.Si.				
					Anggota 1	Asist. Prof. Agus Hendrayady, S.Sos., M.Si.				
					Anggota 2	Asist. Prof. Edison, MPA				
					Anggota 3	Assoc. Prof. Dr. H. Rumi Samin, S.Sos., M.Si.				
					Anggota 4	Asist. Prof. Dr. Edy Akhyary, S.Sos., M.Si.				
11	IAN	Indra Sinta	180563201039	Pengaruh Pengawasan Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Kasus Pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kepulauan Riau)	Ketua	Assoc. Prof. Dr. H. Rumi Samin, S.Sos., M.Si.				
					Anggota 1	Asist. Prof. Agus Hendrayady, S.Sos., M.Si.				
					Anggota 2	Asist. Prof. H. Jamhur Potti, SE., M.Si., Ph.D				
					Anggota 3	Asist. Prof. Edison, MPA				
					Anggota 4	Asist. Prof. Dr. Fitri Kurnianingsih, S.Sos., M.Si.				
12	IAN	Reno Januar	180563201118	Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Padang	Ketua	Asist. Prof. Dr. Edy Akhyary, S.Sos., M.Si.				
					Anggota 1	Asist. Prof. Agus Hendrayady, S.Sos., M.Si.				
					Anggota 2	Asist. Prof. Ramadhani Setiawan, S.Sos., M.Soc.Sc.				
					Anggota 3	Asist. Prof. H. Jamhur Potti, SE., M.Si.				
					Anggota 4	Asist. Prof. Firman, ST., M.A.P				
13	IAN	Yeni Oktavia Sanwang	180563201098	Evaluasi Kebijakan Pemerintahan Dalam Pemeliharaan Penerangan Jalan Umum Di Kota Tanjungpinang	Ketua	Asist. Prof. Agus Hendrayady, S.Sos., M.Si.				
					Anggota 1	Assoc. Prof. Dr. H. Rumi Samin, S.Sos., M.Si.				
					Anggota 2	Asist. Prof. Ramadhani Setiawan, S.Sos., M.Soc.Sc.				
					Anggota 3	Asist. Prof. Edison, MPA				
					Anggota 4	Asist. Prof. Charrey Ramba Sholeh, S.A.P., M.A.P				
14	IAN	Nur Azmi	180563201080	Evaluasi Upaya Pengembangan Sistem Distribusi Dan Stabilitas Harga Pangan Oleh Dinas Pertanian Pangan Dan Perikanan Kota Tanjungpinang	Ketua	Asist. Prof. Dr. Okparizan, S.Sos., M.H.I., M.Si.				
					Anggota 1	Asist. Prof. H. Jamhur Potti, SE., M.Si., Ph.D				
					Anggota 2	Asist. Prof. Agus Hendrayady, S.Sos., M.Si.				
					Anggota 3	Asist. Prof. Dr. Edy Akhyary, S.Sos., M.Si.				
					Anggota 4	Asist. Prof. Ramadhani Setiawan, S.Sos., M.Soc.Sc.				

LAMPIRAN  
KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN  
ILMU POLITIK UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI  
TENTANG PENETAPAN DEWAN PENGUJIAN  
SIDANG SKRIPSI MAHASISWA  
Nomor : 1354/NS3.S/IK.04/2023  
Tanggal : 9 Januari 2023

15	IAN	Erna Wati Dewi	170563201068	Budaya Organisasi Pegawai Dinas Sosial Kota Tanjungpinang Dalam Program Pelayanan Dan Rehabilitasi Kesejahteraan Sosial	Ketua	Assist. Prof. Dr. Rudi Subiyakto, S.Sos., M.A.
					Anggota 1	Assist. Prof. Edison, MPA
					Anggota 2	Assist. Prof. Fitri Kurnianingsih, S.Sos., M.Si.
					Anggota 3	Assist. Prof. Ramadhani Setiawan, S.Sos., M.Soc.Sc.
					Anggota 4	Assist. Prof. Chaeray Ramba Sholeh, S.A.P., M.A.P
16	IAN	Rahmiana Juniska	150563201040	Analisis Beban Kerja Petugas Kesehatan Dalam Pelaksanaan Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tanjungpinang (Studi Pelayanan Petugas Instalasi Gawat	Ketua	Assist. Prof. Dr. Fitri Kurnianingsih, S.Sos., M.Si.
					Anggota 1	Assist. Prof. Agus Hendrayady, S.Sos., M.Si.
					Anggota 2	Assist. Prof. Edison, MPA
					Anggota 3	Assist. Prof. H. Jamhur Potti, SE., M.Si.
					Anggota 4	Assist. Prof. Firman, ST., M.A.P
17	IP	Mella Julyani	170565201020	Pengelolaan Badan Usaha Milik Desa di Desa Batu Berapit Kecamatan Jemaja Kabupaten Kepulauan Anambas Tahun 2017-2018	Ketua	Assist. Prof. Ardi Putra, M.Ip
					Anggota 1	Assist. Prof. Kustiawan, S.S., M.Soc.Sc
					Anggota 2	Assist. Prof. Novi Winarti, M.A
					Anggota 3	Assist. Prof. Nazaki, S.Sos., M.Si
					Anggota 4	Assist. Prof. Ryan Anggria Pratama, S.Sos., M.I.P.
18	IP	Fitri	160565201084	Inovasi Pelayanan Paspor Online Melalui Aplikasi M-Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Tanjungpinang	Ketua	Assist. Prof. Ryan Anggria Pratama, S.Sos., M.I.P.
					Anggota 1	Assist. Prof. Nazaki, S.Sos., M.Si
					Anggota 2	Assist. Prof. Yudhanto Satyagraha Adiputra, S.I.P, M.A
					Anggota 3	Assist. Prof. Ardi Putra, M.Ip
					Anggota 4	Assist. Prof. Novi Winarti, M.A
19	IP	Vivin Titin Rahmayanti	190565201117	Implementasi Sistem Elektronik Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan Di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Karimun	Ketua	Assist. Prof. Ardi Putra, M.Ip
					Anggota 1	Assist. Prof. Nazaki, S.Sos., M.Si
					Anggota 2	Assist. Prof. Novi Winarti, M.A
					Anggota 3	Assist. Prof. Ryan Anggria Pratama, S.Sos., M.I.P.
					Anggota 4	Assist. Prof. Kustiawan, S.S., M.Soc.Sc
20	SOS	Nuha Nafa Lestari	170569201009	Tradisi Memanggil Makhluk Ghaib Dalam Kehidupan Sehari-hari Masyarakat Suku Laut Di Pulau Lipan	Ketua	Assist. Prof. Marisa Elsera, S.Sos., M.Si
					Anggota 1	Assist. Prof. Sri Wahyuni, M.Si
					Anggota 2	Assist. Prof. Emmy Solina, M.Si
					Anggota 3	Assist. Prof. Taufiqurrachman, S.Sos, M.Soc.Sc
					Anggota 4	Assist. Prof. Rahma Syafitri, M.Sos.
21	SOS	Fatimah Nur Hidayah	180569201031	Pendidikan Seks Anak Dalam Keluarga Di Kecamatan Sagulung Batam	Ketua	Assist. Prof. Dr. Sri Arleta, M.A
					Anggota 1	Assist. Prof. Emmy Solina, M.Si
					Anggota 2	Assist. Prof. Marissa Elsera, S.Sos., M.Si
					Anggota 3	Assist. Prof. Sri Wahyuni, M.Si
					Anggota 4	Assist. Prof. Taufiqurrachman, S.Sos, M.Soc.Sc



Dekan,



Assoc. Prof. Dr. Oksep Adhayanto, S.H., M.H.  
NIP. 198109292015041002

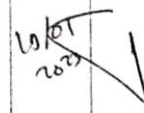
## Lampiran 10 : Lembar Perbaikan Skripsi Setelah Disidangkan

**PERBAIKAN SKRIPSI  
SETELAH DISIDANGKAN**

Nama : Fitri  
 Nomor Induk Mahasiswa : 160565201084  
 Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
 Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Paspor Online Melalui Aplikasi M-Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Tanjungpinang.


Skripsi ini telah diperbaiki sesuai saran Dewan Penguji Ujian Skripsi pada tanggal 11 Januari 2023, sebagai berikut:

No	Nama Penguji	Materi Perbaikan	Halaman	Menyetujui Hasil Perbaikan Skripsi	
				Tanggal	Tanda Tangan
1	Ryan Anggria Pratama S.Sos., M.I.P	1. Perbaiki abstrak buat fenomena inovasi pelayanan yang menceritakan inovasi dari offline ke online.	VI		
		2. Masukan gambar Paspor online sama gambar paspor berbentuk fisik.	6		
		3. Perbaiki daftar tabel, daftar gambar, daftar lampiran.	X, Xi, XIII		
		4. Setiap gambar ceritakan fungsi gambar, dan ceritakan deskripsi dari data-data yang di dapatkan.	6		
		5. Di deskripsi objek penelitian masukan gambar aplikasi M-Paspor dan ceritakan SOP nya.	43, 46		
		6. Di latar belakang cerita kondisi inovasi dampak gambaran perubahan offline ke online itu apa saja.	3		
2	Ardi Putra, M.I.P	1. Setiap gambar ceritakan fungsi gambar, dan ceritakan deskripsi dari data-data yang di	6		

3	Yudhanto Satyagraha Adiputra, S.IP,M.A	2.	dapatkan. Kerangka pemikiran dirapikan 4 indikator tersebut turunan atau sejajarkan.	33		
		3.	Perbaiki daftar tabel, daftar lampiran, daftar gambar	X, Xi, XII		
		4.	Tabel penelitian terdahulu jangan menggunakan huruf besar semua.	10		
		1.	Perbaiki latar belakang ceritakan fenomena penelitian.	1-9		
		2.	Perbaiki abstrak	VI		
		3.	Di latar belakang ceritakan kondisi inovasi dampak gambaran perubahan offline ke online itu apa saja	3		

Catatan: Halaman berikutnya mulai dari judul kelom, dapat ditambah sesuai kebutuhan.

Tanjungpinang, .....  
Ketua Dewan Penguji,

  
Ryan Angeria Pratama, S.Sos., M.I.P  
NIP/NIDN 0020129206

## RIWAYAT HIDUP



**Fitri**, dilahirkan di Kabupaten Natuna tepatnya di Kecamatan Midai pada hari Selasa tanggal 02 Februari 1998 anak ke lima dari lima bersaudara. Ayah bernama Syamsirman dan ibu bernama Rusna. Berikut riwayat pendidikan formal yang ditempuh:

Tahun 2004-2010 : SDN 01 Midai

Tahun 2010-2013 : MTS Negeri Midai

Tahun 2013-2016 : SMAN Midai

Tahun 2016-2023 : Mahasiswa S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Ketekunan dan motivasi yang tinggi untuk terus belajar dan berusaha telah mengantarkan penulis untuk berhasil menyelesaikan tugas akhir skripsi ini yang berjudul Inovasi Pelayanan Paspor Online Melalui Aplikasi M-Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Tanjungpinang. Semoga melalui penulisan tugas akhir skripsi ini mampu memberikan kontribusi positif bagi dunia pendidikan. Akhir kata penulis ucapkan terimakasih.