

**EFEKTIVITAS PELAYANAN APLIKASI *MOBILE* PASPOR DI
KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI KOTA TANJUNGPINANG**

SKRIPSI



**UMMIDIAH ISLAMIATY
NIM. 190565201045**

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

2023

EFEKTIVITAS PELAYANAN APLIKASI MOBILE PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI KOTA TANJUNGPINANG

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana
program studi Ilmu Pemerintahan



**UMMIDIAH ISLAMIATY
NIM. 190565201045**

**PRODI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG
2023**

LEMBAR PERSEMBAHAN

Motto

Apapun nanti hasilnya, banggalah terhadap setiap proses yang kamu lalui, hargai dirimu yang terus berusaha untuk menjadi lebih baik



Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orangtua saya Bapak Sunaryo dan Ibu Dahniar yang telah memberikan do'a, nasehat, selalu mengingatkan dalam hal kebaikan, dukungan moral maupun materil yang tidak pernah saya lupakan. Kemudian adik, kakak, seluruh keluarga besar dan orang-orang yang saya sayangi atas doa-doa dan dukungannya yang luar biasa.

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ummidiah Islamiaty
Nomor Induk Mahasiswa : 190565201045
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Aplikasi *Mobile* Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota 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, 17 Juli 2023
Yang Membuat Pernyataan,



Ummidiah Islamiaty
NIM. 190565201045


PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DIUJIAN

Dosen Pembimbing Skripsi mahasiswa:


Nama : Ummidiah Islamiaty
Nomor Induk Mahasiswa : 190565201045
Program Studi/Departemen/
Konsentrasi : Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Aplikasi Mobile Paspor di
Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota 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.

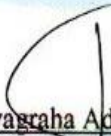
Menyetujui, tanggal: 13 Juli 2023
Pembimbing Utama,


Novi Winarti, M.A
NIP/MDN. 0005118904

Menyetujui, tanggal: 12 Juli 2023
Pembimbing Pendamping,


Ardi Putra, S.IP., M.IP
NIP/NIDN. 00191019204

Mengetahui, tanggal: 14 Juli 2023
Ketua Program Studi


Yudhanto Satyagraha Adiputra, S.IP., M.A
NIP/NIDN. 1015068301

PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

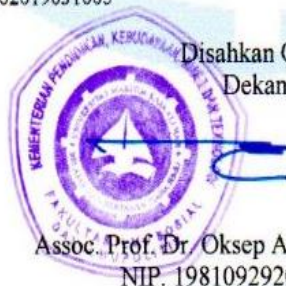
Nama : Ummidiah Islamiaty
Nomor Induk Mahasiswa : 190565201045
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Aplikasi *Mobile* Paspur di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Tanjungpinang

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dalam Sidang Skripsi pada tanggal 28 Juli 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. Yudhanto Satyagraha Adiputra, S.IP., M.A Ketua (.....)
NIP/NIDN. 1015068301
2. Novi Winarti, M.A Anggota 1 (.....)
NIP/NIDN. 0005118904
3. Ardi Putra, S.IP., M.IP Anggota 2 (.....)
NIP/NIDN. 00191019204
4. Ella Afnira, M.I.Kom Anggota 3 (.....)
NIP/NIDN. 199304292022032014
5. Ryan Anggria Pratama, S.Sos., M.I.P Anggota 4 (.....)
NIP/NIDN. 199212202019031005

Disahkan Oleh:
Dekan,



Assoc. Prof. Dr. Oksep Adhayanto, SH., MH
NIP. 198109292015041002

KATA PENGANTAR

Assalamualaikumm Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji syukur kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "Efektivitas Pelayanan Aplikasi *Mobile* Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjungpinang". Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Ilmu Pemerintahan. Penulis juga menyadari bahwa tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari beberapa pihak, skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan semestina. Oleh Karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada beberapa pihak sebagai berikut :

1. Prof. Dr.Agung Dhamar Syakti, S.PI.,DEA, selaku rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang yang sudah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mendapatkan Ilmu dan pengetahuan pada lembaga yang dipimpin.
2. Dr. Oksep Adhayanto, SH.,MH., Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji tanjungpinang.
3. Yudhanto Satyagraha Adiputra, S.IP,M.A selaku ketua jurusan prodi Ilmu Pemerintahan dan menjadi ketua penguji yang telah membimbing, memberi masukan, saran dan nasehatnya kepada penulis dalam penelitian skripsi ini
4. Novi Winarti, M.A selaku dosen pembimbing Utama yang telah membimbing, memberi masukan, saran dan memberikan nasehatnya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Ardi Putra, S.IP.,M.IP selaku Penasihat Akademik yang selalu memberikan bimbingan Akademik selama masa perkuliahan dan dosen pembimbing pendamping
6. Seluruh Bapak/ibu dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP UMRAH beserta staf yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan pengalamannya serta membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
7. Informan penelitian Bapak Andrie Eka Prasetyo, S.Kom selaku Kasubsi Pelayanan Dokumen Perjalanan Keimigrasian Tanjungpinang, Ibu Ryawantri Nurfatimah, A.Md.,Im.,S.H selaku Kasi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian dan Staff pegawai yang sudah membantu peneliti dalam memberikan informasi dalam penelitian ini.
8. Teristimewa Kepada kedua orangtua, adik kakak, dan keluarga besar saya yang sudah membantu saya, memberikan support, doa, materil, nasehat perhatian dan kasih sayang selama penulis menjalankan studi perkuliahan.
9. Teman-teman angkatan 2019 Program Studi Ilmu Pemerintahan yang sedang berjuang bersama dalam menyelesaikan skripsi.

Tanjungpinang,
Penulis



Ummidiah Islamiaty
NIM.190565201045

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

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

Nama : Ummidiah Islamiaty
Nomor Induk Mahasiswa : 190565201045
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 :

“Efektivitas Pelayanan Aplikasi *Mobile* Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Tanjungpinang”.

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

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Tanjungpinang
Pada tanggal : 17 Juli 2023
Yang Menyatakan,



Ummidiah Islamiaty
NIM. 190565201045

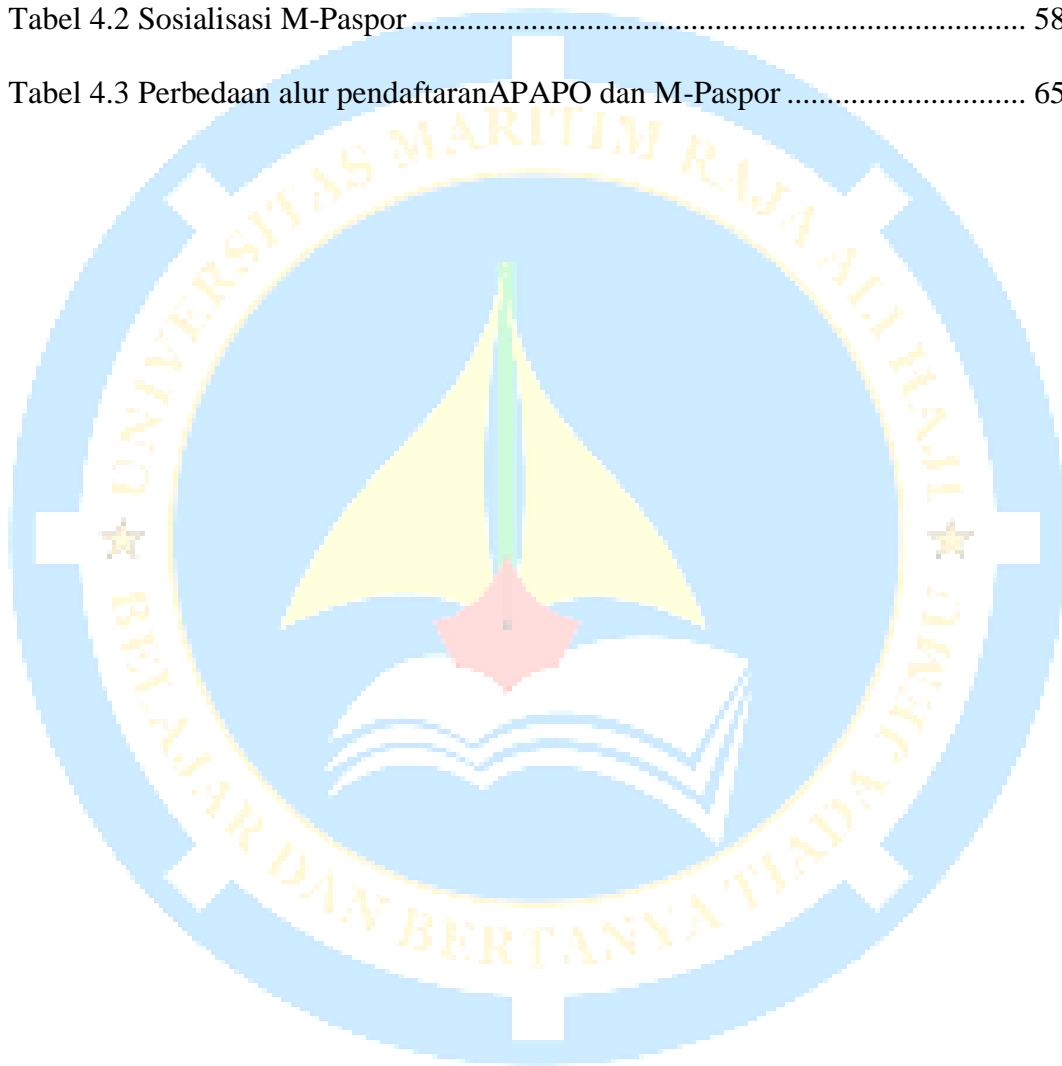
DAFTAR ISI

HALAMAN COVER.....	i
LEMBAR PERSEMBAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	ii
PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DIUJIANKAN.....	iv
PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	9
1.4.2 Manfaat Praktis	9
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	10
2.1 Tinjauan Pustaka	10
2.2 Kerangka Teori.....	12
2.2.1 Efektivitas	12
2.2.3 Pelayanan Publik.....	18
2.2.4 <i>E-Government</i>	22
2.3 Kerangka Pemikiran	27

2.4	Definisi Konsep	28
BAB 3 METODE PENELITIAN		
3.1	Pendekatan Penelitian.....	31
3.2	Objek dan Lokasi Penelitian.....	31
3.3	Fokus Penelitian	32
3.4	Sumber Data	32
3.5	Teknik Pengumpulan Data	33
3.6	Informan	34
3.7	Teknik Analisa Data	35
3.8	Jadwal Penelitian	36
BAB 4 PEMBAHASAN		
4.1	Deskripsi Objek Dan Lokasi Penelitian	37
4.2	Hasil Penelitian.....	51
BAB 5 PENUTUP.....		
5.1	Kesimpulan.....	74
5.2	Saran.....	77
DAFTAR REFERENSI		78
LAMPIRAN.....		81
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		105

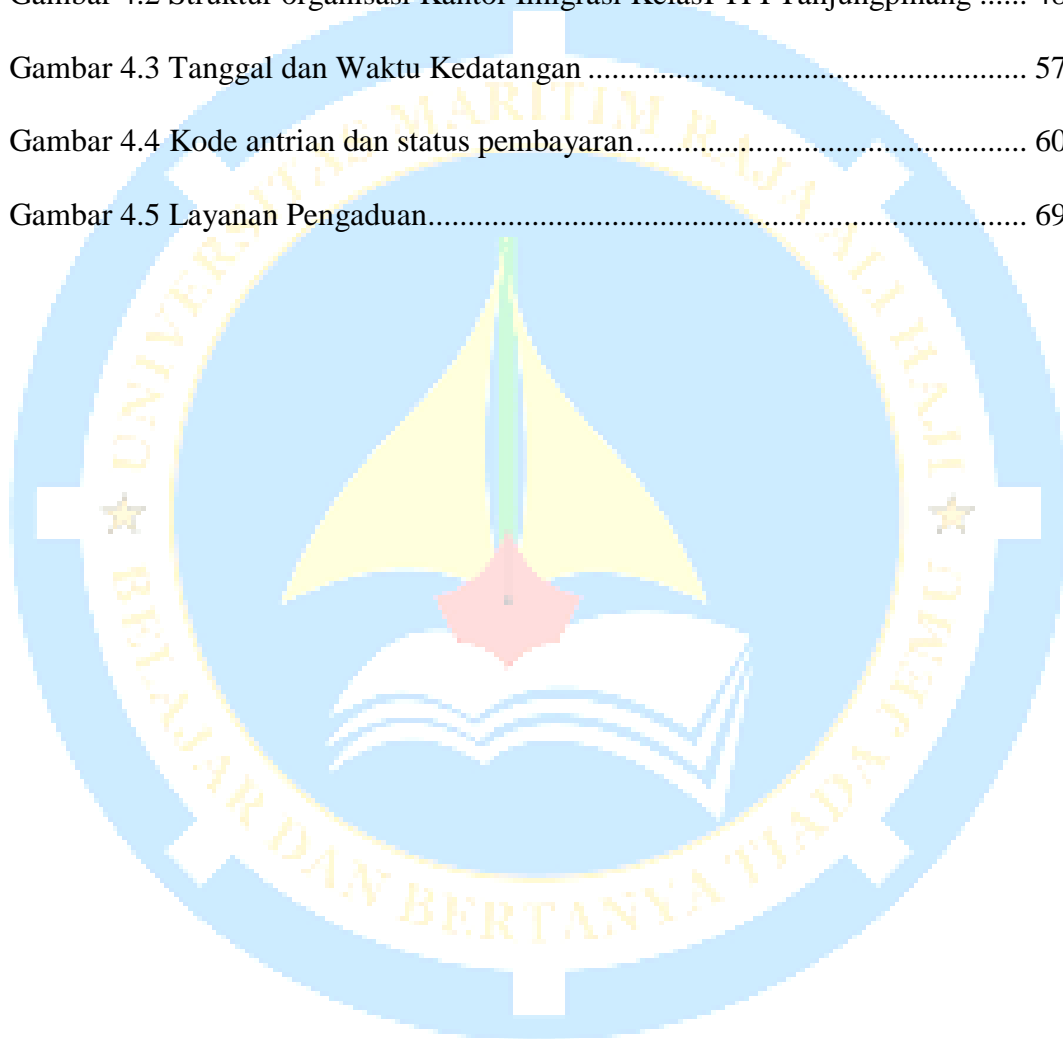
DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbedaan Dalam Pembuatan Paspor.....	5
Tabel 3. 1 Informan.....	35
Tabel 4.1 Jumlah Penerbitan Paspor melalui M-Paspor Tahun 2023	56
Tabel 4.2 Sosialisasi M-Paspor	58
Tabel 4.3 Perbedaan alur pendaftaran APAPO dan M-Paspor	65



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Bentuk Informasi Kendala dalam Sistem M-Paspor	7
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	27
Gambar 4.1 Aplikasi M-Paspor.....	37
Gambar 4.2 Struktur organisasi Kantor Imigrasi KelasI TPI Tanjungpinang	48
Gambar 4.3 Tanggal dan Waktu Kedatangan	57
Gambar 4.4 Kode antrian dan status pembayaran.....	60
Gambar 4.5 Layanan Pengaduan.....	69



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	81
Lampiran 2 Rekomendasi Penelitian Dari Fakultas	84
Lampiran 3 Surat Izin Melakukan Penelitian Dari Instansi Terkait	85
Lampiran 4 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian	86
Lampiran 5 Surat Keputusan Penetapan Dosen Pembimbing	87
Lampiran 6 Surat Keputusan Dewan Penguji Usulan Penelitian	88
Lampiran 7 Surat Keputusan Penetapan Dewan Penguji Skripsi	89
Lampiran 8 Lembar Perbaikan Skripsi	92
Lampiran 9 Dokumentasi Data Pendukung	93

