

**IMPLEMENTASI *E-GOVERNMENT* DALAM PEMANFAATAN
APLIKASI *MOBILE PASPOR (M-PASPOR)* PADA KANTOR
IMIGRASI KELAS II TPI TANJUNG UBAN**

SKRIPSI



**RISKI PENI WULANDARI
NIM. 190565201112**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG
2024**

**IMPLEMENTASI *E-GOVERNMENT* DALAM PEMANFAATAN
APLIKASI *MOBILE PASPOR (M-PASPOR)* PADA KANTOR
IMIGRASI KELAS II TPI TANJUNG UBAN**

SKRIPSI

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



**RISKI PENI WULANDARI
NIM. 190565201112**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG
2024**

LEMBAR PERSEMBAHAN

Yang paling utama atas segala-galanya, *Alhamdulillah*, puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT, atas limpahan cinta, rahmat, serta kasih sayang-Nya yang telah banyak melimpahkan ilmu pengetahuan, kekuatan, kemudahan, kelancaran, tidak pernah mengabaikan, bahkan selalu memampukan dalam berbagai situasi dan keadaan. Atas kemudahan yang Allah berikan akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Baginda Nabi Muhammad SAW.

Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orangtua tercinta, terkasih dan tersayang, yang telah banyak mengalirkan rasa cinta melalui untaian do'a serta berbagai bentuk bantuan baik secara moril maupun materil, sehingga skripsi ini akhirnya dapat terselesaikan. Mak, pak maaf belum bisa memberikan banyak kebahagiaan, semoga Allah senantiasa memampukan serta memudahkan adik dalam berbakti dan membahagiakan mamak dan bapak,

Aamiin Allahumma Aamiin

MOTTO

“Cukuplah bagi kami Allah, sebaik-baiknya pelindung dan sebaik-baiknya penolong kami.”

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Riski Peni Wulandari
Nomor Induk Mahasiswa : 190565201112
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : Implementasi *E-Government* Dalam Pemanfaatan Aplikasi *Mobile Paspor (M-Paspor)* Pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Uban

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, 02 Januari 2024

Yang Membuat Pernyataan,



RISKI PENI WULANDARI
NIM. 190565201112

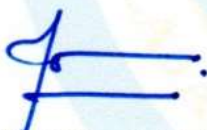
**PERSETUJUAN
SKRIPSI UNTUK DIUJIANKAN**

Dosen Pembimbing Skripsi mahasiswa:


Nama : Riski Peni Wulandari
Nomor Induk Mahasiswa : 190565201112
Program Studi/Departemen/
Konsentrasi : Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi : Implementasi *E-Government* Dalam Pemanfaatan
Aplikasi *Mobile Paspor (M-Paspor)* Pada Kantor
Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Uban

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.

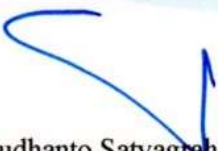
Menyetujui, tanggal: 10 Januari 2024
Pembimbing Utama,


Novi Winarti, M.A
NIP/NIDN. 0005118904

Menyetujui, tanggal: 09 Januari 2024
Pembimbing Pendamping,


Dr. Eki Darmawan, S.Sos., M.I.P
NIP/NIDN. 0027129002

Mengetahui
Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan


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

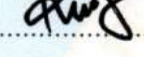
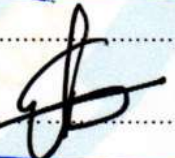



PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

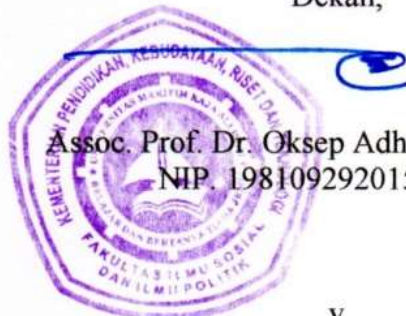
Nama : Riski Peni Wulandari
Nomor Induk Mahasiswa : 190565201112
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : Implementasi *E-Government* Dalam Pemanfaatan
Aplikasi *Mobile Paspor (M-Paspor)* Pada Kantor
Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Uban

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dalam Sidang Skripsi pada tanggal 26 Januari 2024 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. 199212202019031005
2. Novi Winarti, M.A Anggota 1 (.....) 
NIP/NIDN. 005118904
3. Dr. Eki Darmawan, S.Sos., M.I.P Anggota 2 (.....) 
NIP/NIDN. 0027129002
4. Yudhanto Satyagraha Adiputra, S.IP, M.A Anggota 3 (.....) 
NIP/NIDN. 1015068301
5. Uly Sophia, S.Sos., M.Si Anggota 4 (.....) 
NIP/NIDN. 10011281002

Disahkan Oleh:
Dekan,



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

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirahim,

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat serta kasih sayang-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Implementasi *E-Government* Dalam Pemanfaatan Aplikasi *Mobile Paspor (M-Paspor)* Pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Uban”, yang diajukan guna memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh dan menyelesaikan studi Strata Satu (1) pada Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, nasehat, bimbingan serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Prof. Dr. Agung Dhamar Syakti, S.Pi. DEA selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji.
2. Assist. Prof. Dr. Oksep Adhayanto, S.H., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Maritim Raja Ali Haji.
3. Assist. Prof. Yudhanto Satyagraha Adiputra, S.IP., M.A., selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Maritim Raja Ali Haji.
4. Assist. Prof. Novi Winarti, M.A selaku Dosen Pembimbing Utama penulis yang telah meluangkan waktu serta banyak memberikan arahan,

bimbingan, masukan serta saran dalam upaya penulis menyelesaikan skripsi ini.

5. Assist. Prof. Dr. Eki Darmawan, S.Sos., M.IP selaku Dosen Pembimbing Kedua penulis yang telah meluangkan waktu serta banyak memberikan arahan, bimbingan, masukan serta saran dalam upaya penulis menyelesaikan skripsi ini.
6. Dosen serta Staff Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Maritim Raja Ali Haji yang telah membantu melancarkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh Pihak Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Uban yang telah memberikan izin sebagai lokasi penelitian penulis, yang dengan sigap memberikan informasi dan data dukung yang penulis butuhkan dalam melengkapi skripsi ini. Serta masyarakat pengguna layanan aplikasi *m-paspor* yang telah berkenan menjadi informan dalam penelitian ini. Semoga Allah memudahkan segala urusan dan keperluan Bapak Ibu semua.
8. Kepada kedua orangtua yang saya cintai dan saya sayangi, Mamak Hijrah dan Bapak Eddy, yang telah banyak mengalirkan rasa cinta melalui untaian do'a serta segala bentuk bantuan baik secara moril maupun materil, sehingga skripsi ini akhirnya dapat penulis selesaikan. Terimakasih banyak karena selalu mendukung apapun hal baik yang penulis inginkan, semoga Allah SWT senantiasa membahagiakan,

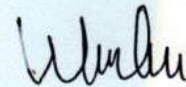
melindungi, menyayangi Mamak dan Bapak kapanpun dan dimanapun berada.

9. Kepada abang kandung penulis, abang Ronaldi. Terimakasih telah menjadi sponsor pada setiap kegiatan serta keperluan. Semoga Allah melancarkan rezeki serta memudahkan pekerjaan abang.
10. Kepada seluruh ponakan *online* yang telah penulis besarkan dengan sepenuh hati melalui kuota dan baterai *handphone*. Xabiru, Chava, Zakia, Rayyanza, Ameena, Issa, Bibu, Humey, Nadlyn, Kenkulus beserta seluruh ponakan *online* yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Terimakasih telah menjadi *moodbooster* atas kelucuan dan tingkah menggemaskan yang menjadi penyemangat ketika penulis sedang dilanda gundah gulana.
11. Kepada sahabat serta teman-teman yang penulis tidak dapat penulis tuliskan satu persatu, yang turut andil dalam segala segi proses kehidupan penulis dari dulu sampai dengan saat ini. Semoga kalian selalu berada dalam penjagaan Allah SWT.
12. Ucapan terimakasih kepada seluruh pihak yang turut andil dalam penyelesaian skripsi ini, mohon maaf tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Terimakasih telah banyak membantu dan memudahkan, semoga selalu diberikan kemudahan pula oleh Allah SWT.
13. Tidak lupa, kepada Riski Peni Wulandari. Meskipun kadang dianggap remeh oleh orang-orang, terimakasih karena telah bertahan dan mau berjuang sampai dengan saat ini. Mari usahakan setiap hal kedepannya

dengan baik. Semoga Allah senantiasa memudahkan dan melancarkan segala urusan dan keperluan kedepannya.

Akhir kata, besar harapan penulis agar Allah SWT berkenan membalas segala bentuk kebaikan seluruh pihak yang telah banyak berkontribusi didalam penyusunan skripsi serta kehidupan penulis dari dulu hingga saat ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan bantuan serta manfaat bagi pengembangan ilmu penelitian-penelitian selanjutnya. Mohon untuk saling mendoakan dalam kebaikan, semoga Allah SWT selalu memudahkan serta melancarkan segala bentuk kebaikan, *Aamiin Allahumma Aamiin.*

Tanjungpinang, 02 Januari 2024



Riski Peni Wulandari
NIM. 190565201112

**PERNYATAAN
PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

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

Nama : Riski Peni Wulandari
Nomor Induk Mahasiswa : 190565201112
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 :

“Implementasi *E-Government* Dalam Pemanfaatan Aplikasi *Mobile Paspor (M-Paspor)* Pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Uban.”

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 : 02 Januari 2024

Yang Menyatakan,



RISKI PENI WULANDARI
NIM. 190565201112

DAFTAR ISI

SAMPUL (COVER)	
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	i
LEMBAR PERSEMBAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DIUJIANKAN	iv
PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	x
ABSTRAK	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	16
1.3. Tujuan Penelitian	17
1.4. Manfaat Penelitian	17
1.4.1 Manfaat Teoritis	17
1.4.2 Manfaat Praktis	17
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	19
2.1. Tinjauan Pustaka	19
2.2. Kerangka Teori	24
2.2.1 Implementasi	24
2.2.2 <i>E-Government</i>	27
2.3. Kerangka Pemikiran	37
2.4. Definisi Konsep	37
BAB 3 METODE PENELITIAN	41
3.1. Pendekatan Penelitian	41
3.2. Objek dan Lokasi Penelitian	41
3.3. Fokus Penelitian	42
3.4. Sumber Data	42
3.4.1 Data Primer	43
3.4.2 Data Sekunder	43
3.5. Teknik Pengumpulan Data	43
3.5.1 Observasi	44
3.5.2 Wawancara	44

3.5.3 Dokumentasi.....	44
3.6. Informan.....	45
3.7. Teknik Analisis Data.....	45
3.7.1 Reduksi Data (<i>Data Reduction</i>).....	46
3.7.2 Penyajian Data (<i>Display Data</i>).....	46
3.7.3 Menarik Kesimpulan (<i>Verification</i>).....	46
3.8. Jadwal Penelitian.....	47
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
4.1. Deskripsi Objek dan Lokasi Penelitian	48
4.1.1 Objek Penelitian	48
4.1.2 Lokasi Penelitian	51
4.2. Hasil Penelitian	57
4.2.1 Implementasi <i>E-Government</i> Dalam Pemanfaatan Aplikasi <i>Mobile Paspor (M-Paspor)</i> Pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Uban	57
4.2.1.1 <i>Support</i> (Dukungan)	58
4.2.1.2 <i>Capacity</i> (Sumber Daya)	70
4.2.1.3 <i>Value</i> (Manfaat)	84
BAB 5 PENUTUP	89
5.1. Kesimpulan	89
5.2. Saran	91
DAFTAR REFERENSI	93
LAMPIRAN	97
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	152

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbedaan APAPO dan <i>M-Paspor</i>	7
Tabel 1.2 IKM dan IPK Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Uban	10
Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dan Penelitian Peneliti	22
Tabel 3.1 Informan.....	45
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian	47
Tabel 4.1 Data Penerbitan dan Penolakan Paspor Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Uban	50
Tabel 4.2 Sosialisasi <i>M-Paspor</i> Kepada Masyarakat.....	64
Tabel 4.3 Solusi Kendala <i>M-Paspor</i>	77
Tabel 4.4 Rekapitulasi Pegawai Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Uban	80
Tabel 4.5 Rekapitulasi Pendidikan Terakhir Pegawai Kantor Imigrasi Kelas ★ II TPI Tanjung Uban	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Sosialisasi <i>M-Paspor</i>	8
Gambar 1.2	Sosial Media Instagram Kanim Kelas II TPI Tanjung Uban.....	9
Gambar 1.3	Barcode Survei IKM & IPK Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Uban	11
Gambar 1.4	Alur Pendaftaran Paspor Via <i>M-Paspor</i>	13
Gambar 1.5	Pemberitahuan Gangguan Pada Aplikasi <i>M-Paspor</i>	15
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	37
Gambar 4.1	Aplikasi <i>M-Paspor</i>	49
Gambar 4.2	Suasana Kota Tanjung Uban	52
Gambar 4.3	Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Uban.....	53
Gambar 4.4	Peta Wilayah Kerja Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Uban	57
Gambar 4.5	Alur SOP Permohonan <i>M-Paspor</i>	60
Gambar 4.6	Kompensasi Layanan.....	62
Gambar 4.7	<i>Barcode</i> Informasi Layanan	63
Gambar 4.8	Infrastruktur Pendukung	68
Gambar 4.9	Fasilitas Pemohon Penyandang Disabilitas	69
Gambar 4.10	Infrastruktur Teknologi Informasi Pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Uban	73
Gambar 4.11	Kendala Aplikasi <i>M-Paspor</i>	75
Gambar 4.12	Menu Cara Pembayaran Aplikasi <i>M-Paspor</i>	76
Gambar 4.13	<i>Barcode</i> Pengaduan Masyarakat	87

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Keputusan Penetapan Dosen Pembimbing.....	97
Lampiran 2	Surat Rekomendasi Penelitian dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	99
Lampiran 3	Surat Pemberian Izin Penelitian Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM	100
Lampiran 4	Surat Pemberian Izin Penelitian Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Uban	101
Lampiran 5	Surat Keputusan Penetapan Dewan Penguji Usulan Penelitian ..	101
Lampiran 6	Surat Keputusan Penetapan Dewan Penguji Skripsi	104
Lampiran 7	Surat Keputusan tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Uban	106
Lampiran 8	SOPAP Pelayanan <i>M-Paspor</i>	107
Lampiran 9	Pedoman Wawancara	108
Lampiran 10	Pedoman Observasi	134
Lampiran 11	Dokumentasi Wawancara	145
Lampiran 12	Pedoman Observasi Terhadap Aplikasi <i>M-Paspor</i>	148