

**IMPLEMENTASI INOVASI PELAYANAN PASPOR ONLINE  
MELALUI APLIKASI M-PASPOR DI KANTOR  
IMIGRASI KELAS I KOTA MEDAN**

**SKRIPSI**

**OLEH:**

**ADE FEBRIANI**

**NPM. 208520024**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2024**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 11/11/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber  
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area  
Access From (repository.uma.ac.id)11/11/24

**IMPLEMENTASI INOVASI PELAYANAN PASPOR *ONLINE*  
MELALUI APLIKASI M-PASPOR DI KANTOR  
IMIGRASI KELAS I KOTA MEDAN**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
gelar Sarjana di Fakultas Ilmu Sosial Politik  
Universitas Medan Area

**OLEH:**

**ADE FEBRIANI**

**NPM. 208520024**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2024**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 11/11/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

**LEMBAR PENGESAHAN**

**NAMA : ADE FEBRIANI**  
**NPM : 208520024**  
**JUDUL :IMPLEMENTASI INOVASI PELAYANAN PASPOR ONLINE MELALUI APLIKASI M-PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS I KOTA MEDAN**

Disetujui oleh,

Pembimbing



Nina Angelia, S. Sos, M. I. Pol

Mengetahui

Dekan

Ka. Prodi



Dr. Walid Musthafa S, S.Sos, M.I.P



Dr. S. Indra Muda, M.AP

**Tanggal Lulus : 16 Agustus 2024**

### HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis, sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana adalah hasil dari proses penulisan saya sendiri. Namun beberapa bagian dari skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain dengan sumber yang di temukan sesuai dengan standar, aturan dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar sarjana saya dan sanksi lainnya, dengan peraturan yang berlaku jika di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.



**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS  
AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ade Febriani  
NPM : 208520024  
Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik : Tugas Akhir/Skripsi  
Jenis Karya : Tugas Akhir/Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul : “Implementasi Inovasi Pelayanan Paspor Online Aplikasi M-Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Medan” beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan  
Pada tanggal : 25 Agustus 2024  
Yang menyatakan

  
Ade Febriani  
208520024



## ABSTRAK

Aplikasi M-paspor merupakan sebuah inovasi baru yang di ciptakan untuk memberikan layanan paspor yang cepat dan mudah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui keberhasilan implementasi inovasi pelayanan paspor online melalui aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan. Direktorat Jenderal Imigrasi telah meluncurkan inovasi dengan memperkenalkan aplikasi M-Paspor, yang merupakan pembaruan dari aplikasi pendaftaran antrian paspor online (APAPO). Pembaruan ini dilakukan untuk mengatasi berbagai keluhan masyarakat terhadap aplikasi APAPO sebelumnya. Aplikasi M-Paspor memungkinkan masyarakat untuk mengajukan permohonan paspor baru dan penggantian paspor secara online dengan lebih mudah. Proses pembuatan paspor online melalui aplikasi M-Paspor relatif mudah dipahami. Tinjauan lapangan menunjukkan bahwa sering terjadi gangguan jaringan pada antrian paspor online dan pelayanan pembuatan paspor yang menyebabkan waktu penanganan menjadi lama. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terkait antrian permohonan paspor secara online. Data yang di dapat kemudian dianalisis secara kualitatif dengan mengolah seluruh data yang telah dikumpulkan dan didukung oleh hasil wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi inovasi pelayanan paspor online melalui aplikasi M-Paspor masih memerlukan perbaikan terutama dalam aspek teknis dan operasional. M-Paspor sudah cukup berhasil.

**Kata Kunci:** Implementasi, Inovasi Pelayanan, Paspor Online, Aplikasi M-Paspor

### **ABSTRACT**

The M-Paspor application is a new innovation created to provide quick and easy passport services. This study aims to determine the success of the implementation of online passport service innovation through the M-Paspor application at the Medan Class I Special Immigration Office, TPI. The Directorate General of Immigration has launched this innovation by introducing the M-Paspor application, an update of the previous online passport queue registration application (APAPO). This update was made to address various public complaints about the previous APAPO application. The M-Paspor application allows the public to apply for new passports and passport replacements online more easily. The process of making passports online through the M-Paspor application is relatively easy to understand. Field reviews show that there are frequent network disruptions in the online passport queue and passport-making services, causing extended handling times. The research method used was descriptive with a qualitative approach. Data collection techniques were carried out through interviews, observation, and documentation related to online passport application queues. The data obtained were then qualitatively analyzed by processing all the collected data and supported by interview results. The results of the study indicated that the implementation of online passport service innovation through the M-Paspor application still required improvements, especially in technical and operational aspects. However, M-Paspor had been quite successful.

**Keywords:** Implementation, Service Innovation, Online Passport, M-Paspor Application



## RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Lagkat pada tanggal 20 Februari 2002 dari Ayah Sugini dan Ibu Sudariani. Penulis merupakan putri terakhir dari empat bersaudara.

Tahun 2020 penulis lulus SMA Swasta Taruna Bangsa Sawit Seberang dan pada tahun 2020 penulis terdaftar sebagai mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.





## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan karunia-Nya, karena berkat izin dan kuasa-Nya lah penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul Implementasi Inovasi Pelayanan Paspor Online Melalui Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Medan.

Terimakasih Penulis sampaikan kepada Ibu Nina Angelia, Sos, M. I. Pol selaku dosen pembimbing dalam penulisan skripsi ini dan Ibu Khairunnisah Lubis, S. Sos, M. I. Pol selaku sekretaris dalam penulisan skripsi ini. Disamping itu penghargaan penulis sampaikan kepada Bapak Drs. Bahrum Jamil, M. AP selaku penguji skripsi seminar proposal sekaligus menjadi ketua dalam seminar hasil, dan sidang skripsi saya. Ungkapan terimakasih juga disampaikan kepada kedua orang tua Bapak Sugini dan Ibu Sudariani keluarga dan teman-teman saya atas segala doa dan perhatiannya.

Penulis menyadari bahwa tugas skripsi ini masih memiliki kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat baik untuk kalangan pendidikan dan masyarakat. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

Penulis

Ade Febriani

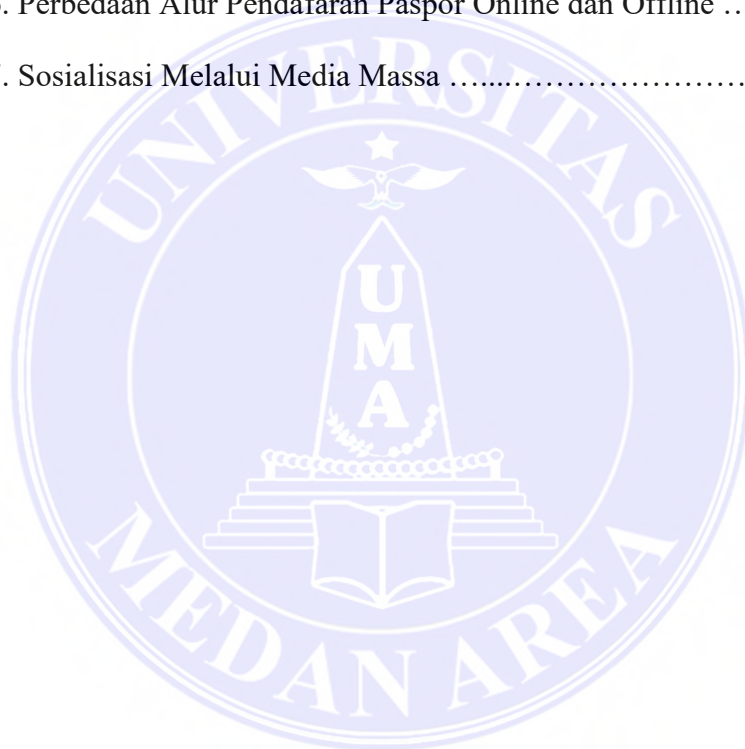
## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	vi
ABSTRACT .....	vii
RIWAYAT HIDUP .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL .....	xiii
I. PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
II. TINJAUAN PUSTAKA .....	6
2.1. Landasan Teori .....	6
2.1.1 Implementasi .....	7
2.1.2 Inovasi .....	8
2.1.3 Pelayanan Publik .....	10
2.1.4 Keimigrasian .....	12
2.2 Penelitian terdahulu .....	14
2.3 Kerangka Berpikir .....	28
III. METODELOGI PENELITIAN .....	30
3.1 Jenis Penelitian.....	30
3.2 Lokasi Penelitian.....	30
3.3 Waktu Penelitian .....	31

3.4 Informan Penelitian .....	31
3.5 Sumber Data .....	33
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	33
3.7 Teknik Analisis Data.....	34
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1 Hasil .....	37
4.1.1 Gambaran Umum .....	37
4.2.1. Sejarah Kantor.....	41
4.3.1 Visi Misi.....	45
4.4.1 Struktur Organisasi.....	46
4.5.1 Tugas dan Fungsi Pada Masing–Masing Bidang : .....	47
4.2 Pembahasan.....	50
4.2.1 Implementasi Inovasi Pelayanan Paspor Online Melalui Aplikasi M- Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Medan .....	50
1. Organisasi.....	46
2. Interpretasi.....	59
3. Aplikasi (Penerapan).....	65
V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	75
5.1 Kesimpulan .....	75
5.2 Saran .....	65
DAFTAR PUSTAKA .....	78
LAMPIRAN .....	81

## DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Perbedaan Pembuatan aspor .....	4
2. Penelitian Terdahulu .....	15
3. Jadwal Penelitian .....	31
4. Informan Penelitian .....	32
5. Jumlah Laporan Penerbitan Paspor Periode 202.....	39
6. Perbedaan Alur Pendaftaran Paspor Online dan Offline .....	57
7. Sosialisasi Melalui Media Massa .....	64



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Kerangka Berpikir .....	29
2. Aplikasi M-Paspor .....	36
3. Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan .....	41
4. Bagan Struktur .....	46
5. Tanggal Waktu Dan Kedatangan .....	53
6. Dokumentasi Informan Kunci, 2024 .....	89
7. Dokumentasi Informan Utama, 2024 .....	89
8. Dokumentasi Informan Pendukung, 2024 .....	90
9. Dokumentasi Informan Pendukung, 2024 .....	91
10. Dokumentasi Informan Pendukung, 2024 .....	91
11. Dokumentasi Informan Pendukung, 2024 .....	91
12. Dokumentasi Informan Pendukung, 2024 .....	92
13. Dokumentasi Informan Pendukung, 2024 .....	92
14. Area Parkir, 2024 .....	93
15. Area Dalam Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan .....	93
16. Area Dalam Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan .....	93
17. Area Luar Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan .....	94
18. Area Luar Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan .....	94



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Pedoman Wawancara .....	81
2. Dokumentasi .....	89
3. Sarana Dan Prasarana .....	93
4. Surat Izin Penelitian.....	95
5. Surat Terima Izin Penelitian .....	96
6. Surat Selesai Riset Lapangan .....	97



# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Pelayanan Publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu salah satu dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu bidang administrasi.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa 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. Pelayanan publik dikatakan baik jika memenuhi beberapa asas-asas kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, profesional, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, serta kecepatan kemudahan dan keterjangkauan (Maulidiah, 2014).

Pelayanan publik memerlukan respon yang cepat dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat secara cepat, akurat, mudah, nyaman dan terpercaya. Seiring kemajuan negara, berbagai inovasi perlu dikembangkan. Terlebih lagi, masyarakat saat ini berkembang dengan sangat dinamis, sehingga diperlukan kemampuan bereaksi atau tanggap secara sensitif terhadap dinamika kebutuhan dan

tantangan masyarakat. Inovasi dalam pelayanan publik juga dapat dimanfaatkan. Faktor terpenting yang dapat dijadikan indikator keberhasilan suatu organisasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah inovasi pelayanan. Inovasi sangat penting dalam proses reformasi birokrasi pemerintahan.

Salah satu syarat untuk melakukan perjalanan antar negara diperlukan dokumen identitas pemegangnya, terutama paspor. Informasi identitas yang tercatat di paspor meliputi nama, lokasi, tanggal lahir, jenis kelamin, kewarganegaraan, nomor paspor, dan masa berlaku. Menurut Undang-Undang Keimigrasian Nomor 6 Tahun 2011, Paspor ialah dokumen yang dikeluarkan oleh Pemerintah Republik Indonesia kepada warga negara Indonesia yang hendak melakukan perjalanan antar negara dan berlaku untuk jangka waktu tertentu.

Berdasarkan Surat Edaran Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor IMI-UM.01.01-4166 terkait dengan diperkenalkannya layanan penerbitan paspor online, Departemen Imigrasi bertugas memberikan nasehat, pengawasan dan dukungan teknis. Mengawasi kegiatan Biro Imigrasi, termasuk penyelenggaraan permohonan layanan paspor *online*. Penguatan layanan keimigrasian merupakan bagian dari strategi peningkatan akses terhadap layanan publik. Penilaian umum terhadap industri imigrasi menunjukkan bahwa keluhan masyarakat mengenai antrean panjang untuk mendapatkan paspor merupakan suatu permasalahan.

Departemen Imigrasi ialah organisasi yang bergerak di bidang pengawasan orang yang masuk dan keluar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia dan bagian dari upaya menjaga kedaulatan Negara Kesatuan Republik Indonesia sesuai dengan Ketentuan Umum. Bab 1 Pasal 1 Khususnya Peraturan Menteri Hukum dan

Hak Asasi Manusia. Hak Asasi Manusia di Negara Republik Indonesia No.4 Tahun 2017. Fungsi imigrasi digambarkan untuk melindungi kepentingan dan melindungi berbagai kepentingan nasional, termasuk hak orang lain. Demi keamanan data warga negara, Pemerintah telah menetapkan prinsip-prinsip pelayanan yang harus dilaksanakan, dan proses pelayanan sesuai dengan pedoman dan proses pengawasan masuk dan keluarnya orang ke dalam wilayah Negara Republik Indonesia yang telah ditetapkan. Ketentuan yang berlaku telah ditetapkan. Terkait pelayanan keimigrasian, Menteri Hukum dan HAM RI Yasonna H. Raoli mengatakan:

“Untuk meningkatkan pelayanan publik, Kemenhunkam selalu berupaya memberikan inovasi layanan dalam memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat untuk kemudahan, kecepatan, keamanan dan kenyamanan”  
(Sumber: mediaindonesia.com, 27 Januari 2022, 11.10 WIB)

Aplikasi pendaftaran antrian paspor secara *online* diharapkan mampu menghadirkan inovasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat guna mempercepat laju pelayanan publik. Aplikasi ini didasarkan pada layanan paspor *online* yang diluncurkan pada Agustus 2017 dan penerapannya dimulai pada November 2017.

Penggunaan aplikasi paspor *online* merupakan inovasi terbaru untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan peningkatan pelayanan publik, dan aplikasi didukung oleh teknologi mulai dari informasi canggih hingga operasional yang efisien (Wilonotomo & Aji, 2018). Akan tetapi, masih terdapat kendala dalam penerapan Aplikasi Pengajuan Paspor *Online* (APAPO) yang menghambat penggunaan aplikasi tersebut termasuk kesulitan verifikasi email, kode OTP hilang, alokasi yang sering kurang, dan kesalahan login yang umum. Untuk itu, Direktorat Jenderal Imigrasi kembali menggunakan aplikasi M-Paspor, khususnya

dalam pengisian Formulir Permohonan Paspor *Online* (APAPO) yang baru. Aplikasi M-Paspor adalah aplikasi yang memungkinkan Anda mengajukan paspor baru atau paspor pengganti secara online. Aplikasi Layanan Paspor *Online* ini dapat diunduh secara gratis di layanan *Google Play Store* maupun *App Store*.

Tabel 1. Perbedaan Pembuatan Paspor

No	Paspor Aplikasi APAPO	Paspor Aplikasi M-Paspor
1	Download aplikasi APAPO di <i>play store</i>	Download aplikasi M-Paspor di <i>play store</i>
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/QR code	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 <i>reschedule</i> jadwal kedatangan yang telah kita pilih	Terdapat fitur <i>reschedule</i> jadwal kedatangan.

Sumber: Data di olah peneliti, 2023

Pengamatan di lapangan menunjukkan bahwa jaringan tunggu paspor online dan layanan pembuatan paspor seringkali terputus dan membutuhkan waktu lama untuk diselesaikan. Hal ini juga menjadi hambatan dalam terciptanya pelayanan publik yang efisien dan efektif sehingga menyebabkan terhambatnya antrian pengajuan paspor online. Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul **“Implementasi Inovasi Pelayanan Paspor *Online* Melalui Aplikasi Paspor Online Melalui Aplikasi M-Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Medan”**.



## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan gambaran umum di atas maka permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini adalah bagaimana implementasi inovasi layanan paspor *online* melalui aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi I Kota Medan.

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi inovasi pelayanan paspor online melalui aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Medan.

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Manfaat penelitian ini adalah dapat di jadi kan sebagai sumber referensi bagi pihak-pihak yang ingin melakukan penelitian khususnya mengenai permasalahan yang berkaitan dengan implementasi inovasi pelayanan paspor *online* melalui aplikasi M-Paspor ke Kantor Imigrasi Kelas I Kota Medan, penelitian ini dapat memberi penjelasan tentang penerapan aplikasi M-Paspor dalam proses pelayanan pembuatan paspor dan dapat dijadikan referensi.

### 1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memperoleh wawasan pengetahuan yang lebih mendalam tentang implementasi inovasi pelayanan paspor online melalui aplikasi m-paspor dalam proses pelayanan pengurusan paspor melalui Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan sehingga dapat memberikan refrensi bagi pengembangan ilmu-ilmu sosial khususnya Ilmu Administrasi Publik.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Implementasi**

Implementasi merupakan sebuah konsep yang berkaitan dengan sejumlah metrik keberhasilan atau biasa dikenal dengan kinerja dan kesuksesan. Implementasi merupakan sebuah konsep yang mencoba mengkaji beberapa faktor kunci yang mempengaruhi implementasi kebijakan. Implementasinya berupa konsep yang menyediakan total model. Masing-masing model ini tidak memperkenalkan prinsip-prinsip tertentu yang berlawanan tetapi hanya memiliki sedikit perbedaan dalam beberapa hal dan jumlah variabel. Model yang diusulkan berupaya memberikan wawasan spesifik mengenai beberapa faktor yang mempengaruhi proses implementasi.

Implementasi memiliki arti pelaksanaan, penerapan. Implementasi juga dapat dipahami sebagai suatu kegiatan yang bertujuan untuk melaksanakan suatu kebijakan sebagaimana dituangkan dalam peraturan yang dikeluarkan oleh pemerintah atau lainnya dengan maksud untuk mencapai tujuan yang diidentifikasi dalam tujuan tersebut. Sedangkan menurut Suharto (2012) Implementasi ialah salah satu tahapan proses pengembangan kebijakan yaitu identifikasi, implementasi dan evaluasi.

Tujuan kebijakan akan tercapai dengan baik apabila pelaksanaan kebijakan dan perumusan atau pengembangan kebijakan dipersiapkan dan direncanakan dengan baik. Dalam melaksanakan kebijakan perlu diberikan langkah-langkah dalam proses penerapan yang dapat mencapai tujuan kebijakan tersebut.

Menurut Van Meter dan van Horn (dalam Winarno 2007) memahami implementasi kebijakan sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu-individu atau kelompok pemerintah maupun swasta yang diarahkan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan kebijakan sebelumnya. Tindakan tersebut mencakupi usaha-usaha untuk mengubah keputusan-keputusan menjadi tindakan-tindakan operasional dalam kurun waktu tertentu maupun dalam rangka melanjutkan usaha-usaha untuk mencapai perubahan-perubahan besar dan kecil yang ditetapkan oleh keputusan-keputusan kebijakan.

Menurut Hill and Hupe (2002) memahami implementasi kebijakan sebagai apa yang terjadi antara harapan kebijakan dengan hasil kebijakan. Implementasi adalah apa yang dilakukan berdasarkan keputusan yang telah dibuat. Dalam hal ini, terdapat dua pihak yang berperan, yaitu formulator atau pembuat keputusan dan pihak implementator. Menurut Grindle (dalam Winarno 2007) menjelaskan bahwa tugas implementasi adalah membentuk suatu kaitan yang memudahkan tujuan kebijakan bisa direalisasikan sebagai dampak dari suatu kegiatan pemerintah. Ini artinya, kegiatan implementasi berkaitan dengan kebijakan yang diambil pemerintah harus memperjelas dan mempermudah pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Jika tidak, berarti ada kesalahan dalam analisis kebijakannya.

Charles O. Jones (1996 :166) menyebutkan dalam melaksanakan aktivitas implementasi program atau pelaksanaan kebijakan, terdapat tiga macam aktivitas yang perlu diperhatikan, yaitu:

### 1) Organisasi

Organisasi merupakan pondasi penting dalam menjalankan program atau kebijakan. Hal ini meliputi pembentukan atau penataan kembali sumber daya, unit-unit, dan metode yang diperlukan untuk menunjang keberhasilan program. Proses ini melibatkan identifikasi dan alokasi sumber daya yang sesuai, pembagian tugas dan tanggung jawab secara efektif, serta pengaturan struktur organisasi yang dapat mengoptimalkan kinerja.

### 2) Interpretasi

Interpretasi mengacu pada kemampuan untuk menafsirkan program atau kebijakan agar menjadi rencana yang jelas dan dapat diterima oleh semua pihak terkait. Hal ini melibatkan proses komunikasi yang efektif untuk menyampaikan tujuan, strategi, dan manfaat program kepada para stakeholder. Interpretasi yang baik akan memastikan pemahaman yang seragam dan komitmen yang kuat dalam menjalankan program.

### 3) Aplikasi (penerapan)

Aplikasi merujuk pada pelaksanaan kegiatan rutin yang diperlukan untuk menjalankan program atau kebijakan. Ini termasuk penyediaan barang dan jasa, pelaksanaan kegiatan pengajaran, pemantauan dan evaluasi kemajuan, serta pengambilan tindakan perbaikan jika diperlukan. Proses aplikasi ini membutuhkan koordinasi yang baik antara berbagai pihak terlibat dan pemenuhan persyaratan operasional yang diperlukan.

#### 2.1.2 Inovasi

Inovasi ialah suatu hal yang sangat penting yang harus dilakukan suatu organisasi untuk meningkatkan pelayanan dan operasionalnya agar dapat terus

eksis, menjaga kesinambungan dan dapat mencapai visi dan misi yang telah disepakati. Inovasi di sektor publik merupakan tren kuat yang dilakukan untuk memperbaiki aspek-aspek tertentu dalam organisasi, yang bertujuan untuk mengubah persepsi masyarakat terhadap buruknya kualitas pelayanan publik. Inovasi bersifat *straight to the point*, artinya program inovasi yang dilaksanakan harus berorientasi pada hasil, termasuk arah dan strategi untuk mencapai tujuan tersebut. (Sukarmin, 2020)

Menurut Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 Tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi, inovasi adalah kegiatan penelitian, pengembangan, dan/atau rekayasa yang dilakukan untuk mengembangkan penerapan nilai dan konteks keilmuan baru, atau metode baru untuk mencapai tujuan. menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang ada pada produk atau proses produksi.

Inovasi adalah transformasi pengetahuan menjadi produk, proses dan layanan baru, adalah tindakan menggunakan sesuatu yang baru, sedangkan menurut mitra buku dan situs, inovasi adalah keberhasilan mengeksploitasi ide baru atau dengan kata lain memobilisasi pengetahuan, keterampilan teknologi. dan pengalaman untuk menciptakan produk, proses, dan layanan baru (Enggar & Prabawati, 2018). 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 (dalam Febriyanti et al., 2022) menjelaskan inovasi adalah sebuah ide, praktek, atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya.



Menurut Rogers (dalam Febriyanti et al., 2022) menyatakan keberhasilan inovasi ditentukan dari:

1. Karakteristik inovasi (produk)

Inovasi-inovasi baru dapat dengan mudah diterima oleh masyarakat apabila mempunyai keunggulan relatif, artinya inovasi tersebut akan menarik minat masyarakat apabila mempunyai keunggulan dibandingkan dengan inovasi-inovasi yang sudah ada. Dari segi ciri-ciri inovasi ini merupakan inovasi yang mempunyai ciri khas dibandingkan dengan inovasi-inovasi sebelumnya. Ciri khas dari inovasi ini adalah pelayanan melalui aplikasi M-Paspor, salah satu inovasi pelayanan publik yang diterapkan oleh Kantor Imigrasi Kota Medan untuk memudahkan perolehan paspor.

2. Saluran komunikasi (kesesuaian)

Inovasi tersebut akan disebarkan kepada konsumen perusahaan melalui saluran komunikasi yang ada. Suatu produk baru akan segera tersebar luas di kalangan masyarakat (konsumen) jika perusahaan menggunakan banyak saluran komunikasi yang tersebar luas seperti media massa dan jaringan interpersonal. Dalam hal ini Kantor Imigrasi menginformasikan kepada masyarakat mengenai persyaratan terkini atas pelayanan yang ada di Kantor Imigrasi Kota Medan.

3. Upaya perubahan dari agen

Perusahaan harus dapat secara akurat mengidentifikasi pemimpin opini yang akan mereka gunakan dan melibatkan mereka sebagai perwakilan perusahaan untuk membujuk konsumen atau masyarakat agar menerima dan menggunakan penerimaan dan penggunaan produk baru (inovasi) oleh konsumen atau masyarakat. Kantor imigrasi harus mampu mengidentifikasi secara akurat para

*opinion leader* yang akan dipekerjakan dan mampu melibatkan mereka dalam layanan pelanggan untuk memberikan penjelasan mengenai prosedur dan kendala yang dihadapi masyarakat dalam penerimaan dan penggunaan inovasi terkini terkait M-Paspor.

#### 4. Sistem sosial

Secara umum, sistem sosial masyarakat modern lebih mudah menerima inovasi dibandingkan masyarakat yang berorientasi pada sistem sosial tradisional, karena masyarakat *modern* cenderung memiliki sikap positif terhadap perubahan, memiliki perspektif luar yang lebih baik, dan lebih cenderung berinteraksi dengan masyarakat. di luar tim mereka, sehingga memfasilitasi masuknya ide-ide baru ke dalam sistem sosial. Inovasi ini memberikan dampak yang besar bagi masyarakat dalam memanfaatkan kemajuan teknologi, sehingga pihak imigrasi membantu masyarakat dalam mengakses aplikasi M-Paspor.

##### 2.1.3 Pelayanan Publik

Menurut Mulyadi (2016:39) menyatakan bahwa pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara khusus. Dewasa ini, pelayanan publik berbasis teknologi telah menjadi sarana yang penting dalam menjalankan konsep pelayanan publik yang efektif dan efisien. Dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK), pemerintah dapat meningkatkan aksesibilitas, kecepatan, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan publik berbasis teknologi mulai dikembangkan pemerintah sejak diterapkannya *e-Government* di Indonesia. Hal ini mengacu pada Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *Electronic Government* yang menyatakan bahwa pesatnya kemajuan teknologi informasi dan komunikasi serta kemampuan pemanfaatannya secara luas akan membuka jalan bagi kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. pada kemampuan mengakses, mengelola, dan menggunakan informasi dalam jumlah besar secara komprehensif, cepat, dan akurat (Salsabilla, 2021).

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik diatur bahwa segala bentuk kegiatan dalam lingkup pengaturan, pengawasan, penyediaan fasilitas, pelayanan, dan kegiatan lainnya dilakukan oleh instansi pemerintah dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan publik. kebutuhan publik. kebutuhan layanan, meminta, perusahaan sesuai peraturan dan perundang-undangan yang berlaku. Kajian ini mensyaratkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan yang ditentukan oleh undang-undang bagi setiap warga negara atau penduduk yang berupa barang, jasa atau pelayanan administrasi utama. Menurut pandangan ini, pelayanan publik mencakup pemenuhan kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa serta pelayanan sektor administrasi.

Pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan yang ditentukan oleh undang-undang bagi setiap warga negara dan penduduk mengenai barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. (Ayutasya et al., 2020).

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 Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan/atau pelayanan administratif yang diberikan oleh pelayanan publik.

Dari berbagai pengertian pelayanan publik yang diuraikan di atas, dalam konteks pemerintahan daerah, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian pelayanan atau pemenuhan kebutuhan masyarakat, masyarakat, dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan terhadap organisasi tersebut, sesuai dengan ketentuan yang berlaku. peraturan yang telah ditetapkan. aturan dan prosedur dasar serta bertujuan untuk memuaskan penerima manfaat layanan.

#### **2.1.4 Keimigrasian**

Keimigrasian pada masa penjajahan Belanda disebut dengan Emigrasi. Dengan berakhirnya kekuasaan Belanda di Indonesia yang ditandai dengan Konferensi Meja Bundar (KMB) tanggal 27 Desember 1949 yang memuat pengakuan kedaulatan pemerintah Belanda atas pemerintah Indonesia. Urutan selanjutnya adalah Pemerintah Belanda mendelegasikan atau menyerahkan atau menyerahkan kepada pemerintah Indonesia khususnya Departemen Imigrasi. (Handrisal, 2021).

Keimigrasian merupakan bagian dari penyelenggaraan kedaulatan wilayah Indonesia dalam rangka memelihara ketertiban nasional dan kehidupan bernegara menuju masyarakat adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Menurut UU Nomor 6 Tahun 2011, Pasal 1 Ayat 1 Keimigrasian adalah perpindahan orang ke dalam atau ke luar wilayah Indonesia dan penguasaannya dalam rangka menjaga penghormatan terhadap kedaulatan negara. Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia yang selanjutnya disebut wilayah Indonesia meliputi seluruh wilayah Indonesia serta wilayah-wilayah tertentu yang ditetapkan dengan undang-undang.

Kantor Imigrasi adalah unit pelaksana teknis di bidang keimigrasian di lingkungan kantor wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia RI, yang bertanggung jawab kepada kepala kantor wilayah yang juga bertanggung jawab kepada kepala kantor daerah. Sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011, Pasal 4 (ayat 1), Departemen Imigrasi membentuk kantor pengurus keimigrasian di tingkat kabupaten, kota, atau kabupaten untuk menjalankan fungsinya. Fungsi keimigrasian merupakan bagian dari urusan pemerintahan negara dengan memberikan pelayanan keimigrasian, menegakkan hukum, menjamin keamanan negara, dan memfasilitasi pembangunan kesejahteraan masyarakat. Pemberian dokumen keimigrasian, dalam hal ini Dokumen Perjalanan Republik Indonesia (DPRI), pada hakikatnya merupakan wujud perlindungan terhadap hak asasi manusia untuk melakukan perjalanan ke luar negeri sepanjang tidak ada hal serius. Kewajiban ini juga merupakan wujud penghormatan terhadap hak asasi manusia (Dalla, 2019)



Paspor Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Paspor adalah dokumen yang diterbitkan oleh Pemerintah Republik Indonesia kepada warga negara Indonesia untuk melakukan perjalanan antar negara dan berlaku untuk jangka waktu tertentu. Dokumen perjalanan seperti Paspor Republik Indonesia yang selanjutnya disebut dokumen perjalanan seperti paspor adalah dokumen pengganti paspor yang diterbitkan dalam hal tertentu dan berlaku untuk jangka waktu tertentu.

Ketentuan Pasal 16 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian menolak seseorang meninggalkan wilayah Indonesia apabila orang tersebut: (1) tidak mempunyai dokumen perjalanan yang sah dan sah; dan (2) diperlukan untuk keperluan penyelidikan dan penyelidikan sebagaimana diminta oleh pejabat yang berwenang; atau namanya dimasukkan dalam daftar pencegahan. Selain itu, petugas imigrasi juga berhak menolak 30 orang asing keluar wilayah Indonesia apabila orang asing tersebut masih mempunyai kewajiban di Indonesia yang harus dipenuhi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

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. Penelitian Terdahulu

No	Judul	Teori	Metode	Hasil	Perbedaan
1	Implementasi Aplikasi Layanan Paspor Online Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Surabaya Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Publik (Ramadhani & Fanida, 2020)	Peneliti menggunakan teori implementasi egovernment untuk mencapai tujuan dalam layanan egovernment menurut Eman dan Hamdan (2009) yang mempunyai 5 langkah utama, sebagai berikut: 1. <i>Identify and plan e-Services that will be provided electronically to citizens.</i> 2. <i>Develop the ICT infrastructure.</i> 3. <i>The development of a legal and regulatory framework.</i> 4. <i>Is the reform of education and the development of IT-related skills.</i> 5. <i>Identified is design management and organizational framework.</i>	Metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif dalam penelitian yang bertujuan untuk mengetahui dan memahami fenomena yang terjadi secara alamiah sesuai dengan situasi sosial.	Implementasi permohonan layanan paspor <i>online</i> berjalan dengan baik dengan dilakukannya langkah-langkah khususnya kesepakatan kerangka <i>e-Government</i> berupa identifikasi masalah dan rencana penyampaian layanan secara elektronik kepada masyarakat dalam bentuk permohonan paspor online, kedua. Langkah yang dilakukan adalah dengan mengembangkan infrastruktur TI berupa perangkat fisik dan media yang dilanjutkan dengan regulasi berupa kebijakan dan	Pada penelitian ini aplikasi yang digunakan adalah APAPO, sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan adalah aplikasi M-Paspor.

No	Judul	Teori	Metode	Hasil	Perbedaan
				regulasi yang telah ditetapkan dengan diterbitkannya SE NO.IMI-UM.01.01 - 4166 dan SOP NO.IMI - GR. .01-01-1383, tahap keempat adalah pengembangan sumber daya manusia dengan pelatihan pegawai dan tahap terakhir adalah kerangka desain manajemen organisasi berupa struktur organisasi.	
2	Pelayanan Berbasis Digital: Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (APAPO) Di Kantor Imigrasi Tanjungpinang (Febriyanti et al., 2022)	Peluncuran layanan paspor online ini merupakan salah satu bentuk peningkatan pelayanan yang dilakukan Departemen Imigrasi TPI Tanjungpinang Kelas 1 untuk mengatasi keluhan terkait kesulitan antrian paspor. Layanan paspor <i>online</i> dapat diunduh melalui	Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian Kualitatif. Metode kualitatif yang dilakukan cenderung bersifat deskriptif dalam hal perolehan maupun analisis data	Berdasarkan penilaian yang dilakukan selama ini, Direktur Jenderal Departemen Imigrasi telah mengambil kebijakan pendaftaran antrian permohonan paspor secara <i>online</i> sehingga pemohon paspor dapat	Pada penelitian ini aplikasi yang digunakan adalah APAPO, sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan adalah aplikasi M-Paspor.

No	Judul	Teori	Metode	Hasil	Perbedaan
		<p><i>smartphone</i> di <i>Playstore</i> dan <i>Appstore</i>. Bagi yang tidak memiliki <i>smartphone</i>, antrian online dapat diakses melalui website <i>karet.imigration.go.id</i>. Tujuan dibuatnya sistem online ini adalah untuk memudahkan pemohon paspor mendapatkan nomor antrian berdasarkan lokasi, tanggal dan waktu yang mereka tentukan sendiri tergantung kuota yang tersedia.</p>	yang dilakukan.	<p>mendaftar secara online dan menentukan waktu kedatangannya di kantor imigrasinya. Hal ini tertuang dalam surat edaran Direktur Jenderal Departemen Imigrasi: IMI-UM.01.01-4166 tentang Penyelenggaraan permohonan antrian paspor <i>online</i> di seluruh Indonesia. Inovasi pelayanan melalui aplikasi antrian paspor online telah mencapai beberapa keberhasilan, namun empat faktor keberhasilan inovasi yang digunakan adalah karakteristik inovasi, saluran distribusi, komunikasi,</p>	

No	Judul	Teori	Metode	Hasil	Perbedaan
				dan upaya, kekuatan lembaga, dan sistem sosial. Ada dua indikator suboptimal: saluran komunikasi dan upaya agen.	
3	Penerapan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (Apapo) Dalam Perspektif <i>E-Government</i> (Chaharani et al., 2020)	Di era globalisasi saat ini, tidak mengherankan jika kemajuan teknologi informasi dan komunikasi dapat menjanjikan efisiensi, kecepatan penyampaian informasi, keterjangkauan dan transparansi, termasuk dalam pemerintahan. Selanjutnya, di era otonomi daerah saat ini, perlu adanya upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi atau yang biasa disebut dengan <i>e-Government</i> .	Metode penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, yaitu metode yang berdasarkan permasalahan yang dihadapi masyarakat dalam menerima pelayanan yang diberikan pemerintahan.	Pengimplementasian <i>e-government</i> di Kantor Imigrasi Malang berupa paspor <i>online</i> dapat dikatakan efektif dan memenuhi standart kualitas pelayanan yang baik di dalam memberikan pelayanan. Mengenai prosedur pelayanan sudah sederhana dan dapat dipahami oleh masyarakat, kedisiplinan pegawai yang semakin baik, pegawai tanggap dalam melayani. Dengan adanya	Pada penelitian ini aplikasi yang digunakan adalah APAPO, sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan adalah aplikasi M-Paspor.



No	Judul	Teori	Metode	Hasil	Perbedaan
		Melalui <i>e-Government</i> , peningkatan pelayanan publik juga dapat dicapai.		aplikasi paspor <i>online</i> APAPO, proses pembuatan paspor saat ini menjadi lebih mudah, murah, dan cepat. Hal ini dikarenakan pemohon dapat mengurusnya sendiri tanpa bantuan dari orang-orang yang dengan sengaja mengambil keuntungan sendiri (dalam hal ini calo-calo yang banyak berkeliaran di sekitar lingkungan kantor imigrasi ataupun birojasa).	
4	Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Online (Ayutasya et al., 2020)	Implementasi akan selalu dikaitkan dengan kebijakan. Implementasi kebijakan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan sebagai upaya untuk melaksanakan peraturan-peraturan yang	Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Metode ini dianggap metode yang paling cocok	Berdasarkan hasil analisis uji regresi linier sederhana diperoleh persamaan regresinya $Y = 7,744 + 0,861X$ . Nilai X menyatakan perubahan rata-rata variabel Y	Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan metode kualitatif.

No	Judul	Teori	Metode	Hasil	Perbedaan
		<p>berlaku untuk masyarakat sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan oleh pembuat kebijakan. implementasi akan selalu dikaitkan dengan kebijakan. Implementasi kebijakan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan sebagai upaya untuk melaksanakan peraturan-peraturan yang berlaku untuk masyarakat sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan oleh pembuat kebijakan.</p>	<p>digunakan untuk menganalisis penelitian ini, karena fenomena yang terjadi lebih tepat digunakan secara kuantitatif.</p>	<p>untuk setiap perubahan variabel X, perubahan ini merupakan pertambahan apabila bertanda positif dan penurunan bila negatif. Dari persamaan yang diperoleh terlihat bahwa kedua nilai dalam persamaan bernilai positif. Dapat disimpulkan bahwa aplikasi pendaftaran antrian permohonan paspor online yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi berpengaruh positif dan signifikan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non</p>	

No	Judul	Teori	Metode	Hasil	Perbedaan
				TPI Sukabumi.	
5	Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara Online Di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar (Enggar Iriani & Prabawati, 2018)	Banyaknya permohonan pembuatan paspor baru membuat Direktorat Jenderal Imigrasi senantiasa melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan keimigrasian. Salah satunya diterbitkannya surat edaran nomor IMI-UM.01.01-4166 tentang Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara <i>Online</i> . Selama ini, Kantor Imigrasi Kelas II Blitar menerapkan sistem kuota. Sistem kuota sering dikeluhkan oleh masyarakat yang ingin membuat paspor baru karena saat tiba di kantor Imigrasi Kelas II Blitar dan melakukan antrian ternyata	Jenis penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Subjek penelitian ini terdiri dari Pimpinan Kantor Imigrasi Kelas II Blitar, Karyawan Kantor Imigrasi Kelas II Blitar, Karyawan Layanan Bidang Data dan inforasi di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar, Masyarakat yang sedang mengurus paspor	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan program pendaftaran antrian paspor <i>online</i> di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar mendapat tanggapan yang baik dari masyarakat. Berikut uraian hasil penelitian a) Komunikasi dan sosialisasi dilakukan secara tatap muka atau tatap muka dengan orang-orang yang hadir di kantor imigrasi tipe II Blitar, kemudian melalui jejaring sosial berupa radio dan di kantor imigrasi kelas Blitar II. Website Kantor Imigrasi dapat diakses kapan saja dan website	Pada penelitian ini objek yang digunakan peneliti adalah kantor imigrasi kelas II sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan, objek penelitian yang digunakan adalah kantor imigrasi kelas I.

No	Judul	Teori	Metode	Hasil	Perbedaan
		<p>kuota sudah habis. Sistem online tersebut diberlakukan bulan November tahun 2017. Kebijakan ini berdasarkan Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi No IMI-UM,01.01-4166 tahun 2017 tentang Implementasi aplikasi pendaftaran antrian permohonan paspor secara online diseluruh Indonesia. Diharapkan dengan adanya sistem online dapat mengurangi antrian yang ada di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar, mengingat masyarakat Kabupaten/Kota Blitar dan Kabupaten Tulungagung banyak yang bekerja di luar negeri.</p>		<p>terbaru memiliki program chatting. Namun pada kenyataannya , kita masih melihat masih ada masyarakat yang belum memahami atau bahkan mengetahui tentang program pengajuan paspor online sehingga diperlukan kesadaran yang lebih luas. . b) Sumber daya dan staf penyiapan paspor Departemen Imigrasi Kelas II Blitar terbagi dalam beberapa departemen, khususnya bagian penerimaan lamaran, wawancara, pengambilan paspor dan sistem peradilan. Jumlah petugas paspor di Kantor Imigrasi</p>	

No	Judul	Teori	Metode	Hasil	Perbedaan
				<p>Kelas II Blitar kini sudah mencukupi dan ditunjang dengan kinerja yang baik. c) Peraturan, dalam hal ini pelaksanaan pendaftaran antrian paspor secara <i>online</i> merupakan sistem kerja jangka panjang berdasarkan surat edaran Direktur Jenderal Departemen Imigrasi tentang pendaftaran <i>online</i> dari antrian paspor. d) Struktur organisasi dan birokrasi Departemen Manajemen Imigrasi Tipe II Blitar tetap sama dalam pelaksanaan pendaftaran antrian paspor <i>online</i>. Bedanya, sistem perolehan nomor seri pendaftaran</p>	



No	Judul	Teori	Metode	Hasil	Perbedaan
				paspor kini dilakukan secara <i>online</i> melalui <i>website</i> atau aplikasi.	
6	Manajemen Pelayanan Pembuatan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Merauke (Irawan et al., 2022)	Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI) atau Paspor merupakan dokumen yang dikeluarkan oleh Pemerintah Republik Indonesia kepada warga Negara Indonesia untuk melakukan perjalanan antar negara yang berlaku selama jangka waktu tertentu. Paspor berisi biodata pemegangnya, yang meliputi antara lain, foto pemegang, tanda tangan, tempat dan tanggal kelahiran, informasi lain mengenai identifikasi pemilikinya.	Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yakni kegiatan penelitian di lingkungan tertentu untuk mengadakan pengamatan dan memperoleh data.	Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa standar pelayanan publik Kantor Imigrasi Kelas II TPI Merauke dalam memberikan pelayanan pembuatan paspor prosedur pelayanan pembuatan paspor Kantor Imigrasi Kelas II TPI Merauke saat ini sudah dikatakan baik dan sesuai dengan SOP. Untuk waktu penyelesaian pembuatan paspor memerlukan waktu paling lama 3 (tiga) hari tetapi di Kantor Imigrasi kelas	Pada penelitian ini objek yang digunakan peneliti adalah kantor imigrasi kelas II sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan, objek penelitian yang digunakan adalah kantor imigrasi kelas I.

No	Judul	Teori	Metode	Hasil	Perbedaan
				<p>II TPI Merauke ada inovasi jadi hanya 2 (dua) hari.</p> <p>Mengenai biaya pelayanan yang diberikan Kantor Imigrasi kepada para pemohon (masyarakat) pembuat paspor cukup dapat untukenuhi karena paspor memang hal penting yang sangat dibutuhkan pemohon (masyarakat) untuk berpergian keluar negeri yaitu sebesar Rp. 350.000 untuk pembuatan paspor 48 halaman</p>	
7	Fenomena Pembatalan Permohonan Paspor dalam Implementasi Kebijakan M-Paspor pada Kantor Imigrasi Tanjung Perak	Kebijakan M-Paspor merupakan kebijakan yang dicetuskan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi melalui Surat Edaran Direktur Lalu Lintas Keimigrasian	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang dipadukan dengan pendekatan studi kasus dalam upaya	Penerapan kebijakan M-Paspor merupakan sebuah inovasi dalam pelayanan penerbitan paspor yang dilakukan oleh Departemen	Pada penelitian ini fokus penelitian adalah fenomena pembatalan permohonan paopor pada aplikasi M-Paspor sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan fokus penelitian

No	Judul	Teori	Metode	Hasil	Perbedaan
		<p>Nomor IMI.2.UM.01.01-4.0331 perihal Pelaksanaan Mobile Paspor (M-Paspor) tanggal 21 Januari 2022 yang membahas mengenai implementasi kebijakan M-Paspor bertepatan dengan Hari Bhakti Imigrasi ke-72. Pembaruan dalam aplikasi M-Paspor mencakup pada pelampiran berkas permohonan secara mandiri melalui foto/scan dokumen yang kemudian diunggah pada aplikasi M-Paspor. Selain itu, terdapat juga fitur penjadwalan ulang yang dapat dilakukan maksimal H-1 dari jadwal permohonan yang telah ditentukan sebelumnya, serta proses pembayaran paspor yang dilaksanakan</p>	<p>analisis fenomena pembatalan permohonan paspor dalam implementasi kebijakan M-Paspor pada Kantor Imigrasi Tanjung Perak</p>	<p>Umum Imigrasi untuk merespon situasi pandemi yang sedang berlangsung di Indonesia. Dalam upaya pelaksanaan di Kantor Imigrasi Tanjung Perak selaku UPT dibawah naungan Bagian Umum Imigrasi, secara umum pelaksanaan dapat dilaksanakan dengan baik, walaupun masih terdapat beberapa kondisi yang menyebabkan batalnya proses pengurusan paspor. Beberapa syaratnya, pertama, pemohon paspor tidak dapat hadir sesuai jadwal yang telah ditentukan sebelumnya. Syarat kedua adalah</p>	<p>adalah pelayanan pembuatan paspor online.</p>

No	Judul	Teori	Metode	Hasil	Perbedaan
		<p>pada awal proses permohonan setelah pemohon paspor melakukan pengambilan kuota antrian permohonan paspor.</p>		<p>pembatalan permohonan paspor bagi orang yang mengajukan paspor baru namun diketahui memiliki paspor sebelumnya sehingga permohonannya ditolak oleh sistem. Kondisi ketiga yang dapat mengakibatkan pembatalan permohonan paspor adalah apabila pemohon mengajukan permohonan paspor pengganti, namun status paspornya tercatat rusak. Syarat keempat adalah pembatalan permohonan.</p>	

Sumber : Data oleh peneliti, 2023

## 2.1 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir guna memberikan gambaran alur penelitian yang akan dilakukan berikutnya, Untuk mengetahui Implementasi Inovasi Pelayanan Paspor Online Melalui Aplikasi M-Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Medan maka dengan ini peneliti menggunakan Model Implementasi dari Charles O Jones yaitu memiliki 3 variable yang dimana dapat menukan keberhasilan dari sebuah kebijakan maupun program yang ingin di implementasikan yakni Organisasi, Interpretasi , dan aplikasi.

### 1. Organisasi

Peneliti ingin melihat sejauh mana Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan memiliki struktur organisasi yang efektif dan efisien untuk melaksanakan program pembuatan paspor online melalui aplikasi m-paspor.

### 2. Interpretasi

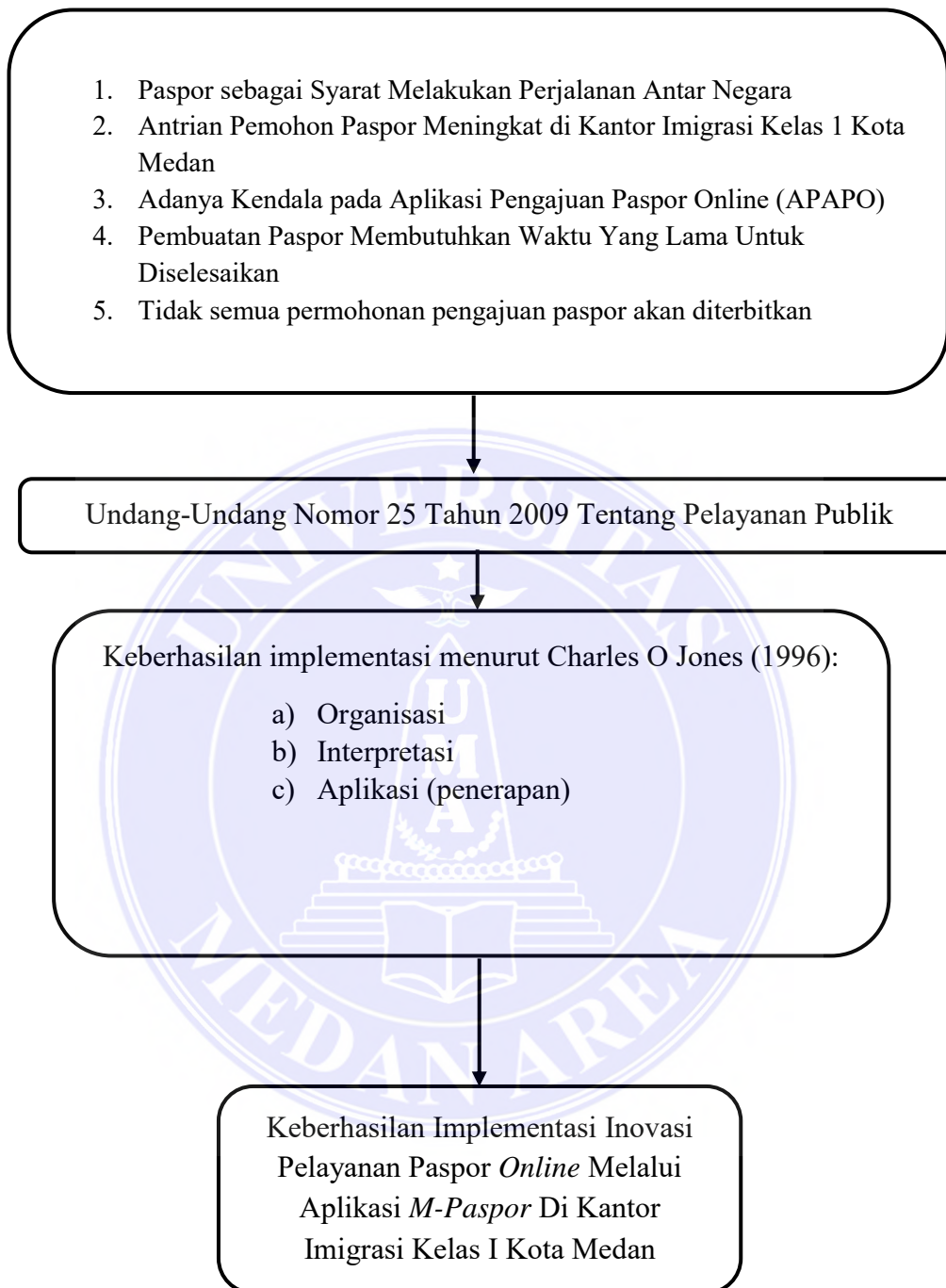
Mencakup bagaimana sebuah organisasi agar program menjadi rencana dan pengarahannya yang tepat dan dapat di terima serta dilaksanakan, maka dari hal tersebut peneliti ingin mengetahui serta melihat sejauh mana Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan memahami tujuan dan program tersebut serta sejauh mana menginterpretasikan kebijakan yang berkaitan dengan program.

### 3. Penerapan (Aplikasi)

Peneliti ingin melihat sebagaimana Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan dapat menerapkan program tersebut dengan baik dan efektif serta sejauh mana dapat mengatasi hambatan-hambatan yang muncul selama pelaksanaan program . kerangka berpikir di deskripsikan sebagai berikut :



Gambar 1. Kerangka Berpikir



Sumber: Oleh Peneliti, 2023

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian Deskriptif kualitatif. Metode penelitian kualitatif ini (Sugiyono, 2017) sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada keadaan alam (*natural setting*) sehingga disebut juga metode etnografi, karena metode ini pada mulanya digunakan lebih luas, maka penelitian dalam bidang antropologi budaya sebaiknya disebut metode kualitatif, karena data yang dikumpulkan dan dianalisis mempunyai kualitas yang lebih tinggi. Pendekatan kualitatif ini dipilih untuk menggambarkan implementasi inovatif pelayanan paspor *online* melalui aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Medan.

#### 3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan, karena Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan salah satu instansi pemerintah yang menggunakan M-Application Paspor, namun saat ini yang terjadi peneliti menemukan beberapa permasalahan tersebut, termasuk keluhan masyarakat terhadap akses terhadap aplikasi layanan paspor *online*.

### 3.3 Jadwal Penelitian

Tabel 3. Jadwal Penelitian

No	Uraian Kegiatan	Nov 2023	Des 2023	Jan 2024	Feb 2024	Mar 2024	April 2024	Mei 2024	Juni 2024	Juli 2024	Agus 2024
1	Pengajuan Judul										
2	Penyusunan Proposal										
3	Seminar Proposal										
4	Perbaikan Proposal										
5	Penelitian										
6	Penyusunan Skripsi										
7	Seminar Hasil										
8	Perbaikan Skripsi										
9	Sidang Meja Hijau										

Sumber: Data oleh Peneliti, 2024

### 3.4 Informan Penelitian

Informan kunci atau informan penelitian adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian dan merupakan orang yang benar-benar mengetahui permasalahan yang akan diteliti (Moleong, 2015:163). Informan kunci dalam penelitian kualitatif yaitu informan yang dapat membantu peneliti dalam penelitian yang menguasai dan memahami informasi tentang objek yang diteliti agar dalam waktu yang relatif singkat banyak informasi yang terjaring atau didapatkan peneliti.

Dalam penelitian inovasi pelayanan paspor *online* melalui aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Medan yang menjadi informan berjumlah 7 orang yang tercantum pada tabel berikut ini:

Tabel 4. Informan Penelitian

No	Informan	Jumlah	Keterangan
1	Kepala Seksi Informasi Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan	1	Informan Kunci
2	Pegawai Staff Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan	2	Informan Utama
3	Masyarakat Pengguna Layanan Aplikasi M-Paspor	5	Informan Pendukung
<b>Total</b>		<b>8</b>	

Sumber: Data oleh peneliti, 2024

Tabel ini di deskripsikan bahwa ada tiga (3) bagian informan dalam memberikan informasi mengenai topik masalah yang diteliti oleh peneliti, yaitu informan kunci, informan utama, dan informan pendukung.

#### 1. Informan Kunci,

Informan kunci adalah informan yang memiliki dan mengetahui berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian. Informan kunci dalam penelitian ini ialah Kepala Seksi Informasi Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan yang memiliki wewenang akan pembuatan kebijakan dalam pelaksanaan program pembuatan paspor

#### 2. Informan Utama

Informan utama adalah informan yang terlibat langsung dalam pelaksanaan kebijakan atau program yaitu Pegawai Staff Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan.

#### 3. Informan Pendukung

Informan pendukung adalah informan yang merupakan individu ataupun kelompok yang digunakan sebagai informasi atau sumber data sekunder dalam memberikan suatu gambaran pendukung terhadap data primer yang berkaitan

dengan masalah dalam penelitian . Informan pendukung tersebut ialah Masyarakat Pengguna Layanan Aplikasi M-Paspor.

### 3.5 Sumber Data

#### 1) Data Primer

Sugiyono (2017) menyatakan bahwa informasi esensial adalah sumber informasi yang secara jelas memberikan informasi kepada lembaga informasi. Sumber diperoleh melalui wawancara dan perasaan subyektif atau langsung di tempat kejadian. Dalam tinjauan ini, informasi penting berasal dari catatan wawancara dan pengetahuan langsung di lapangan.

#### 2) Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber informasi yang tidak memberikan informasi secara langsung kepada lembaga informasi, misalnya melalui orang lain atau melalui catatan. Sumber informasi pelengkap digunakan untuk melengkapi data yang diperoleh dari sumber informasi utama, antara lain dari laporan, arsip, buku pedoman, hasil pengujian sebelumnya, buku pendukung penemuan ini serta hanya informasi yang dianggap penting dalam penelitian ini. (Sugiyono, 2017).

### 3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah kemajuan yang paling penting Dalam penelitian, karena motivasi utama dibalik penelitian adalah untuk memperoleh informasi (Sugiyono, 2017). Strategi berbagai informasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1) Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data observasi langsung dan pencatatan permasalahan inovasi dalam pelayanan paspor *online* melalui aplikasi M-Paspor di



Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik observasi non partisipatif karena tidak berperan langsung di lokasi penelitian melainkan hanya sebagai pengamat. Observasi peneliti dalam penelitian ini berkaitan dengan fitur atau layanan yang diberikan pada aplikasi M-Paspor, kemudahan pelanggan dalam mengakses aplikasi M-Paspor, layanan yang diberikan oleh petugas imigrasi setelah pelanggan melakukan registrasi *online*.

## 2) Wawancara

Pengertian wawancara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah suatu proses bertanya dan menjawab pertanyaan dengan seseorang yang diminta untuk memberikan keterangan atau pendapat mengenai suatu hal. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik wawancara mendalam, yaitu proses pengumpulan informasi untuk keperluan penelitian melalui tanya jawab langsung dengan responden atau pemberi informasi, dengan atau tanpa dukungan pemandu atau pewawancara dan informan ikut serta dalam kehidupan sosial.

## 3) Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa masa lalu. Materinya bisa berupa artikel, gambar, atau karya monumental yang dibuat oleh seseorang. Dalam penelitian ini dokumen yang digunakan adalah dokumen atau catatan terkait inovasi pelayanan paspor *online* melalui aplikasi m paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan.

### 3.7 Teknik Analisis Data

Teknik Analisis data adalah bagian dari proses pengujian data yang hasilnya digunakan sebagai bukti yang memadai untuk menarik simpulan penelitian (Sugiyono, 2017). Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis

kualitatif, artinya jika semua data sudah terkumpul maka penulis akan menganalisis data yang diperoleh dari informan kemudian mengubahnya ke dalam format teks. Hal ini dilakukan secara berkesinambungan, dimulai dengan mengkaji seluruh data yang ada dari berbagai sumber, seperti wawancara, observasi, dokumen, dan lain-lain, hingga diambil 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.

Miles and Huberman (2014) mengemukakan bahwa analisis data merupakan aktivitas yang dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh, aktivitas dalam analisis data yaitu data condensation, data display, dan conclusion drawing/verification. (Sukma, dkk 2020)

#### 1. Kondensasi Data

Kondensasi data merujuk pada proses memilih, menyederhanakan mengabstrakkan, dan atau mentransformasikan data yang mendekati keseluruhan bagian dari catatan-catatan lapangan secara tertulis, transkrip wawancara, dokumen-dokumen, dan materi-materi empiris lainnya.

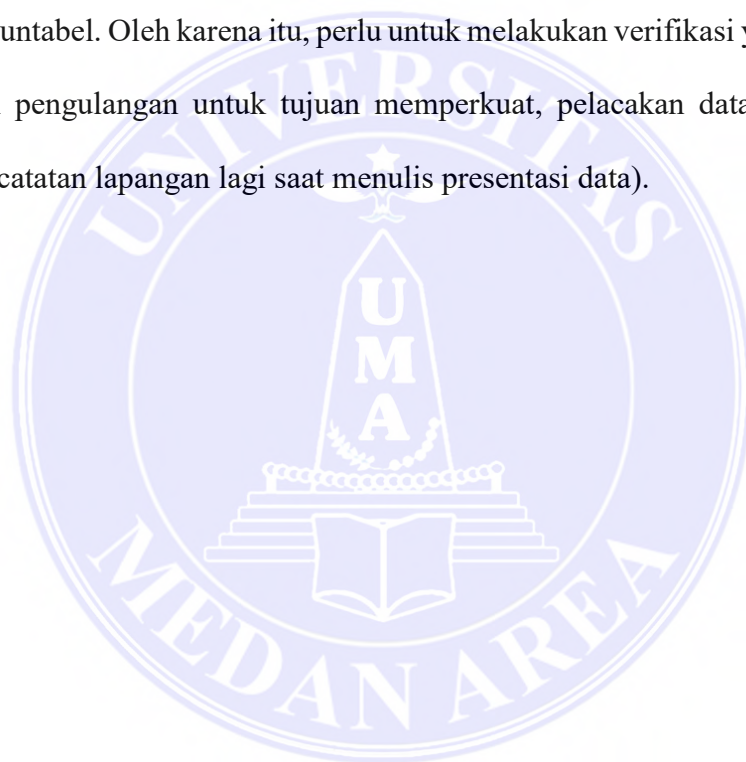
#### 2. Data Display

Mendisplay data akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi melalui penyajian data, maka data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga semakin mudah dipahami. Penyajian data dilakukan dalam bentuk teks

yang bersifat naratif. Mendisplay data memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan apa yang telah dipahami.

### 3. Penarikan Kesimpulan (verifikasi)

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada, temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih belum jelas menjadi jelas dan akurat dapat berupa hubungan kausal atau interaktif hipotesis atau teori. Kesimpulan perlu diverifikasi agar benar-benar akuntabel. Oleh karena itu, perlu untuk melakukan verifikasi yang merupakan kegiatan pengulangan untuk tujuan memperkuat, pelacakan data cepat (dengan melihat catatan lapangan lagi saat menulis presentasi data).



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Implementasi Inovasi Pelayanan Paspor Online Melalui Aplikasi M-Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Medan, dengan di buktikan nya hasil dari tiga indikator yaitu, Organisasi, Interpretasi, Penerapan (Aplikasi) dapat di tarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Organisasi dalam Implementasi pelayanan pembuatan paspor online melalui aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan telah menunjukkan bahwa yang sudah dilaksanakan cukup baik jika di lihat melalui struktur pelaksanaan yang saling berkoordinasi satu sama lain, namun sayangnya pelayanan para pegawai kurang ramah sehingga pelaksanaan belum cukup optimal. Interpretasi dalam pelayanan implementasi pembuatan paspor online melalui aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan sudah cukup baik, tetapi pelaksanaan nya masih belum optimal, karena masih banyak masyarakat yang tidak tau aplikasi m-paspor ini. Penerapan (Aplikasi) dalam penerapan masih terdapat hambatan dan tantangan dalam penerapan (aplikasi) ini, sehingga implementasi tersebut masih belum optimal dalam penerapan.
2. Faktor pendukung penggunaan aplikasi m-paspor dalam pembuatan paspor online di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan, dalam implementasi dan inovasi ini berhasil memberikan kemudahan pada masyarakat untuk pembuatan paspor dengan mendapatkan pelayanan yang mudah yaitu berbasis online tanpa harus mendaftar ke kantor imigrasi, tidak ada lagi antrian dan bisa mengakses dimana saja dan kapan pun. Kemudian fasilitas sarana dan prasarana dalam

Kantor Imigrasi sudah terlaksana secara optimal seperti adanya tempat parkir, toilet, ruang tunggu, mushola, televisi, dan alat perlengkapan yang lain. Bahwa dengan adanya fasilitas pendukung dalam kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan seluruh kegiatan maupun pekerjaan yang di bebaskan pada petugas menjadi lebih mudah dan tentunya akan berjalan dengan lancar.

Faktor penghambat penggunaan aplikasi m-paspor dalam pembuatan paspor online di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan adalah kurangnya pengenalan aplikasi m-paspor ini pada masyarakat sehingga aplikasi m-paspor belum banyak diketahui oleh sebagian masyarakat, dan juga sering terjadinya gangguan terhadap jaringan pada antrian paspor online maupun pelayanan dalam pembuatan paspor sehingga membutuhkan waktu yang lama untuk memperbaikinya. Dan masih ada para pegawai yang kurang ramah dalam pelayanan kepada masyarakat. Hal ini juga terjadinya penghambat terciptanya pelayanan publik yang efektif dan efisien sehingga menyebabkan tidak terimplementasikan secara maksimal.

### 2.3 Saran

Untuk meningkatkan implementasi aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Medan, disarankan agar:

1. Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan sebaiknya memperhatikan dan meningkatkan kineja para pegawai agar pelayanan publiknya lebih baik lagi.
2. Untuk meningkatkan sosialisasi dan edukasi, lakukan sosialisasi langsung ke masyarakat melalui seminar, workshop, dan stand informasi di tempat-tempat umum, serta sediakan panduan penggunaan dalam bentuk video tutorial dan brosur yang mudah diakses di website resmi M-Paspor.



3. Untuk meningkatkan kepuasan pengguna, lakukan survei kepuasan pelanggan secara rutin dan gunakan hasil survei untuk melakukan perbaikan layanan dan penambahan fitur yang sesuai dengan kebutuhan pemohon.



## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Ahmad, Badu. (2012). *Buku Ajar Mata Kuliah Manajemen Pelayanan Publik*. Makassar.
- Ancok, Djamaludin. (2012). *Psikologi Kepemimpinan Dan Inovasi*. Jakarta: Erlangga.
- Jones, Charles O. (1996). *Pengantar Kebijakan Publik. Terjemahan dari buku: An Introduction to The Study of Public Policy*. Jakarta: Ikrar Mandiri Abadi Offset
- Maulidiah, Sri. (2014). *Memahami Pelayanan Publik: Dilengkapi Dengan Pelayanan Terpadu Kecamatan (PATEN)*. Bandung: CV. Indra Prahasta
- Mulyadi, Deddy. (2016). *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. eds. Yustiono and Edah Jubaedah dan Eris. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Mulyadi, & Deddy. (2016). *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. eds. Yustiono and Edah Jubaedah dan Eris. Bandung: Alfabeta.
- Pasalong, Harbani. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D*. Bandung : Alfabeta.
- Suharto, E. (2012). *Analisis Kebijakan Publik: Panduan Praktis Mengakaji Masalah Dan Kebijakan Sosial*. Bandung: Alfabeta.
- Sukarmin. (2020). *Inovasi Pelayanan Publik Melalui Administrasi Kependudukan Bagi Penyandang Disabilitas (Admindak Inklusif) Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba*.
- Widodo, J. (2012). *Analisis Kebijakan Publik: Konsep Dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik*. (Malang: Bayumedia Publisher.
- Purwanto Agus, Erwan (2012). *Implementasi Kebijakan Publik Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Yogyakarta: Gava Media
- Purwono Sanstoso dan Joash Tapiheru, 2010. *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada
- Moenir, A.S. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

## JURNAL

- Ayutasya, P. I., Purwanti, D., & Amirulloh, M. R. (2020). Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Online. *Jurnal Administrasi Publik*, 11(1). <https://doi.org/10.31506/jap.v11i1.8644>
- Chaharani, N. A., Adi, T. P., & Hasmi, D. L. (2020). Penerapan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (Apapo) Dalam Perspektif E-Government. *Jurnal Kebijakan Publik*, 11(2), 83. <https://doi.org/10.31258/jkp.11.2.p.83-88>
- Choirunnisak, E. I. (2019). Inovasi Sistem Informasi Quick Response (SIQUPON) Di Dinas Perhubungan Kota Pekalongan. *Jurnal Of Public Policy And Management*, 8, 1–15.
- Dalla, A. L. (2019). Tanggungjawab Keimigrasian Terhadap Pemalsuan Identitas Pemohon Paspor ( Kasus Kantor Imigrasi Kelas I Kupang ). *Proyuris*, 1(1), 12–27.
- ENGGAR IRIANI, N., & PRABAWATI, I. (2018). Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara Online Di Kantor Imigrasi Kelas Ii Blitar. *Publika*, 6(5), 1–6.
- Febriyanti, P., Putri, H. A., & Iskandar, C. P. A. (2022). Pelayanan Berbasis Digital: Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (APAPO) di Kantor Imigrasi Tanjungpinang. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 4, 138–142. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v4i2.520>
- 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.
- Irawan, A., Jamlean, M. Z., & Ibrahim, H. (2022). Manajemen Pelayanan Pembuatan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Merauke. *Madani Jurnal Politik Dan Sosial Kemasyarakatan*, 14(02), 399–415. <https://doi.org/10.52166/madani.v14i02.3296>
- Melinda, M. (2020). “Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online ( PADUKO ) Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 19(2).
- Ramadhani, F., & Fanida, E. H. (2020). Implementasi Aplikasi Layanan Paspor Online Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Tempat Pemeriksaan Imigrasi (Tpi) Surabaya Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Publik. *Publika*, 1–14. <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/35127>
- Salsabilla, N. (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.
- Wilonotomo, W., & Aji, K. P. (2018). Pelayanan Pembuatan Paspor dalam

Kajiannya Terhadap Teori Manfaat Teknologi Informasi. *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum*, 12(2), 163.  
<https://doi.org/10.30641/kebijakan.2018.v12.163-178>

### Skripsi

Ramdhan, N. A., & Nufriana, D. A. (2019). Rancang Bangun Dan Implementasi Sistem Informasi Skripsi Oline Berbasis WEB. *Jurnal Ilmiah Intech: Information Technology Journal of UMUS*, 1(02), 1-12.

Tampubolon, E. N. (2024). PENERAPAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS APLIKASI M-PASPOR.

Wulandari, F. A. (2023). *Analisa Kualitas Pelayanan Pengurusan Paspor Melalui M-Paspor Dalam Rangka Penyederhanaan Layanan Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS BHAYANGKARA SURABAYA).

SIAGIAN, V. O. (2022). Efektivitas Pelaksanaan Program M-Paspor Dalam Pelayanan Pengurusan Paspor Kepada Masyarakat Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Tpi Medan.

FITRI, F., Nazaki, N., & Yudhanto, S. A. (2023). *Inovasi Pelayanan Paspor Online Melalui Aplikasi M-Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang* (Doctoral dissertation, Universitas Maritim Raja Ali Haji).

TAMPUBOLON, E. N. (2024). PENERAPAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS APLIKASI M-PASPOR.

Riduan, M., Rahmadanita, A., & Nurrahman, A. (2023). Inovasi Pelayanan Publik Di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Batulicin. *Jurnal Media Birokrasi*, 113-132.

LUBIS, R. A. (2024). *INOVASI APLIKASI M-PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI KOTA PEKANBARU DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).

### WEBSITE

<https://mediaindonesia.com/politik-dan-hukum/467299/mengenal-aplikasi-m-paspor-yang-diresmikan-oleh-menkumham>

### PERUNDANG - UNDANGAN

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Keimigrasian Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian

Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 Tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi

## Lampiran 2. Pedoman Wawancara

### IMPLEMENTASI INOVASI PELAYANAN PASPOR ONLINE MELALUI APLIKASI M-PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS I KOTA MEDAN

#### 1. IDENTITAS INFORMAN 1 (INFORMAN KUNCI)

- a Nama :
- b Jenis kelamin :
- c Jabatan :

No	INDIKATOR	PERTANYAAN	INFORMAN
1.	<b>ORGANISASI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bagaimana struktur pelaksana dalam pembuatan paspor online melalui aplikasi M-Paspor ini?</li> <li>- Apa saja kelengkapan atau pendukung dalam pembuatan paspor online melalui aplikasi M-paspor ini?</li> <li>- Apakah ada tahap untuk pembaharuan aplikasi M-Paspor ini?</li> </ul>	KEPALA SEKSI INFORMASI KANTOR IMIGRASI KELAS I KOTA MEDAN
2.	<b>INTERPRETASI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bagaimana pengenalan aplikasi M-Paspor pada masyarakat?</li> <li>- Apa tujuan dan manfaat kelebihan M-Paspor?</li> <li>- Apakah masyarakat sudah mengenal aplikasi M-Paspor ini secara keseluruhan?</li> </ul>	
3.	<b>PENERAPAN (Aplikasi)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bagaimana pelaksanaan sistem kerja M-Paspor?</li> <li>- Bagaimana arus pelayanan setelah menggunakan M-Paspor?</li> <li>- Bagaimana perbedaan M-Paspor dengan pelayanan sebelumnya?</li> </ul>	



**IMPLEMENTASI INOVASI PELAYANAN PASPOR ONLINE MELALUI  
APLIKASI M-PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS  
I KOTA MEDAN**

**2. IDENTITAS INFORMAN II (INFORMAN UTAMA)**

- a Nama :
- b Jenis kelamin :
- c Jabatan :

No	INDIKATOR	PERTANYAAN	INFORMAN
1.	<b>ORGANISASI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bagaimana struktur pelaksana dalam pembuatan paspor online melalui aplikasi M-Paspor ini?</li> <li>- Apa saja kelengkapan atau pendukung dalam pembuatan paspor online melalui aplikasi M-paspor ini?</li> <li>- Apakah ada tahap untuk pembaharuan aplikasi M-Paspor ini?</li> </ul>	PEGAWAI STAFF KANTOR IMIGRASI KELAS I KOTA MEDAN
2.	<b>INTERPRETASI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bagaimana pengenalan aplikasi M-Paspor pada masyarakat?</li> <li>- Apa tujuan dan manfaat kelebihan M-Paspor?</li> <li>- Apakah masyarakat sudah mengenal aplikasi M-Paspor ini secara keseluruhan?</li> </ul>	
3.	<b>PENERAPAN (Aplikasi)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bagaimana pelaksanaan sistem kerja M-Paspor?</li> <li>- Bagaimana arus pelayanan setelah menggunakan M-Paspor?</li> <li>- Bagaimana perbedaan M-Paspor dengan pelayanan sebelumnya?</li> </ul>	

**IMPLEMENTASI INOVASI PELAYANAN PASPOR ONLINE MELALUI  
APLIKASI M-PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS  
I KOTA MEDAN**

**3. IDENTITAS INFORMAN III (UTAMA)**

- a Nama :
- b Jenis kelamin :
- c Jabatan :

No	INDIKATOR	PERTANYAAN	INFORMAN
1.	<b>ORGANISASI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bagaimana struktur pelaksana dalam pembuatan paspor online melalui aplikasi M-Paspor ini?</li> <li>- Apa saja kelengkapan atau pendukung dalam pembuatan paspor online melalui aplikasi M-paspor ini?</li> <li>- Apakah ada tahap untuk pembaharuan aplikasi M-Paspor ini?</li> </ul>	PEGAWAI STAFF KANTOR IMIGRASI KELAS I KOTA MEDAN
2.	<b>INTERPRETASI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bagaimana pengenalan aplikasi M-Paspor pada masyarakat?</li> <li>- Apa tujuan dan manfaat kelebihan M-Paspor?</li> <li>- Apakah masyarakat sudah mengenal aplikasi M-Paspor ini secara keseluruhan?</li> </ul>	
3.	<b>PENERAPAN (Aplikasi)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bagaimana pelaksanaan sistem kerja M-Paspor?</li> <li>- Bagaimana arus pelayanan setelah menggunakan M-Paspor?</li> <li>- Bagaimana perbedaan M-Paspordenganpelayanan sebelumnya?</li> </ul>	

**IMPLEMENTASI INOVASI PELAYANAN PASPOR ONLINE MELALUI  
APLIKASI M-PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS  
I KOTA MEDAN**

**1. IDENTITAS INFORMAN IV (PENDUKUNG)**

- Nama :
- Jenis kelamin :
- Usia :
- Alamat :

No	INDIKATOR	PERTANYAAN	INFORMAN
1.	<b>ORGANISASI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apakah anda mengetahui adanya Aplikasi M-Paspor untuk membuat paspor?</li> <li>- Apa kendala menurut anda mengenai pembuatan paspor online di aplikasi M-Paspor ini?</li> <li>- Bagaimana pelayanan yang diberikan Ketika paspor sudah diterbitkan ?</li> </ul>	<b>MASYARAKAT AT PENGGUNA SEKITAR</b>
2.	<b>INTERPRETASI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apakah ada sosialisasi dari kantor imigrasi tentang aplikasi M-Paspor ini?</li> <li>- Darimana anda tau aplikasi M-paspor ini?</li> <li>- Bagaimana menurut anda dengan adanya aplikasi M-Paspor tersebut?</li> </ul>	
3.	<b>PENERAPAN (APLIKSI)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apakah anda mengerti dengan menggunakan aplikasi M-Paspor ini?</li> <li>- Apakah ada kendala di saat menggunakan Aplikasi M-Paspor? Apa harapan dan saran dari anda tentang aplikasi tersebut?</li> </ul>	

**IMPLEMENTASI INOVASI PELAYANAN PASPOR ONLINE MELALUI  
APLIKASI M-PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS  
I KOTA MEDAN**

**2. IDENTITAS INFORMAN V (PENDUKUNG)**

- Nama :
- Jenis kelamin :
- Usia :
- Alamat :

No	INDIKATOR	PERTANYAAN	INFORMAN
1.	<b>ORGANISASI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apakah anda mengetahui adanya Aplikasi M-Paspor untuk membuat paspor?</li> <li>- Apa kendala menurut anda mengenai pembuatan paspor online di aplikasi M-Paspor ini?</li> <li>- Bagaimana pelayanan yang diberikan Ketika paspor sudah diterbitkan ?</li> </ul>	USER M- PASPOR
2.	<b>INTERPRETASI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apakah ada sosialisasi dari kantor imigrasi tentang aplikasi M-Paspor ini?</li> <li>- Darimana anda tau aplikasi M-paspor ini?</li> <li>- Bagaimana menurut anda dengan adanya aplikasi M-Paspor tersebut?</li> </ul>	
3.	<b>PENERAPAN (Aplikasi)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apakah anda mengerti dengan menggunakan aplikasi M-Paspor ini?</li> <li>- Apakah ada kendala di saat menggunakan Aplikasi M-Paspor?</li> <li>- Apa harapan dan saran dari anda tentang aplikasi tersebut?</li> </ul>	

**IMPLEMENTASI INOVASI PELAYANAN PASPOR ONLINE MELALUI  
APLIKASI M-PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS  
I KOTA MEDAN**

**3. IDENTITAS INFORMAN VI (PENDUKUNG)**

- Nama :
- Jenis kelamin :
- Usia :
- Alamat :

No	INDIKATOR	PERTANYAAN	INFORMAN
1.	<b>ORGANISASI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apakah anda mengetahui adanya Aplikasi M-Paspor untuk membuat paspor?</li> <li>- Apa kendala menurut anda mengenai pembuatan paspor online di aplikasi M-Paspor ini?</li> <li>- Bagaimana pelayanan yang diberikan Ketika paspor sudah diterbitkan ?</li> </ul>	USER M-PASPOR
2.	<b>INTERPRETASI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apakah ada sosialisasi dari kantor imigrasi tentang aplikasi M-Paspor ini?</li> <li>- Darimana anda tau aplikasi M-paspor ini?</li> <li>- Bagaimana menurut anda dengan adanya aplikasi M-Paspor tersebut?</li> </ul>	
3.	<b>PENERAPAN (Aplikasi)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apakah anda mengerti dengan menggunakan aplikasi M-Paspor ini?</li> <li>- Apakah ada kendala di saat menggunakan Aplikasi M-Paspor?</li> <li>- Apa harapan dan saran dari anda tentang aplikasi tersebut?</li> </ul>	



**IMPLEMENTASI INOVASI PELAYANAN PASPOR ONLINE MELALUI  
APLIKASI M-PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS  
I KOTA MEDAN**

**4. IDENTITAS INFORMAN VII (PENDUKUNG)**

- Nama :
- Jenis kelamin :
- Usia :
- Alamat :

No	INDIKATOR	PERTANYAAN	INFORMAN
1.	<b>ORGANISASI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apakah anda mengetahui adanya Aplikasi M-Paspor untuk membuat paspor?</li> <li>- Apa kendala menurut anda mengenai pembuatan paspor online di aplikasi M-Paspor ini?</li> <li>- Bagaimana pelayanan yang diberikan Ketika paspor sudah diterbitkan ?</li> </ul>	USER M-PASPOR
2.	<b>INTERPRETASI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apakah ada sosialisasi dari kantor imigrasi tentang aplikasi M-Paspor ini?</li> <li>- Darimana anda tau aplikasi M-paspor ini?</li> <li>- Bagaimana menurut anda dengan adanya aplikasi M-Paspor tersebut?</li> </ul>	
3.	<b>PENERAPAN (Aplikasi)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apakah anda mengerti dengan menggunakan aplikasi M-Paspor ini?</li> <li>- Apakah ada kendala di saat menggunakan Aplikasi M-Paspor?</li> <li>- Apa harapan dan saran dari anda tentang aplikasi tersebut?</li> </ul>	

**IMPLEMENTASI INOVASI PELAYANAN PASPOR ONLINE MELALUI  
APLIKASI M-PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS  
I KOTA MEDAN**

**5. IDENTITAS INFORMAN VIII (PENDUKUNG)**

- Nama :
- Jenis kelamin :
- Usia :
- Alamat :

No	INDIKATOR	PERTANYAAN	INFORMAN
1.	<b>ORGANISASI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apakah anda mengetahui adanya Aplikasi M-Paspor untuk membuat paspor?</li> <li>- Apa kendala menurut anda mengenai pembuatan paspor online di aplikasi M-Paspor ini?</li> <li>- Bagaimana pelayanan yang diberikan Ketika paspor sudah diterbitkan ?</li> </ul>	USER M-PASPOR
2.	<b>INTERPRETASI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apakah ada sosialisasi dari kantor imigrasi tentang aplikasi M-Paspor ini?</li> <li>- Darimana anda tau aplikasi M-paspor ini?</li> <li>- Bagaimana menurut anda dengan adanya aplikasi M-Paspor tersebut?</li> </ul>	
3.	<b>PENERAPAN (Aplikasi)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apakah anda mengerti dengan menggunakan aplikasi M-Paspor ini?</li> <li>- Apakah ada kendala di saat menggunakan Aplikasi M-Paspor?</li> <li>- Apa harapan dan saran dari anda tentang aplikasi tersebut?</li> </ul>	

## Lampiran 2. Dokumentasi

Gambar 6. Dokumentasi Informan Kunci, 2024



Wawancara bersama Kepala Bidang Doklan Intalkim Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan

Gambar 7. Dokumentasi Informan Utama, 2024



Wawancara bersama Analisis Keimigrasian Ahli Pertama Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan



Gambar 8. Dokumentasi Informan Utama



Wawancara bersama Analisis Keimigrasian Ahli Pertama Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan

Gambar 9. Dokumentasi Infoman Pendukung, 2024



Wawancara bersama masyarakat yang membuat paspor dengan menggunakan aplikasi M-Paspor

Gambar. 10 Dokumentasi Infoman Pendukung, 2024



Wawancara bersama masyarakat yang membuat paspor dengan menggunakan aplikasi M-Paspor

Gambar. 11 Dokumentasi Infoman Pendukung, 2024





Wawancara bersama masyarakat yang membuat paspor dengan menggunakan aplikasi M-Paspor

Gambar. 12 Dokumentasi Infoman Pendukung, 2024



Wawancara bersama masyarakat yang membuat paspor dengan menggunakan aplikasi M-Paspor

Gambar. 13 Dokumentasi Infoman Pendukung, 2024



Wawancara bersama masyarakat yang membuat paspor menggunakan aplikasi M-Paspor

### Lampiran 3. Sarana Dan Prasarana

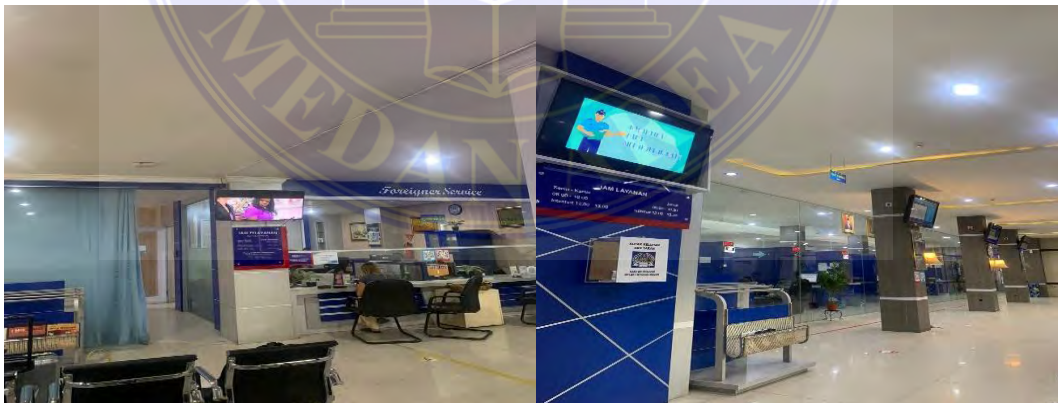
Gambar. 14 Dokumentasi Area Parkir, 2024



Gambar. 15 Area Dalam Kantor Imigrasi Kelas I khusus TPI Medan, 2024



Gambar. 16 Area Dalam Kantor Imigrasi Kelas I khusus TPI Medan, 2024







Gambar. 17 Area Luar Kantor Imigrasi Kelas I khusus TPI Medan, 2024




Gambar. 18 Area Luar Kantor Imigrasi Kelas I khusus TPI Medan, 2024



## Lampiran 4. Surat Izin Penelitian

	<b>UNIVERSITAS MEDAN AREA</b> <b>FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK</b> Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate (061) 7360168, 7366878, 7364348 (061) 7368012 Medan 20223 Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A (061) 8225602 (061) 8226331 Medan 20122 Website: <a href="http://www.uma.ac.id">www.uma.ac.id</a> E-Mail: <a href="mailto:univ_medanarea@uma.ac.id">univ_medanarea@uma.ac.id</a>	
Nomor	: 501/FIS.2/01.10/II/2024	Medan, 20 Februari 2024
Lampiran	: -	
H a l	: Permohonan Izin Pengambilan Data/Riset	
Kepada Yth. <b>Kepala Kantor Imigrasi Kelas I khusus TPI Medan</b> <b>Di Tempat</b>		
Dengan hormat, Kami dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area, dengan ini mengajukan permohonan kepada Bapak/Ibu untuk dapat kiranya menerima mahasiswa kami berikut ini :		
Nama	: Ade Febriani	
NIM	: 208520024	
Program Studi	: Administrasi Publik	
Saat ini sedang membutuhkan beberapa data pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan untuk menyelesaikan penelitian/riset yang berjudul :		
<i>“ Implementasi Inovasi Pelayanan Paspor Online Melalui Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Medan”</i>		
Perlu kami jelaskan bahwa penelitian dan pengambilan data yang diperlukan ini semata-mata hanya untuk kepentingan penelitian dalam penyusunan skripsi. Sehubungan dengan ini, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan data yang diminta pada bidang yang bersangkutan.		
Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.		
		 Dekan Dr. Walid Musthafa S, S.Sos, M.I.P
Tembusan:		
1. Ka. Prodi Administrasi Publik		
2. Mahasiswa ybs		
3. Arsip		

## Lampiran 5. Surat Terima Izin Penelitian

 KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA  
REPUBLIK INDONESIA  
KANTOR WILAYAH SUMATERA UTARA  
**KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS TPI MEDAN**  
Jalan Gatot Subroto Km.6,2 No.268A Medan, 20123 Telepon: 061-8452112  
Laman: [imigrasimedan.kemerkumham.go.id](http://imigrasimedan.kemerkumham.go.id), Surel: [knm.medan@kemerkumham.go.id](mailto:knm.medan@kemerkumham.go.id)

13 Maret 2024

Nomor : W.2.IMI.IMI.1-UM.01.01-3791  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Hal : Izin Pengambilan Data/Riset  
a.n Ade Febriani

Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Medan Area  
Di Tempat

Sehubungan dengan Surat Saudara Nomor : 501/FIS.2/01.10/II/2024 tanggal 20 Februari 2024 perihal Permohonan Izin Pengambilan Data/Riset, bersama dengan ini diberitahukan bahwa mahasiswa dengan data sebagai berikut :



Nama : Ade Febriani  
NIM : 208520024  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul : Implementasi Inovasi Pelayanan Paspor Online Melalui Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan

dapat melaksanakan kegiatan Pengambilan Data/Riset pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan mulai tanggal 21 s.d 30 Maret 2024 dengan ketentuan:

1. Mahasiswa yang bersangkutan melaksanakan Pengambilan Data/Riset sesuai dengan hari kerja dan jam kerja Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan yaitu:
  - a. Senin s.d. Kamis pukul 08.00 s.d 15.00 WIB; dan
  - b. Jumat pukul 08.00 s.d 15.30 WIB.
2. Berpakaian rapi dan sopan serta menjaga ketertiban dan kebersihan di lingkungan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan;
3. Menyerahkan salinan hasil penelitian yang dilakukan ke Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan sebagai pertinggal.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Kepala,

Johanes Fanny Satria C.A.  
NIP 197704072000031001

Tembusan:  
1. Kepala Kantor Wilayah Kemenkumham Sumut  
Up.Kepala Divisi Keimigrasian;  
2. Arsip.



## Lampiran 6. Surat Selesai Riset

	<p>KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA KANTOR WILAYAH SUMATERA UTARA KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS TPI MEDAN Jalan Gatot Subroto KM 6,2 No.268 A Medan, 20123 Telepon: 061-8452112 Laman: <a href="http://imigrasimedan.kemenkumham.go.id">imigrasimedan.kemenkumham.go.id</a>, Surel: <a href="mailto:knm.medan@kemenkumham.go.id">knm.medan@kemenkumham.go.id</a></p>	
Nomor	: W.2.IMI.IMI.1-UM.01.01-8445	05 Juni 2024
Sifat	: Biasa	
Lampiran	: -	
Hal	: Telah Selesai Melaksanakan Pengambilan Data/Riset a.n Ade Febriani	

Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Medan Area  
Di Tempat

Sehubungan dengan surat Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area Nomor : 501/FIS.2/01.10/II/2024 tanggal 20 Februari 2024 perihal Permohonan Izin Pengambilan Data/Riset, bersama dengan ini diberitahukan bahwa mahasiswa dengan data sebagai berikut :

Nama	: Ade Febriani
NIM	: 208520024
Program Studi	: Administrasi Publik
Judul	: Implementasi Inovasi Pelayanan Paspor Online Melalui Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan

telah selesai melaksanakan kegiatan Pengambilan Data/Riset pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan.  
Demikian disampaikan atas perhatian dan kerjasamanya kami sampaikan terimakasih.

Plh. Kepala,  
  
Elfaiz Lubis  
NIP. 196802181990031001



Tembusan:  
Kepala Kantor Wilayah Kemenkumham Sumut  
Up. Kepala Divisi Keimigrasian;