



5916/KOM-D/SD-S1/2023

© Hak cipta milik

**KOMUNIKASI INOVASI PELAYANAN PUBLIK DALAM APLIKASI
M-PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS II
KOTA TEMBILAHAN**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri
Sultan Syarif Kasim Riau untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Strata Satu (S1) Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

Oleh :

SUNARSIH
NIM.11940325211

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
2023**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PENGESAHAN UJIAN MUNAQASYAH

Yang bertanda tangan dibawah ini adalah Penguji Pada Ujian Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : Sunarsih
NIM : 11940325211
Judul : Komunikasi Inovasi Pelayanan Publik Dalam Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Kota Tembilahan.

Telah dimunaqasyahkan Pada Sidang Ujian Sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau pada:

Hari : Senin
Tanggal : 26 Juni 2023

Dapat diterima dan disetujui sebagai salah satu syarat memperoleh gelar S.Ikom. pada Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 04 Juli 2023

Dekan,



Prof. Dr. Anton Rosidi, S.Pd., M.A
NIP. 19811118 200901 1 006

Tim Penguji

Ketua/ Penguji I,

Sekretaris/ Penguji II,

Prof. Dr. Masduki, M.Ag
NIP.19710612199803 1 003

Assyari Abdullah, S.Sos., M.I.Kom
NIK. 130 417023

Penguji III,

Penguji IV,

Darmawati, S.I.Kom., M.I.Kom
NIK. 130 417 026

Hayatullah Kurniadi, S.I.Kom, MA
NIP. 19890619201801 1 004

2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
1. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
3. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
4. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KOMUNIKASI INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI M-PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS II KOTA TEMBILAHAN

Disusun Oleh :

Sunarsih

NIM. 11940325211

Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal 16 Juni 2023

Pembimbing,



Dr. Toni Hartono, M.Si.
NIP. 19780605200701 1 024

Mengetahui

Prodi Ilmu Komunikasi



Dr. Muhammad Badri, M.Si.
NIP. 19810313 201101 1 004

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Pekanbaru, 16 Juni 2023

No : Nota Dinas
Lampiran : 1 (satu) Eksemplar
Hal : Pengajuan Sidang Sarjana

Kepada yang terhormat,
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Tempat.

Assalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Dengan Hormat,

Setelah kami melakukan bimbingan, arahan, koreksi dan perbaikan sebagaimana mestinya terhadap skripsi Saudara:

Nama : SUNARSIH
NEM : 11940325211
Judul Skripsi : Komunikasi Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Kota Tembilahan

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan untuk dipunaqasyahkan guna melengkapi tugas dan memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom.)

Harapan kami semoga dalam waktu dekat yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang ujian munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian persetujuan ini kami sampaikan. Atas perhatian Bapak, diucapkan terima kasih.

Wassalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Pembimbing,

Dr. Toni Hartono, M.Si.
NIP. 19780605200701 1 024

Mengetahui

Prodi Ilmu Komunikasi

Dr. Muhammad Badri, M.Si.
NIP. 19810313 201101 1 004

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PENGESAHAN SEMINAR PROPOSAL

Kami yang bertandatangan dibawah ini adalah Dosen Penguji pada Seminar Proposal Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : SUNARSIH
NIM : 11940325211
Judul : Komunikasi Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Kota Tembilahan

Uraian Diseminarkan Pada:

Hari : Jum'at
Tanggal : 17 Februari

Dapat diterima untuk dilanjutkan menjadi skripsi sebagai salah satu syarat mencapai gelar sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif kasim Riau.

Pekanbaru, 17 Februari 2023

Penguji Seminar Proposal,

Penguji I,

Wis Suriani S.I.Kom., M.I.Kom
NIP. 130 417 019

Penguji II,

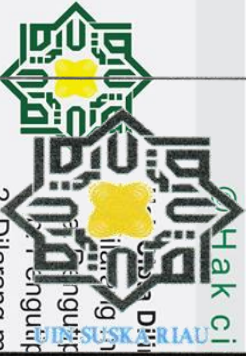
Suardi, S.Sos., M.I.Kom
NIP. 19780912201411 1 003

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
- Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

: Sunarsih
 : 11940325211
 Tempat/ Tanggal Lahir : Parit Raja 1 Januari 2023
 Jurusan : Ilmu Komunikasi
 Judul Skripsi : Komunikasi Inovasi Pelayanan Publik Dalam Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Kota Tembilahan.

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulis skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran, penulisan dan pemaparan asli dari saya sendiri. Baik naskah laporan maupun kegiatan yang tercantum sebagai bagian dari skripsi ini. Jika terdapat karya orang lain, saya akan mencantumkan sumber yang jelas pada *footnote* dan daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun. Apabila kemungkinan hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh dengan skripsi ini sesuai dengan peraturan yang berlaku di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau serta Undang-Undang yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Pekanbaru, 16 Juni 2023
 Yang membuat pernyataan,



Sunarsih
NIM.11940325211



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik JIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

ABSTRAK

Nama : Sunarsih

Jurusan : Ilmu Komunikasi

Judul : **Komunikasi Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Kota Tembilahan**

Direktorat Jenderal Imigrasi berupaya meningkatkan pelayanan dengan menggunakan inovasi melalui aplikasi mobile paspor (M-Paspor). Inovasi ini dilatar belakangi dengan adanya keluhan masyarakat dalam antrian paspor secara manual. Menyikapi hal tersebut maka diciptakanlah inovasi pelayanan pembuatan paspor secara online, Dengan adanya inovasi pelayanan pembuatan paspor secara online sebagai masyarakat Kabupaten Indragiri Hilir merasa sangat terbantu dan mempermudah urusan dalam pembuatan paspor. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana komunikasi inovasi pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas II Kota Tembilahan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dan menggunakan teknik pengumpulan data wawancara secara langsung, observasi, dan dokumentasi. Dari Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kantor Imigrasi Kelas II Kota Tembilahan menciptakan inovasi pelayanan berupa aplikasi M-Paspor sebagai perwujudan tuntutan masyarakat Kabupaten Indragiri Hilir mengenai percepatan pelayanan. Inovasi pelayanan ini bertujuan untuk mengoptimalkan pelayanan serta mempermudah keperluan masyarakat Kabupaten Indragiri Hilir yang terkendala sarana transportasi karena tidak memiliki kendaraan dan sibuk dengan kegiatan pekerjaan, maka dengan adanya aplikasi ini mampu memberikan perubahan sekaligus solusi atas permasalahan yang ada.

Kata Kunci : Komunikasi Inovasi, M-Paspor, Imigrasi, Pelayanan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRACT

Name : Sunarsih

Major : Communication Science

Title : **Public Service Innovation Communication Through the M-Passport Application at the Class II Immigration Office in Tembilahan City**

The Directorate General of Immigration seeks to improve services by using innovation through the passport mobile application (M-Paspor). This innovation is motivated by the existence of public complaints in the queue for passports manually. In response to this, an innovation for online passport making services was created. With the innovation for online passport making services, some people in Indragiri Hilir Regency feel very helpful and make matters easier in making passports. This study aims to find out how the communication of public service innovations in the Class II Immigration Office in Tembilahan City. This study uses a qualitative descriptive method and uses direct interview data collection techniques, observation, and documentation. The results of the study show that the Class II Immigration Office in Tembilahan City creates service innovation in the form of the M-Passport application as a manifestation of the demands of the people of Indragiri Hilir Regency regarding accelerated service. This service innovation aims to optimize services and facilitate the needs of the people of Indragiri Hilir Regency who are constrained by transportation facilities because they do not have a vehicle and are busy with work activities, so this application is able to provide changes as well as solutions to existing problems.

Keywords: Innovation Communication, M-Passport, Service Immigration



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Alhamdulillah Robbil'aalaamiin, puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang tidak pernah henti memberikan nikmat dan rahmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat dan salam juga tak lupa penulis hadiahkan kepada Baginda Nabi Muhammad SAW yang telah menuntun manusia ke jalan yang benar dan di ridhoi oleh Allah SWT.

Skripsi yang berjudul "Komunikasi Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Kota Tembilahan" ini merupakan salah satu syarat dalam memproleh gelar sarjana strata (S-1) Pada program studi Ilmu Komunikasi konsentrasi Public Relations pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Penulisan Skripsi ini penulis persembahkan untuk Ayahanda R. Muhammad. dan Ibunda Tercinta Jamiah, yang selalu menjadi penyemangat dalam hidup, yang senantiasa memberikan motivasi dan limpahan kasih sayangnya serta do'anya yang selalu mengalir sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan ini.

Dengan segala kerendahan hati pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung penulis baik secara moril maupun materil dalam menyelesaikan skripsi ini terutama kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Khairunnas, M. Ag. Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Bapak Dr. Imron Rosidi, S.Pd., M.A selaku Dekan I Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Dr. Masduki, M.A selaku Wakil Dekan I Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Dr. Toni Hartono, M.Si selaku Wakil Dekan II Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Bapak Dr.H. Arwan, M.Ag selaku Wakil Dekan III Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Bapak Dr. Muhammad Badri, SP., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
7. Bapak Artis, M.Ag., M.I.Kom selaku Sekertaris Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
8. Bapak DR. Usman, M.I.Kom selaku Penasehat Akademik yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis dari awal perkuliahan hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Bapak Dr. Toni Hartono, M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah banyak membantu dan memberikan arahan, masukan, kritik dan juga saran serta senantiasa meluangkan waktunya selama proses penyelesaian skripsi ini.
10. Kepada Intansi Kantor Imigrasi Kelas II Kota Tembilahan dan seluruh informan terkait penelitian ini yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian dan bersedia menjadi informan serta membantu dalam proses penulisan skripsi ini.
11. Seluruh Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah mengajarkan dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memberikan ilmu-ilmu yang sangat berguna dan bermanfaat kepada penulis, dan juga kepada seluruh staff dan karyawan yang sudah memberikan pelayanan yang baik kepada penulis selama masa perkuliahan.

12. Terimakasih kepada saudara tersayang Dewi Astuti, Raja Rahma, Raja Kartini, Raja Rohani, Nur Hasanah, Raja Fadilah, beserta seluruh keluarga besar King Family yang selalu memberikan Support dan do'anya kepada penulis.
13. Terimakasih juga kepada Siti Rahmah, Fiqra Assofa, Mawaddah Tujarah, Elsa Putri, yang telah menjadi sahabat sekaligus tutor sebaya yang selama ini mendukung dan memberikan motivasi kepada penulis.
14. Terimakasih juga kepada Teman-teman seperjuangan PR-A dan seluruh angkatan Ilmu Komunikasi 2019.
15. Dan tak lupa juga penulis ucapkan terimakasih kepada tim KKN Desa Sungai Ara Kecamatan Kempas, yang selalu menghibur dan memberikan kebahagiaan kepada penulis.

Pekanbaru, April 2023

Penulis

UIN SUSKA RIAU SUNARSIH

NIM. 11940325211



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

Abstrak.....	i
Abstract.....	ii
Kata Pengantar.....	iii
Daftar Isi.....	vi
Daftar Tabel.....	viii
Daftar Gambar.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Penegasan Istilah.....	4
1.3 Rumusan Masalah.....	5
1.4 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	5
1.5 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAK	
2.1 Kajian Terdahulu.....	8
2.2 Landasan Teori.....	13
2.3 Kerangka pemikiran.....	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Desain Penelitian.....	25
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	25
3.3 Sumber Data/Informasi Penelitian.....	25
3.4 Informan Penelitian.....	26
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.6 Validasi Data.....	28
3.7 Teknik Analisa Data.....	29
BAB IV GAMBARAN UMUM	
4.1 Sejarah Singkat Kantor Imigrasi Kota Tembilahan.....	31
4.2 Visi dan Misi Kantor Imigrasi Kota Tembilahan.....	32
4.3 Tujuan Inovasi Pelayanan Kantor Imigrasi.....	33
4.4 Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kota Tembilahan.....	34
4.5 Alamat Kantor Imigrasi Kota Tembilahan.....	37

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Hasil Penelitian	38
5.2 Pembahasan	56

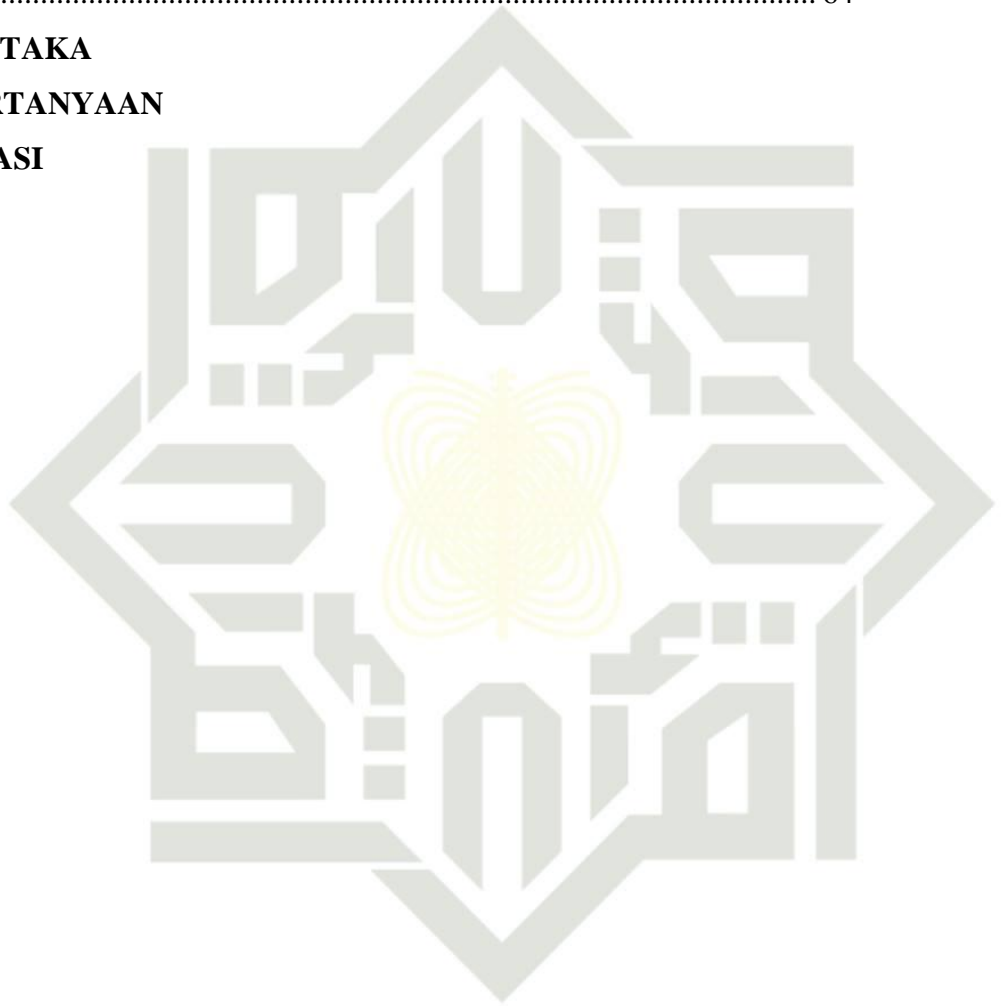
BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan	63
6.2 Saran.....	64

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR PERTANYAAN

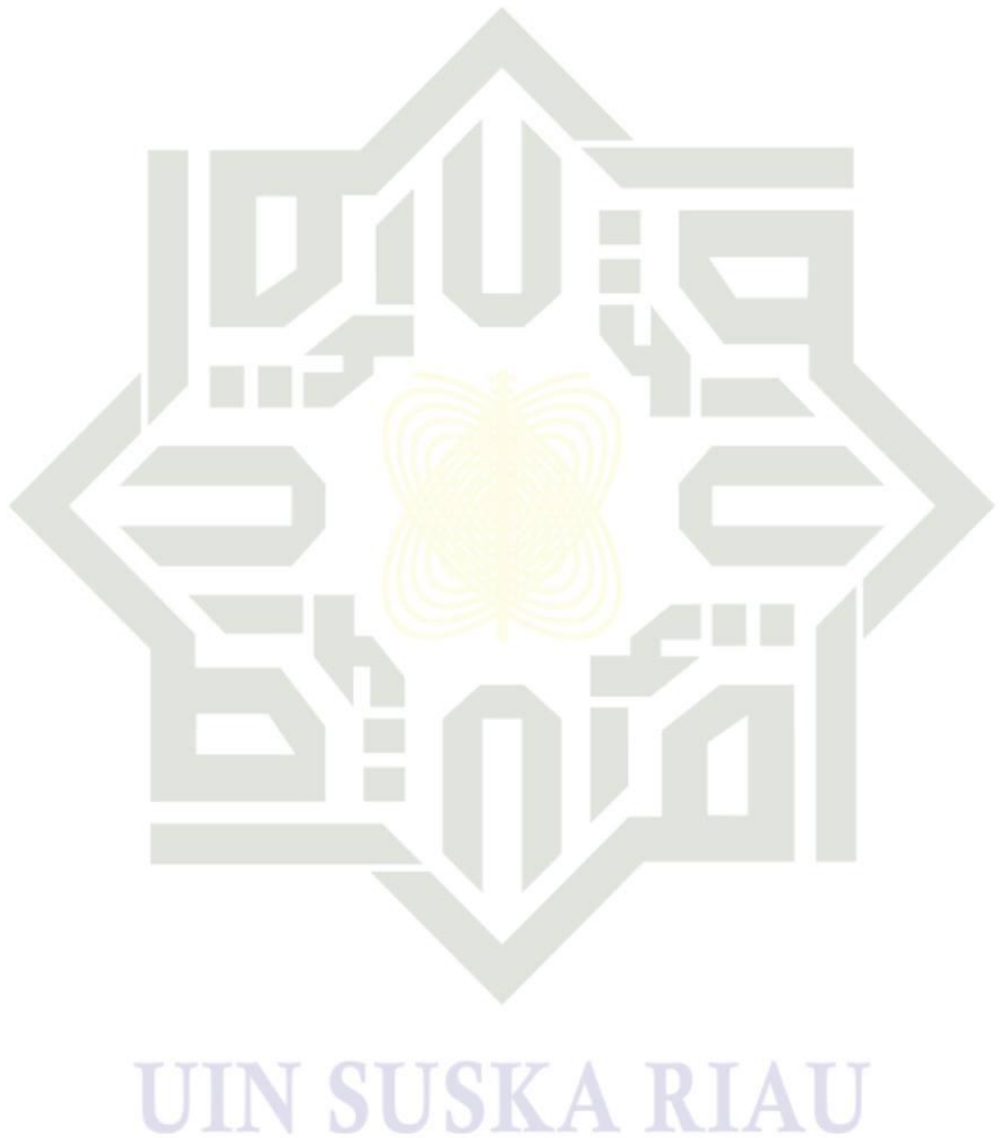
DOKUMENTASI



UIN SUSKA RIAU

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Informan Penelitian	27
Tabel 2.	Perbedaan Pendaftaran Paspor Secara <i>Online</i> dan <i>Offline</i>	40

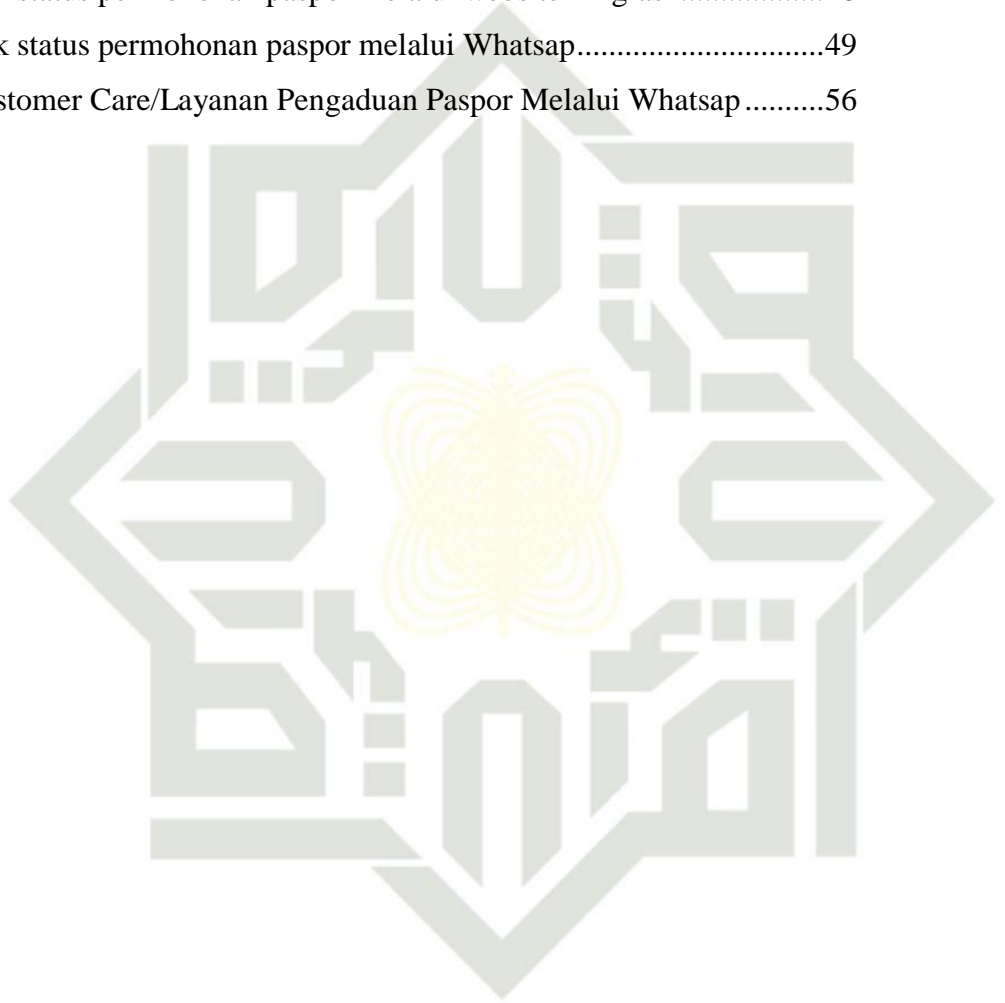


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 kerangka Pemikiran.....	24
Gambar 4.1 Struktur Organisasi di Kantor Imigrasi Kota Tembilahan	34
Gambar 5.1 Panduan Cara Mendaftar Penggunaan Aplikasi M-Paspor	40
Gambar 5.2 Cek status permohonan paspor melalui website imigrasi	48
Gambar 5.3 Cek status permohonan paspor melalui Whatsap.....	49
Gambar 5.4 Customer Care/Layanan Pengaduan Paspor Melalui Whatsap	56

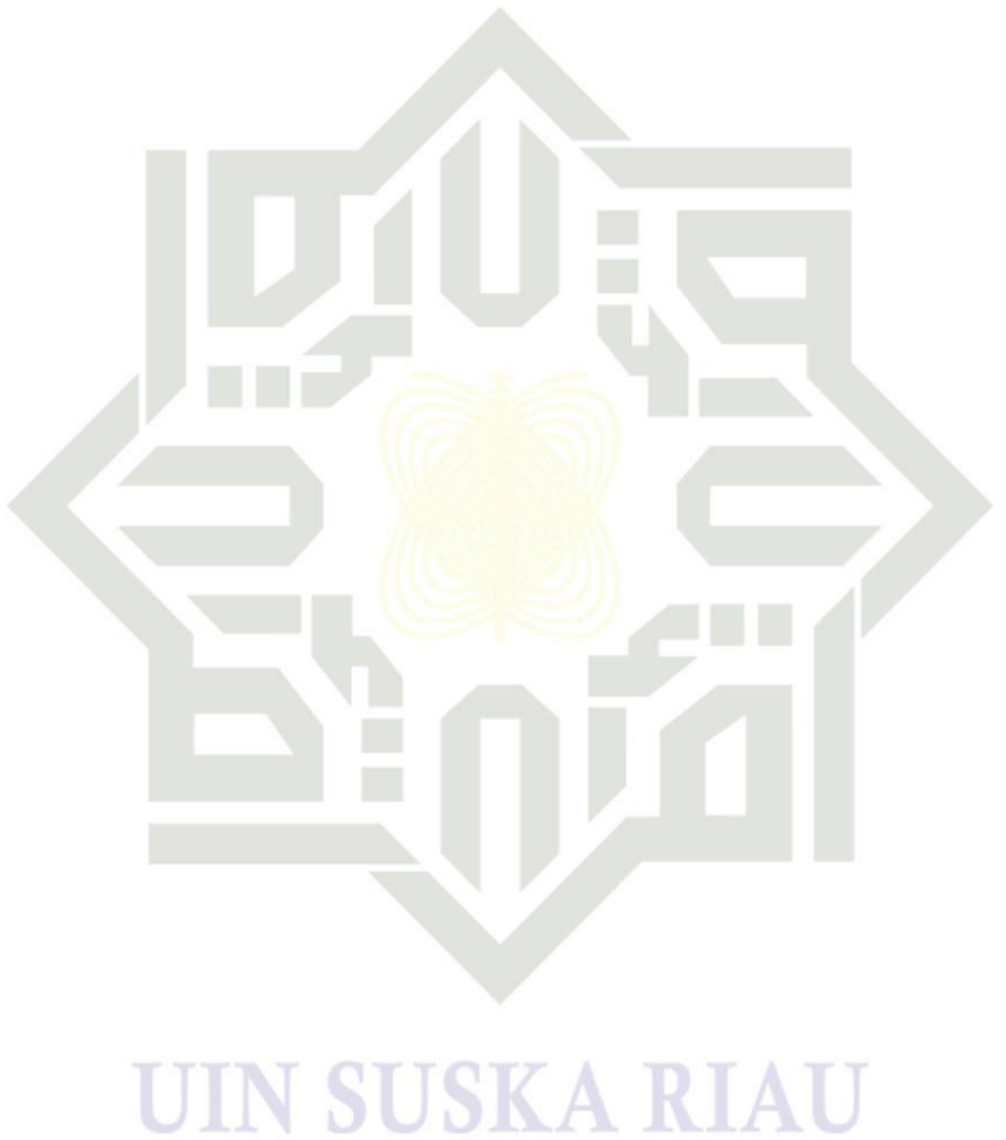


UIN SUSKA RIAU

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran : Dokumentasi Hasil Penelitian



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Komunikasi merupakan bagian penting yang tidak dapat dipisahkan dari seluruh proses dan tatanan sosial masyarakat. Komunikasi dan masyarakat ibarat dua kata kembar yang tidak dapat dipisahkan satu sama lainnya. Sebab tanpa komunikasi tidak mungkin masyarakat terbentuk, sebaliknya tanpa masyarakat maka manusia tidak mungkin dapat mengembangkan komunikasi.¹

Melalui proses komunikasi, pesan atau informasi akan berpindah dari penerima pesan (sender/speaker) kepada penerima pesan (receiver/audience). Komunikasi yang efektif merupakan pertukaran informasi, ide, perasaan yang menghasilkan perubahan sikap sehingga terjalin sebuah hubungan baik antara pemberi pesan dan penerima pesan. Pada masyarakat awam, komunikasi dapat diartikan sebagai informasi, sikap dan perilaku yang dapat membentuk pengetahuan, cara berbicara, perilaku dan cara suatu masyarakat dalam mengungkapkan perasaannya kepada orang lain². Selanjutnya di antara kajian yang terdapat dalam komunikasi adalah komunikasi inovasi, komunikasi inovasi bisa juga disebut difusi inovasi, dimana difusi adalah tipe khusus dari komunikasi.

Menurut Rogers komunikasi merupakan suatu proses dimana komunikator dan komunikan saling bertukar informasi agar terjadi saling pengertian. Sedangkan inovasi merupakan gagasan, tindakan, objek yang dianggap baru oleh seseorang atau unit adopsi yang lain.³

Komunikasi inovasi ialah interaksi ide, tindakan, atau item yang dianggap baru oleh seseorang sehingga dapat diimplementasikan dalam

¹ Ali Nurdi, Agoes Moh.Mofead, Advan Navis Zubbaidi, Rahmad Harianto, ”Pengantar Ilmu Komunikasi, Surabaya: IAIN Sunan Ampel, September 2013, Hlm. 8

² Effendy Onong, *Ilmu teori dan filsafat Komunikasi*, Bandung: PT Rosdakarya, Th. 2000

³ Dalam Priono, Mochamad and Widrati, Nila Kusuma and Hubies, Aida Vitalaya S and Binarti, Arifah and Rusli, Yanos and Sedyangsih, Sri and Mientarti, and Rachman, Ace Sriati, 2014. ‘Komunikasi Inovasi’ in: Pengertian Komunikasi Inovasi. Universitas Terbuka, Jakarta. h:8



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelayanan publik. Inovasi adalah penemuan baru yang berbeda dengan yang sudah ada atau sudah diketahui sebelumnya. Komunikasi merupakan sebuah proses dimana pesan diteruskan dari sumber ke penerima. Dengan kata lain komunikasi inovasi adalah transfer ide dari sumber dengan harapan mereka akan mengubah perilaku penerima.

Pembaharuan di bidang pelayanan sangat di tentukan sejauh mana usaha-usaha yang dilakukan mampu mentransformasikan segala kelemahan menjadi pendorong perubahan. Untuk mewujudkan hal tersebut, Kantor Imigrasi Kelas II Kota Tembilahan menciptakan inovasi pelayanan melalui aplikasi M-Paspor. Inovasi ini diharapkan dapat mempermudah masyarakat dan mempercepat pelayanan serta memberikan perubahan ke arah yang lebih baik. Program inovasi M-Paspor ini diciptakan atas kebijakan Direktorat Jenderal Imigrasi yang diberlakukan diseluruh Kantor Imigrasi yang ada di Indonesia.

Disamping itu pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi serta transportasi telah memudahkan orang untuk melakukan perjalanan dari suatu negara ke negara lain. Keadaan tersebut mengakibatkan meningkatnya perjalanan antar negara yang dilakukan penduduk Indonesia, sehingga masyarakat memerlukan paspor. Hal ini menyebabkan peningkatan jumlah pemohon paspor tentu membutuhkan waktu antrian yang lama. Menyikapi hal tersebut, Direktorat jenderal imigrasi melalui inovasi pelayanan dengan menggunakan aplikasi antrian permohonan paspor secara online M-Paspor.⁴

Dalam permohonan paspor, maka tidak terlepas yang namanya kantor imigrasi. Kantor Imigrasi adalah merupakan institusi/lembaga yang menjadi garda depan (Pintu pertama) dan pintu terakhir bagi warga negara yang masuk dan keluar dari wilayah Indonesia dengan berbagai kepentingan dan tujuan. Salah satu Kantor Imigrasi yang ada di Indonesia adalah Kantor Imigrasi Kelas II TPI Kota Tembilahan. Kantor Imigrasi ini memiliki peraturan dan ketentuan dalam mengatur warga negara yang masuk maupun

⁴ Hanrisal, Nazaki, Muhammad Hafiz (2019) *Inovasi Pelayanan Berbasis Electronic Government Melalui Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (APAPO)* Di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang Tahun 2019



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

keluar dengan tetap mengacu kepada peraturan perundang-undangan yang telah dibuat oleh pemerintah. Sementara untuk menjaga kedaulatan negara, maka dalam hal ini paspor sebagai bukti sahnya warga negara untuk masuk atau keluar wilayah Indonesia yang diterbitkan oleh pemerintah Indonesia di bawah Kementrian Hukum dan Hak Asasi Manusia sebagai bentuk implementasi inovasi serta untuk mewujudkan semangat reformasi birokrasi serta mencoba mengakomodasi keinginan dari masyarakat untuk suatu perbaikan serta peningkatan mutu layanan publik yang maksimal.

Inovasi merupakan sebuah istilah yang digunakan untuk menjelaskan sebuah proses peralihan, peralihan yang dimaksud adalah peralihan dari pelayanan manual ke pelayanan digital. Bertepatan di hari Bhakti yang ke 72 sejalan dengan pemerintah yang saat ini gencar melakukan akselerasi transformasi digital di berbagai bidang, Imigrasi meluncurkan dua aplikasi terbaru. Aplikasi Mobile Paspor (M-Paspor) memulai peluncurannya dengan uji coba di tiga Kantor Imigrasi, yaitu Kantor Imigrasi Jakarta Pusat, Kantor Imigrasi Jakarta Selatan, dan Kantor Imigrasi Tangerang. Tepat pada puncak HBI Ke-72, M-Paspor resmi menggantikan pendahulunya, Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online APAPO.⁵

Sebelum diresmikannya aplikasi M-Paspor sebagai pengganti aplikasi sebelumnya, Kantor Imigrasi Tembilahan sudah menggunakan aplikasi yang bernama (APAPO) dalam memudahkan pendaftaran antrian pembuatan paspor sebagai upaya dalam mengurangi jumlah penyebaran kasus Covid-19 di masa itu.

Berdasarkan pra riset penulis menemukan fenomena yang terjadi dilapangan, tujuan diciptakannya inovasi M-Paspor sebagai solusi atas permasalahan yang ada yakni, untuk mempermudah urusan masyarakat serta mempercepat pelayanan akan tetapi yang terjadi dilapangan tidak sejalan dengan tujuan diciptakannya inovasi M-Paspor. pada bagian eksternalnya terdapat hambatan-hambatan yang terjadi, salah satu faktor utamanya adalah

⁵Direktorat Jenderal Imigrasi, <https://www.imigrasi.go.id/id/2022/01/27/peringati-hbi-ke-72-imigrasi-luncurkan-teknologi-layanan-terbaru-berdasarkan-kebutuhan-masyarakat/>, diakses 18 Januari 2023



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sulitnya mengakses aplikasi bagi masyarakat yang tinggal dipedalaman dikarenakan kurangnya informasi, jaringan yang tidak memadai sehingga hal ini berdampak masyarakat tersebut tidak dapat mengakses dan mendaftar permohonan pembuatan paspor menggunakan M-Paspor.

Sedangkan pada bagian internal Aplikasinya sendiri terdapat hambatan yakni aplikasi M-Paspor yang sering error serta waktu pembayaran yang dianggap mempersulit pemohon paspor karena hanya diberikan waktu 2 jam dan terbatasnya jumlah kuota pemohon secara online, serta di wajibkannya permohonan pembuatan paspor melalui aplikasi M-Paspor berdampak jumlah kuota pemohon pembuatan paspor selalu penuh.

Untuk mengkaji lebih mendalam tentang Inovasi Pelayanan pembuatan paspor secara online, maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang **“Komunikasi Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Kota Tembilahan”**

1.2 Penegasan Istilah

Untuk menghindari salah penafsiran dalam kata-kata judul penelitian ini, maka penulis perlu memberikan penegasan istilah sebagai berikut.

1. Komunikasi Inovasi

Komunikasi Inovasi merupakan proses penyampaian atau pengenalan awal terhadap berbagai penemuan-penemuan, ide, teknologi, metode yang bersifat baru, baik itu yang memiliki karakteristik inovasi intrinsik (ilmiah) dan dapat menimbulkan efek atau perubahan sosial di kehidupan bermasyarakat.⁶

2. Pelayanan Publik

Berdasarkan Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara

⁶ Dedy Mulyana, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar* (Bandung:PT. Remaja Rosdakarya,2013).



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelayanan publik. Pelayanan publik juga dapat artikan sebagai pemenuhan kebutuhan masyarakat baik dalam bentuk barang atau jasa yang dilakukan oleh penyelenggara negara guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat, kerana tidak hanya menyediakan kebutuhan individual tetapi keseluruhan lapisan masyarakat.⁷

3. Aplikasi M-paspor

Aplikasi M-Paspor merupakan program yang dibuat dengan tujuan untuk melaksanakan fungsi sesuai dengan kegunaannya, penggunaanya, dan jenis aplikasi M-Paspor itu sendiri. Aplikasi ini merupakan alat terapan yang difungsikan secara khusus dan terpadu sesuai kemampuan yang dimilikinya aplikasi M-Paspor merupakan suatu perangkat komputer yang dibuat dengan bahasa pemrograman yang bertujuan untuk membantu memecahkan masalah dengan aturan yang sesuai dengan bahasa pemrograman itu sendiri yang nantinya bisa mengolah data.⁸

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana komunikasi inovasi pelayanan publik melalui aplikasi M-Paspor di kantor Imigrasi kelas II kota Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir?

1.4 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Ada pun tujuan dan kegunaan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui komunikasi inovasi pelayanan publik melalui aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi kelas II kota Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir.

⁷ Fitria Darwati, *Persepsi Pemohon Paspor Terhadap Repormasi Layanan One Stop Service*, Studi Pada Kantor Imigrasi Kelas I Kota Malang Vol. 3, No. 10 (2015)

⁸ Haflyansyah, Arisantoso, Jefri Rahmadian, *Aplikasi Sistem Informasi Kepegawaian Indo-Portal* Finopia, Purbalingga: CV Eureka Media Aksara 2022



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Manfaat Penelitian

- a. Secara Teoritis
 1. Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi bermanfaat untuk penelitian lanjutan atau pihak lain dan mampu memperluas ilmu pengetahuan secara universal yaitu tentang pelayanan publik berupa pembuatan paspor secara online.
 2. Penelitian juga diharapkan sebagai bahan perbandingan antara teori dari mata kuliah yang didapat di bangku perkuliahan dengan fakta yang didapat dilapangan, selanjutnya dalam rangka penelitian ilmiah dibidang ilmu komunikasi khususnya dapat menambah khasanah kajian komunikasi pelayanan publik
- b. Secara Praktis
 1. Praktisnya penelitian ini diharapkan dapat menjadi refrensi untuk masyarakat Kota Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir.
 2. Penelitian ini juga dilaksanakan sebagai syarat guna memperoleh gelar sarjana Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematikan penulisan menggambarkan secara singkat organisasi penulisan beserta ringkasan isi dari setiap bagiannya. Sistematika penulisan yang akan dibahas terdiri dsri beberapa bab sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab pendahuluan ini akan membahas latar belakang pemilihan judul, penegasan istilah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan menguraikan tentang kajian terdahulu, kajian teori dan kerangka berpikir.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang pendekatan penelitian. Lokasi dan waktu, sumber data, informasi penelitian, teknik pengumpulan data, validasi data, dan teknik analisis data.

BAB IV GAMBARAN UMUM

Gambaran umum berisikan tentang lokasi penelitian, yaitu menjelaskan tentang sejarah, visi dan misi dan struktur organisasi.

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil penelitian dan pembahasan tentang bagaimana komunikasi inovasi kantor imigrasi Tembilahan dalam memberikan pelayanan publik melalui aplikasi M-paspor.

BAB VI PENUTUP

Bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan dan saran dari penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Terdahulu

Sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian dan untuk menghindari duplikasi pada desain dan temuan dalam penelitian ini maka dicantumkan beberapa penelitian terdahulu. Penelitian terdahulu sangat membantu peneliti dalam memilih dan mendapatkan desain penelitian yang sesuai karena peneliti memperoleh gambaran dan perbandingan dari desain-desain yang telah dilaksanakan. Berikut adalah penelitian yang relevan dengan penelitian penulis:

Penelitian yang dilakukan oleh Hanrisal, Nazaki, Muhammad Hafiz (2019) ” *Inovasi Pelayanan Berbasis Electronic Government Melalui Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspur Online (APAPO) Di Kantor Imigrasi Kelas I TanjungPinang Tahu 2019*” Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis keberhasilan inovasi pelayanan dengan menggunakan aplikasi APAPO pada kantor imigrasi kelas I Tanjungpinang. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dari hasil penelitian, dapat ditarik kesimpulan, bahwa inovasi pelayanan melalui aplikasi APAPO pada kantor imigrasi kelas I Tanjungpinang sudah cukup berhasil, namun dari empat faktor keberhasilan inovasi sebagaimana dikemukakan oleh Rogers Terdapat dua indikator yang belum maksimal yaitu saluran komunikasi dan upaya dari agen.⁹

Penelitian yang dilakukan oleh Vimma Rizkika (2018) ” *Implementasi program antrian paspor online dalam upaya meningkatkan pelayanan pembuatan paspor di kantor imigrasi kelas I Pekanbaru*” Penelitian ini bertujuan untuk menegetahui dan menjelaskan Implementasi program antrian paspor online dalam upaya meningkatkan pelayanan pembuatan paspor di kantor imigrasi kelas I Pekanbaru. Dengan demikian implementasi program paspor online dalam upaya meningkatkan pelayanan pembuatan paspor

⁹ Hanrisal, Nazaki, Muhammad Hafiz, *Inovasi Pelayanan Berbasis Electronic Government Melalui Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspur Online (APAPO) Di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang*, 2019



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dikantor imigrasi kelas I Pekanbaru cukup terimplementasi meskipun belum optimal, dengan harapan ada perbaikan untuk kedepannya guna meningkatkan pelayanan pembuatan paspor di kantor imigrasi kelas I Pekanbaru.¹⁰

Penelitian yang dilakukan oleh Farisa Ramadhani, Eva Hany Fanida “**Implementasi aplikasi pelayanan paspor online di kantor imigrasi kelas I khusus tempat pemeriksaan imigrasi (TPI) Surabaya dalam upaya peningkatan pelayanan publik**” Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif.. Kesimpulan dari penelitian masih terdapat kendala dalam pengimplementasian terkait sosialisasi layanan paspor online yang belum merata kepada masyarakat dan aplikasi sering mengalami error karena terbatas nya kuota antrian.¹¹ Saran/peneliti adalah aplikasi layanan paspor online ini perlu adanya sosialisasi, memperhatikan perawatan aplikasi dan penambahan kuota antrian sehingga menghindari adanya pungli (calo).

Penelitian yang dilakukan oleh Nur Enggar Iriani, Indah Prabawati, “**Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara Online Di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar**” Tujuan dari penelitian ini adalah mendeskripsikan dan menganalisis Implementasi aplikasi pendaftaran antrian permohonan paspor secara online di kantor imigrasi kelas II Blitar. Hasil pengamatan awal kondisi dilapangan masih ditemukan adanya beberapa permasalahan yaitu, terlihat antrian pembuatan paspor baru yang terlalu panjang, dikarenakan masyarakat belum mengetahui adanya antrian paspor secara online. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi atau pelaksanaan program aplikasi pendaftaran antrian permohonan paspor secara

¹⁰ Jimma Rizkika , *Implementasi Program Antrian Paspor Online Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru*, 2018

¹¹ Farisa Ramadhani, Eva Hany Fanida, *Implementasi Aplikasi Pelayanan Paspor Online di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Surabaya Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Publik*, Vol. 8, No. 3 (2020)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

online di kantor imigrasi kelas II Blitar telah mendapatkan respon yang baik dari masyarakat.¹²

Penelitian yang dilakukan oleh Mahdivika Daffa Ekanada **“Pelaksanaan Pelayanan Publik Berbasis Good Governance Dibidang ke Imigrasian Dalam Pembuatan Paspor Republik Indonesia”** Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif kualitatif, Hasil pelaksanaan sistem pelayanan paspor terpadu sudah berjalan dengan baik tetapi hanya saja jika sistem pusat sedang mengalami gangguan error maka penerbitan paspor akan terganggu dan bisa terjadi penerbitan akan lebih lama dan tidak sesuai dengan yang sudah dijadwalkan kepada pemohon.¹³

Penelitian yang dilakukan oleh Putrika Isma Ayutasya, Dian Purwanti, M. Rijal Amirulloh, **“Impelementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Online Dalam Meningkatkan Efektivitas Pembuatan Paspor”** Penelitian ini menggunakan metode penelitian Kualitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu penyebaran kuisioner. Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh implementasi aplikasi antrian pendaftaran secara online terhadap efektivitas layanan pembuatan paspor di kantor imigrasi kelas II Non TPI Sukabumi. Berdsarkan hasil penelitian 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 TPI Sukabumi.¹⁴

Penelitian yang dikakukan oleh Ira kustiani, Willy Tri Hardianto, Roro Merry Chornelia Wulandari, **“Inovasi Pelayanan Prima Paspor Online**

¹² Nur Enggar Iriani, Indah Prabawati, *Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara Online di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar*, Vol. 6, No. 5 (2018)

¹³ Mahdivikia Daffa Ekananda, *Pelaksanaan Pelayanan Publik Berbasis Good Governance Bidang ke Imigrasian Dalam Pembuatan Paspor Republik Indonesia*, Vol. 2, No. 1, 2020

¹⁴ Putrika Isma Ayutasya, Dian Purwanti, M. Rijal Amirulloh, *Implemetasi Aplikasi Antrian Permohonan Paspor Online Dalam Meningkatkan Efektivitas Pembuatan Paspor*, Vol. 7, No. 2, Agustus Tahun 2020



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

di Kota Malang” Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tentang kesuksesan tentang penggunaan pelayanan paspor online, untuk mengetahui aktor-aktor yang terlibat pelayanan paspor online di kota Malang. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi. Penyelenggaraan pelayanan paspor online di instansi Imigrasi Kelas I TPI Malang sudah berjalan mulai bulan agustus 2017. Penyelenggaraan inovasi pelayanan sudah berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari beberapa indikator yang menjadi acuan, yaitu kejelasan dan kepastian, efisiensi, ekonomis, ketepatan waktu, dan pengoprasian teknologi internet.¹⁵

Penelitian yang dilakukan oleh Wilonotomo, Bagas Hidayat Putra, **“Inovasi Teknologi Pada Pelayanan Keimigrasian Khususnya Dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Dengan Penerapan Sistem EPS (Express Passport Service)”** Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui secara teori dan praktik mengenai inovasi teknologi untuk dapat terimplementasikan guna meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan keimigrasian dalam pembuatan paspor. Penelitian ini dilakukan secara deskriptif mengenai pembahasan inovasi teknologi sistem EPS dalam membantu kinerja dan kualitas dalam segi pelayanan keimigrasian pada bagian pembuatan paspor sehingga dapat menghasilkan suatu output yang memuaskan dan pelayanan yang lebih cepat serta efektif untuk masyarakat. Melihat beberapa inovasi teknologi dari imigrasi yang sudah ada sebelumnya seperti APAPO, NYIDAKIM, dan sebagainya tidak memiliki suatu *maintenance* atau *update* secara berkala yang menyebabkan sistem tidak pernah terbaharui dan hanya menggunakan sistem lama seperti itu. Namun untuk EPS ini akan dikembangkan sistem yang memiliki fitur-fitur berbasis

¹⁵ Kustiani, Willy Tri Hardianto, Roro Merry Chornelia Wulandari, *Inovasi Pelayanan Prima Paspor Online di Kota Malang*, Vol. 11, No. 2 (2021)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

GUI (*Graphical User Interface*) dengan desain yang terbaru serta menarik untuk masyarakat gunakan.¹⁶

Penelitian yang dilakukan oleh Putri Febrianti, Herlina Amelia Putri, Cindea Putri Ananda Iskandar, **“Pelayanan Berbasis Digital: Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (APAPO) di Kantor Imigrasi Tanjungpinang”** Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui secara mendalam bagaimana penerapan inovasi pelayanan publik beroperasi, apakah memudahkan masyarakat atau justru malah mempersulit. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian Kualitatif. Metode tersebut digunakan dalam proses prolehan data serta proses analisis data. Berdasarkan hasil penelitian maka dapat ditarik kesimpulan, bahwa inovasi pelayanan melalui aplikasi pendafran antrian paspor online sudah cukup berhasil, namun dari empat faktor keberhasilan inovasi yang digunakan adalah karakteristik inovasi, saluran komunikasi, upaya dari agen dan sistem sosial. Terdapat dua indokator yang belum maksimal yaitu saluran komunikasi dan upaya dari agen.¹⁷

Penelitian yang dilakukan oleh Yohanna Simangunsong, **Implementasi Pelayanan Publik Dalam Antrian Permohonan Paspor Secara Online di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan”** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi pelayanan publik dalam antrian permohonan paspor secara online di kantor imgrasi kelas I khusus medan. Metode yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dari hasil penelitian, dapat diketahui bahwa implementasi pelayanan publik dalam antrian permohonan paspor secara online di kantor imgrasi kelas I khusus medan pada dasarnya sudah berjalan dengan baik. Walaupun dalam mencapai tujuan dan ukuran kebijakan masih

¹⁶ Wilonotomo, Bagas Hidayat Putra, *Inovasi Teknologi Pada Pelayanan Keimigrasian Khususnya Dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Dengan Penerapan Sistem EPS (Express Passport Service)*, Vol. 1, No. 2, 2018

¹⁷ Putri Febrianti, Herlina Amelia Putri, Cindea Putri Ananda Iskandar, *Pelayanan Berbasis Digital: Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (APAPO) di Kantor Imigrasi Tanjungpinang*, Vol. 4, No. 2, Tahun 2022



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perlu ditingkatkan lagi agar sasaran kebijakan dengan meniadakan antrian permohonan paspor secara manual dapat tercapai.¹⁸

Dari beberapa data kajian terdahulu dapat ditarik kesimpulan sebagai pembeda penelitian terdahulu dengan penulis. Berdasarkan substansi yang telah dikelompokkan dari sepuluh penelitian terdahulu yang relevan, maka didapatkan hasil diantaranya: Sembilan penelitian terdahulu melakukan penelitian menggunakan aplikasi APAPO, satu penelitian meneliti menggunakan sistem EPS (*express passport service*). Sedangkan penulis meneliti tentang aplikasi M-Paspor sebagai wujud inovasi dalam memudahkan pelayanan publik yang mana aplikasi M-Paspor ini merupakan pengganti dari aplikasi terdahulu yakni aplikasi APAPO.

2.2 Landasan Teori

Teori dapat diartikan sebagai abstrak dan realitas. Teori menjelaskan seprangkat-separangkat dari gejala empiris. Teori tersebut dapat terdiri dari sekumpulan prinsip-prinsip dan defenisi-defenisi secara konseptual, mengorganisasikan aspek-aspek dunia empiris secara sistematis. Berdasarkan pada batasan tersebut maka akan dijelaskan batasan-batasan tentang:

1. Komunikasi Inovasi

Komunikasi Menurut Roger merupakan teknik yang dilakukan komunikator dan komunikan (saling bergantian) dalam memberikan informasi guna menciptakan opini yang sama dan saling pengertian.¹⁹

Menurut Hafied Cangara komunikasi merupakan respon dua arah yang dilakukan komunikator dan komunikan, adapun fungsi dari komunikasi adalah memberi informasi (*to entertaint*), Mendidik (*to educate*), menghibur (*to entertaint*) dan mempengaruhi (*to influence*).

¹⁸ Johanna Simangunsong, *Implementasi Pelayanan Publik Dalam Antrian Permohonan Paspor Secara Online di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan*, 2018

¹⁹ Richard west, *Pengantar Teori Komunikasi*, 2018



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Proses komunikasi yang dilakukan cenderung bersifat persuasif dengan adanya timbal balik.²⁰

Inovasi merupakan suatu ide, gagasan, baik berupa produk maupun jasa yang baru ataupun baru diketahui. Inovasi disektor publik diartikan sebagai prestasi dalam meraih, meningkatkan dan memperbaiki efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas pelayanan publik yang dihasilkan. Program inovasi dalam pelayanan publik merupakan ide baru melalui penggunaan teknologi sebagai usaha meningkatkan dan memperbaiki pelayanan publik dengan inisiatif, metodologi, dan alat baru.²¹

Komunikasi inovasi adalah upaya manusia menggali dan mengembangkan informasi (komunikasi) untuk memperoleh, mengembangkan, menyebarluaskan, atau menghasilkan suatu pembaharuan (inovasi) dalam kehidupannya. Tujuan komunikasi inovasi adalah mewujudkan perubahan atau meningkatkan kualitas perilaku menuju kualitas kehidupan yang lebih baik. Melalui komunikasi inovasi diharapkan terjadi perubahan perilaku sehingga menjadi lebih adaptif yang berbeda dengan perilaku sebelumnya. Perubahan tersebut dapat terjadi melalui proses komunikasi inovasi, yaitu melalui penggalian dan pengembangan informasi serta penerapannya yang mengandung muatan inovasi.²²

Inovasi dianggap baru oleh individu atau unit yang diadopsi yang menyangkut perilaku manusia apakah suatu gagasan secara objektif baru atau tidak yang diaukur dengan selang waktu sejak penggunaan penemuan pertama. Kebaruan ide yang dirasakan individu menentukan reaksi terhadap ide tersebut. Jika sebuah ide tampak baru lagi maka itulah yang dikatakan sebuah inovasi. Kebaruan dalam sebuah inovasi tidak hanya

²⁰ Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2016)

²¹ Hadi Prabowo, Dadang Suwanda, Wirma Syafri, *Inovasi Pelayanan*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, Hal. 29, 2022

²² Muhammad Badri, *Komunikasi Inovasi Dalam Adaptasi Kebiasaan Baru : Studi Deskriptif pada Pelaku Usaha di Provinsi Riau* Vol. 20, (2022).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perlu melibatkan pengetahuan baru melainkan inovasi dapat dinyatakan dalam hal pengetahuan, persuasi atau keputusan mengadopsi.²³

Dari hal diatas dapat dikatakan bahwa komunikasi masuk kedalam penyampaian informasi, dimana terdapat gagasan atau inovasi baru yang disampaikan dengan berbagai proses dan media dalam waktu tertentu pada suatu sistem sosial masyarakat.

Kajian komunikasi bisa juga disebut difusi inovasi, dimana difusi adalah tipe khusus dari komunikasi. Didalam komunikasi inovasi, terdapat teori difusi inovasi yang merupakan suatu tipe komunikasi yang khas.

Rogers mengungkapkan bahwa difusi merupakan metode inovasi yang dilaksanakan dengan berbagai media komunikasi pada waktu sebelumnya dengan jangka waktu yang cukup lama, juga dilakukan antar individu dengan sistem sosialnya.²⁴

2. Teori Difusi Inovasi

Teori difusi yang dijabarkan oleh Rogers yaitu, pada komunikasi inovasi biasanya akan menguraikan proses tentang bagaimana ketika inovasi akan disampaikan melalui berbagai media sebagai saluran dan pada batas waktu tertentu kepada sekelompok individu dari suatu sistem sosial.²⁵

Jenis informasi dalam difusi dapat dikaitkan dengan proses diseminasi informasi sebagai bahan dari ide atau inovasi baru. Sedangkan komunikasi diartikan sebagai sistem penyampaian informasi antar komunikator dan komunikan dalam rangka mencapai kepentingan bersama.²⁶

Difusi dapat diartikan sebagai suatu proses inovasi yang dikomunikasikan melalui saluran tertentu dari waktu ke waktu diantara anggota sistem soasial berkaitan dengan penyebaran pesan yang dianggap sebagai ide baru. Komunikasi sebagai proses konvergensi dua arah bukan

²³ Everett M Rogers, *Diffusion Of Innovations Fith Edition*, (New York : Free Press,2003)

²⁴ Richard west, *Pengantar Teori Komunikasi*, 26

²⁵ Ibid, hlm.34

²⁶ Muku Andri Aka, *Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) Wujud Inovasi Sumber Belajar di Sekolah Dasar*, vol. 1, (2017)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sebagai tindakan linier satu arah dimana satu individu berusaha untuk mentransfer pesan ke yang lain untuk mencapai efek tertentu. Sebuah konsep linier komunikasi manusia dapat secara akurat menggambarkan tindakan komunikasi tertentu yang terlibat dalam difusi, inovasi dapat di rekomendasikan sebagai solusi untuk masalah ini.²⁷

Difusi sejenis perubahan sosial, yang didefinisikan sebagai proses dimana perubahan terjadi dalam struktur dan fungsi suatu sistem sosial. Ketika ide-ide baru ditemukan, disebarkan dan di adopsi atau ditolak yang mengarah pada konsekuensi tertentu, perubahan sosial yang terjadi. Tentu saja perubahan seperti itu dapat terjadi dengan cara lain. difusi memberikan karakter khusus dalam kebaruan ide kebaruan yang dimaksud adalah berapa tingkat suatu peristiwa dan probabilitas yang relatif dan alternatif.²⁸

Dari hal diatas difusi merupakan suatu proses dimana inovasi komunikasi melalui beragam saluran dalam jangka waktu tertentu dalam sistem sosial.

Dalam difusi terdapat unsur penting yaitu:

1. Inovasi

Inovasi merupakan elemen utama dalam proses difusi. Rogers mendefinisikan inovasi sebagai suatu ide, gagasan atau ide praktik baru yang diharapkan maupun membawa perubahan bagi khalayak yang menjadi target adopter. Dari definisi yang dikemukakan rogers tampak bahwa ciri utama suatu inovasi adalah faktor kebaruan artinya suatu inovasi haruslah merupakan ide, gagasan atau praktik yang benar-benar dirasakan kebaruan menjadi syarat mutlak bagi suatu inovasi bisa saja bukan merupakan penemuan baru namun dianggap sebagai suatu hal bagi sekelompok orang yang belum pernah mengadopsi inovasi tersebut.²⁹

²⁷ Ibid

²⁸ Ibid

²⁹ Roger, E. M & Shoemaker, F. G (1981), *Communication Of Innovation : A Cross - Cultural Approach*, New York: The Free Press.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Karakteristik suatu inovasi menentukan tingkat adopsinya yang memiliki lima atribut inovasi yaitu keunggulan relative, kompatibilitas, kompleksitas, triability dan observability, keunggulan relatif adalah tingkatan kelebihan suatu inovasi apakah lebih baik dari inovasi yang ada sebelumnya atau dari hal-hal yang biasa dilakukan. Biasanya diukur dari segi ekonomi, prestasi sosial, kenyamanan.

Kompleksitas adalah tingkat kerumitan suatu inovasi diadopsi, seberapa sulit memahami dan menggunakan inovasi. Semakin mudah suatu inovasi dimengerti dan dipahami oleh adopter maka semakin cepat inovasi diadopsi.

Tribilitas merupakan tingkat apakah dapat di cobakan pada keadaan sesungguhnya, inovasi pada umumnya lebih cepat diadopsi. Untuk lebih mempercepat proses adopsi maka suatu inovasi harus mampu menunjukkan keunggulannya.

Observability adalah tingkat bagaimana hasil suatu inovasi, semakin besar kemungkinan diadopsi oleh orang atau sekelompok orang.³⁰

2. Saluran Komunikasi

Saluran komunikasi merupakan salah satu elemen penting dan cukup menentukan keberhasilan proses difusi inovasi yang sedang dilakukan melalui saluran komunikasi pesan.

Pesan komunikasi yang dirancang dan dibuat oleh pembaharu dapat disebar luaskan kepada khalayak yang menjadi target adopter. Bahkan menurut pribadi saluran komunikasi tidak hanya sekedar sebagai media untuk menyebarluaskan atau menginformasikan suatu pesan, namun juga berfungsi untuk memotivasi dan mendidik atau mengajarkan sesuatu pada khalayak yang dituju.³¹

Pada tahap awal proses difusi inovasi, saluran komunikasi berfungsi untuk menginformasikan pada masyarakat bahwa suatu

³⁰ Ibid

³¹ Ikaremin Nasution, *Komunikasi Inovasi*, Jakarta: Universitas Terbuka.

inovasi yang perlu diketahui dan dimanfaatkan oleh masyarakat. Tahapan selanjutnya saluran komunikasi berfungsi sebagai sarana memotivasi masyarakat agar mau mengadopsi inovasi dengan cara mempengaruhi sikap, menanamkan nilai dan menciptakan emosi khalayak sehingga mereka menerima inovasi tersebut. Pada tahap terakhir, melalui saluran komunikasi sampai suatu praktik penggunaan alat-alat baru sebagai wujud inovasi yang akan diajarkan kepada masyarakat yang dituju.³²

Dari penjelasan diatas tampak bahwa saluran komunikasi memiliki peran yang cukup penting dalam proses difusi inovasi. Untuk itu pemilihan saluran komunikasi secara cepat tepat perlu menjadi perhatian seorang agen pembaharu karena keliruan dalam memilih saluran komunikasi dapat menyebabkan proses difusi inovasi yang dilakukan tidak bisa berjalan secara efektif. Dalam ilmu komunikasi dikenal beberapa jenis saluran komunikasi. Rogers mengelompokkan saluran komunikasi kedalam dua jenis saluran komunikasi yaitu saluran komunikasi pribadi dan saluran komunikasi massa.

3. Jangka Waktu

Dalam proses difusi inovasi, waktu merupakan salah satu elemen yang Penting dan tidak dapat diabaikan oleh agen pembaharu. Menurut Rogers keterlibatan waktu dalam difusi inovasi adalah dalam hal:

- 1) Proses pengambilan keputusan inovasi oleh individu. Dalam hal ini waktu diukur mulai dari pertama kali individu mengetahui adanya inovasi dengan individu mengadopsi atau menolak inovasi tersebut.³³
- 2) Tingkat kecepatan individu dalam mengadopsi suatu inovasi dibandingkan individu lain. Dalam hal ini derajat inovasi individu diukur berdasarkan waktu yang digunakan individu untuk kecepatan seseorang dalam mengadopsi suatu inovasi. Semakin sedikit waktu

³² Ibid

³³ Ibid



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang digunakan oleh individu untuk mengadopsi inovatif individu tersebut dibandingkan individu lainnya.

- 3) Jumlah anggota sistem yang mengadopsi inovasi dalam kurun waktu tertentu. Derajat adopsi dalam suatu sistem sosial biasanya diukur dari panjangnya waktu yang diperlukan untuk mengadopsi suatu inovasi berdasarkan jumlah sistem sosial yang mengadopsi inovasi tersebut.

4. Sistem Sosial

Salah satu untuk mencapai keberhasilan inovasi yaitu sistem sosial, sistem sosial masyarakat modern lebih mudah menerima inovasi dibandingkan dengan masyarakat yang berorientasi pada sistem sosial tradisional karena masyarakat modern cenderung mempunyai sikap positif terhadap perubahan, umumnya menghargai terhadap pendidikan dan ilmu pengetahuan, mempunyai persepektif keluar yang lebih baik dan mudah berintraksi dengan orang-orang diluar kelompoknya, sehingga mempermudah masukan-masukan penerima ide-ide baru dalam sistem sosial.³⁴

3. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan hal yang sangat penting bagi warga negara, pelayanan merupakan pemenuhan keinginan, dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara dan negara didirikan oleh publik dengan harapan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Tujuan adanya pelayanan publik untuk memuaskan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dan kepuasan tersebut dapat dicapai dengan pemberian pelayanan yang berkualitas atau pelayanan prima yang tercermin dari transparansi yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.³⁵

³⁴ Ibid

³⁵ Suhartoyo, *Implementasi Fungsi Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)*, Vol. 2, 2019



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Rasyid dalam Widodo sebagaimana diketahui bahwa suatu pemerintah pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat atau publik. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, akan tetapi untuk melayani kepentingan dan kebutuhan masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi menciptakan tujuan bersama.³⁶

Secara umum ruang lingkup dari pelayanan publik tersebut terbagi menjadi 2 bentuk, yakni pelayanan “dalam arti yang luas” dan pelayanan dalam “artian yang sempit”. Pelayanan publik dalam artian yang luas merupakan suatu proses pemenuhan kebutuhan masyarakat secara umum oleh lembaga birokrasi pemerintah. Sedangkan pelayanan publik dalam arti yang sempit merupakan pelayanan publik yang dilakukan secara tatap muka oleh seorang praktisi pelayanan publik (aparatur pemerintah) dengan seorang masyarakat seperti pengurus surat menyurat administrasi pemerintahan, administrasi pembangunan, dan administrasi pelayanan kemasyarakatan.³⁷

Berdasarkan Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa atau pelayanan administratif.³⁸

Macam-macam bentuk pelayanan publik yang diberikan pada masyarakat dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan : *Pertama Pelayanan Administratif*, dimana pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, seperti status kewarganegaraan, perizinan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang. *Kedua Pelayanan Barang*, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, seperti jaringan telpon, penyediaan tenaga listrik,

³⁶ Maulidiah, *Pelayanan Publik*, Bandung: CV Idra Prahasta, 432 hlm.2014

³⁷ Rasyid

³⁸ Rasyid



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

air bersih dan sebagainya. *Ketiga Pelayanan Jasa*, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, seperti pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan lain sebagainya.³⁹

Dalam pelayanan publik tentu diperlukan strategi yang tepat agar pelayanan lebih prima, salah satunya dengan perbaikan pelayanan publik dalam hal perizinan perjalanan antar negara semakin efektif. Sebuah pelayanan publik bisa dikatakan efektif jika sesuai dengan sasaran dan tujuan penyelenggaraan pelayanan publik tersebut yaitu kepuasan masyarakat. Dengan tujuan yang tepat, penyelenggara inovasi pelayanan publik di kantor imigrasi kota tembilahan dapat tercapai efektivitasnya.⁴⁰

4. Aplikasi M-Paspor

Menurut Sri Widianti Aplikasi merupakan suatu perangkat lunak yang dibuat sebagai front end sebuah sistem yang dipakai untuk mengelola data sehingga menjadi suatu informasi yang berguna bagi pengguna.⁴¹

Aplikasi merupakan kebutuhan yang memiliki peranan penting dalam keseharian. Kemudahan cara kerja menjadikan aplikasi sering kali dijadikan sebagai sebuah solusi, untuk melakukan sebuah pekerjaan. Tujuan diciptakannya aplikasi adalah memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam berbagai bidang kehidupan.⁴²

Perancangan aplikasi merupakan salah satu upaya untuk membantu suatu pekerjaan penggunanya, serta menunjang kemudahan dalam memanfaatkan teknologi komunikasi/informasi. Proses difusi dapat diartikan bagian dari inovasi pelayanan. Pembaharuan dilakukan untuk mengukur keberhasilan suatu inovasi sebagai dasar dalam melakukan evaluasi terhadap hasil pelayanan. Banyak perangkat atau aplikasi yang

³⁹ Ketut Riani, Wi Ahli Madya BPSDM Provindi Bali, *Strategi Peningkatan Pelayanan Publik*, Vol. 1, No. 22, April 2021

⁴⁰ Ibid

⁴¹ Wata Sutabri, Yudhazaldi Nuki Putrasanadi, Yohanes, Bowo Widodo, *Perancangan Aplikasi Posyandu Digital Berbasis Android*, Vol. 6, No. 2, (2020)

⁴² Daniel Novianto, *Perancangan Aplikasi Android Untuk Media Pembelajaran Budidaya Tanaman Secara Hidroponik Dengan Metode Demon-Disko Learning*, Vol. 11, No. 1, Desember

2020



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dapat digunakan untuk melakukan proses evaluasi ini. Bagaimana memanfaatkan teknologi sebagai alat kemudahan, dengan aplikasi yang memenuhi kebutuhan evaluasi pelayanan saat ini.⁴³

Aplikasi M-Paspor pertama kali diresmikan pada Kamis, (27/01/2022) bertepatan di Hari Bhakti Imigrasi (BHI) yang ke-72, Aplikasi Mobile Paspor (M-Paspor) memulai peluncurannya dengan uji coba ditiga kantor imigrasi, yaitu Kantor Imigrasi Jakarta Pusat, Kantor Imigrasi Jakarta Selatan dan Kantor Imigrasi Tangerang. Tepat pada puncak HBI Ke-72 M-Paspor resmi menggantikan pendahulunya, Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (APAPO).⁴⁴

M-Paspor merupakan upaya yang dilakukan untuk memberikan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat Kota Tembilahan, beradaptasi dengan perkembangan zaman, sehingga pelayanan keimigrasian terselenggara sesuai dengan perkembangan dan kebutuhan masyarakat.⁴⁵

Aplikasi M-Paspor ini merupakan aplikasi yang dapat di gunakan untuk mengajukan permohonan paspor baru maupun penggantian paspor secara online. Aplikasi M-Paspor di terapkan agar pelayanan paspor lebih transparan, akuntable dan cepat. M-Paspor memudahkan pemohon dalam proses pembuatan paspor, pemohon dapat dengan mudah menginput data pribadi dan mengunggah dokumen persyaratan secara online dimanapun dan kapanpun.⁴⁶

Sebagai wujud pembaharuan aplikasi M-Paspor merupakan inovasi yang dapat diunduh melalui *smartphone* Android, iOS atau website Ditjen Imigrasi dan diberlakukan diseluruh Kantor Imigrasi di Indonesia. Hal ini bertujuan untuk memberikan kemudahan pelayanan bagi masyarakat yang

⁴³ Toro Santi, *Perancangan Aplikasi Mobile Android Untuk Evaluasi Belajar*, Vol. 8, No. 1, Juni 2020

⁴⁴ Haniid

⁴⁵ Trisepto Wahyu Agung Nugroho, Imam Lukito, *Analisis Sistem Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online Pada Kantor Imigras*, Vol. 15, No. 3, November 2021

⁴⁶obby Briando, M. Fajar Ramadhan Rhouspamann, *Penyebaran Informasi Terkait Aplikasi Antrian Paspor Online oleh Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Sukabumi*, Vol. 4, No. 2, (2020)

menggunakan layanan paspor di kantor imigrasi. Sistem pelayanan online ini memudahkan pemohon paspor untuk mendapatkan nomor antrian sesuai tempat, tanggal dan waktu yang mereka tentukan sendiri tergantung kuota yang tersedia.⁴⁷

Aplikasi M-Paspor memiliki keunggulan dibanding APAPO, dimana pada aplikasi ini pemohon paspor tidak hanya dapat mengambil antrian pelayanan paspor tetapi dapat langsung mengisi biodata dan upload dokumen. Sehingga pada saat datang ke kantor Imigrasi pemohon paspor tidak perlu lagi membawa fotocopy berkas persyaratan. Setelah mendaftar di M-Paspor pemohon cukup datang dengan membawa berkas asli persyaratan.⁴⁸

Disamping itu aplikasi M-Paspor menjadi salah satu alternatif dalam pembuatan paspor secara online karena dapat menghemat waktu dan menghindari penumpukan antrian yang panjang, serta lebih kondusif dan efisien.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

⁴⁷

⁴⁸

2.3 Kerangka Pemikiran



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif, yaitu sebuah penelitian yang mengacu pada sejumlah pendekatan metodologis dan tujuan dari penelitian ini untuk mengeksplorasi relasi sosial. Selain itu bertujuan untuk mendeskripsikan realitas yang di alami oleh informan. Menurut Bog dan Taylor, penelitian kualitatif merupakan suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari perilaku yang diamati.⁴⁹

Dalam penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi, yaitu merupakan penelitian yang didasari dari pengalaman subjektif atau fenomenologis yang dialami pada diri individu. Kegiatan pengumpulan data yang utama pada penelitian fenomenologi adalah wawancara mendalam atau wawancara kualitatif. Karena dengan metode inilah esensi dari fenomena yang diamati dapat diceritakan dari sudut pandang orang pertama (orang yang mengalaminya langsung).⁵⁰

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi Penelitian adalah tempat yang dipilih sebagai lokasi yang diteliti guna memperoleh data yang diperlukan dalam penulisan skripsi. Pilihan lokasi harus didasarkan pada pertimbangan-pertimbangan kemenarikan, Keunikan, dan kesesuaian dengan topik yang dipilih pada penelitian.⁵¹ Penelitian ini akan dilakukan di kota Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir. Penelitian akan dilakukan mulai dari bulan Februari- April 2023.

3.3 Sumber Data Penelitian

Sumber data peneliti sebagai sumber data paling mendasar dan pokok dalam sebuah penelitian dengan berbagai sumber data penelitian dari berbagai

⁴⁹ Alexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (PT. Remaja Rosdakarya, 2017)

⁵⁰ Ibid

⁵¹ Muhammad Hasan et al, *Metode Penelitian Kulitatif*, (Tahta Media Group, 2022)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sumber yang ada. Sumber utama biasanya dapat diperoleh dari lisan maupun tindakan, dimana juga terdapat data tambahan atau penunjang yang tak kalah penting seperti file penunjang, dokumentasi dan hal lain yang dianggap penting berbagai data yang ada dapat dikumpulkan dari latar data yang berbeda, yakni latar natural dimana fenomena atau peristiwa bisa terjadi.

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah data yang diperoleh dari sumber asli peneliti (langsung dari informan) yang memiliki informasi atau data tersebut. Data primer dari penelitian ini adalah hasil wawancara kepada narasumber dari Masyarakat Kota Tembilahan.⁵²

2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder adalah data penelitian yang diperoleh dari sumber kedua (bukan orang pertama, data diambil dari sumber asli) yang memiliki informasi atau data tersebut. data sekunder dari penelitian ini adalah dokumentasi, jurnal.

3.4 Informan Peneliti

Informan peneliti merupakan subjek yang dalam hal ini dianggap memahami informasi objek penelitian sebagai pelaku maupun orang lain yang memahami informasi subjek penelitian.

Dalam penelitian ini terbagi menjadi dua jenis informan yaitu:

1. Informan Kunci

Informan kunci adalah informan yang memiliki informasi secara menyeluruh tentang permasalahan yang diangkat oleh peneliti. Informan kunci tidak hanya mengetahui tentang kondisi/fenomena pada masyarakat secara garis besar. Dalam pemilihan informan kunci tergantung dari unit analisis yang akan diteliti. Misalnya pada unit sebuah organisasi, informan kuncinya adalah pimpinan organisasi tersebut.

2. Informan Pendukung

⁵² Muhammad Idrus, 2009, *Metode Penelitian Ilmu Sosial Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*, Jakarta : Erlangga, hal. 86

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Informan pendukung merupakan orang yang dapat memberikan informasi tambahan sebagai pelengkap analisis dan pembahasan dalam penelitian kualitatif. Informan tambahan terkadang memeberikan informasi yang tidak diberikan oleh informan utama atau informan kunci.⁵³

Adapun informan penelitian tersebut tercantum dalam tabel di bawah ini :

Tabel 3.1 Informan Penelitian.

No	Nama	Jabatan	Informan
1.	Fadhly Ikhsan, S.IP	Analisis Keimigrasian Ahli Pertama Pada Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian	Kunci
2.	Raka Mussada	Pemeriksaan Keimigrasian Pemula	Kunci
3.	Arpan	Masyarakat	Pendukung
4.	Kaspul Anuar	Masyarakat	Pendukung
5.	Eko Tamansyah	Masyarakat	Pendukung

3.5 Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data dengan cara tanya jawab yang dikerjakan dengan cara sistematis dan berdasarkan pada tujuan penelitian.⁵⁴ Penelitian ini mengumpulkan data melalui wawancara jenis structured dimana peneliti memiliki list daftar pertanyaan yang sudah dibuat.

2. Dokumentasi

Metode dalam menghimpun data dalam jumlah besar dan sering digunakan dalam seluruh metodologi penelitian sosial adalah dokumentasi. Metode dokumentasi dipergunakan dalam mencari data yang bersifat masa lalu atau historis. Dalam metode ini, penelitian yang berhubungan dengan sejarah menjadikan berbagai bahan dokumenter memegang peranan yang

⁵³ Ade Heryana, S.St,M.KM,2012, *Informan dan Pemilihan Informan Dalam Penelitian Kualitatif*, Prodi Kesehatan Masyarakat-Universitas Esa Unggul 2018

⁵⁴ Abal Hasan , *Pokok Pokok Materi Metodologi dan Aplikasinya*, Bogor: Ghalia Indonesia 2002, hlm 11.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sangat penting. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.⁵⁵

3. Observasi

Observasi atau pengamatan merupakan kegiatan sehari-hari manusia yang dilakukan dengan menggunakan berbagai panca indra. Dalam hal ini peneliti melaksanakan kegiatan observasi lapangan ditempat penekitian yang menjadi objek dengan prosedur penelitian terhadap hal yang diamati ada pada tahap observasi dapat dilangsungkan secara langsung atau tidak langsung.⁵⁶

Dalam penelitian ini pengumpulan data dokumen peneliti melakukan cara yaitu melakukan kunjungan langsung ke Kota Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir, untuk mendapatkan data tentang apakah layanan publik berupa pendaftaran paspor secara online mempermudah masyarakat atau malah mempersulit masyarakat Kota Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir.

3.6 Validasi Data

Dalam rangka melaksanakan pemeriksaan terhadap kebenaran dari sebuah data sewaktu-waktu bila bila diperlukan dapat berfungsi dalam menyanggah hal-hal yang dituduhkan kepada penelitian kualitatif seperti perkataan bahwa penelitian tidak bersifat ilmiah, juga merupakan sebagai unsur yang tidak terpisahkan dari tubuh pengetahuan penelitian kualitatif yang disebut dengan validasi data. Validasi data membuktikan bahwa apa yang diamati oleh peneliti sesuai dengan yang sebenarnya ada dan terjadi dalam mendapatkan tingkat kepercayaan atau kebenaran hasil penelitian dilakukan perbandingan hasil wawancara narasumber 1 dengan narasumber 2.⁵⁷

⁵⁵ Ibid hal 12

⁵⁶ Agustinus Bandur, *Penelitian Kualitatif: Metodologi, Desain, dan Teknik Analisis Data*, Jakarta: Mitra Media 2014, hlm. 91

⁵⁷ Sofyan Siregar, 2011, *Stratitika Deskriptif Untuk Penelitian*, Jakarta: Rajawali Pers. Hlm.162



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Teknik validasi data yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi data. Triangulasi adalah teknik untuk melakukan pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu.⁵⁸

Triangulasi dibagi tiga jenis, yaitu:

1. Triangulasi Sumber, adalah triangulasi yang dilakukan dengan melakukan pengecekan data yang diperoleh dari berbagai sumber.
2. Triangulasi Teknik, yaitu triangulasi yang dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.
3. Triangulasi Waktu, merupakan teknik triangulasi yang menilai waktu juga dapat mempengaruhi kredibilitas data. Artinya untuk menguji kredibilitas data ini dilakukan dengan wawancara, observasi atau teknik lain di waktu atau situasi yang berbeda dari sebelumnya.⁵⁹

Dalam penelitian ini penulis menggunakan hasil triangulasi sumber dengan cara membandingkan hasil wawancara yang satu dengan hasil wawancara yang lainya agar mendapatkan data yang akurat.

3.7 Teknik Analisis Data

Tahapan yang paling penting dalam penelitian kualitatif selanjutnya adalah teknik analisis data. Dapat dikatakan bahwa faktor utama dalam riset atau penelitian kualitatif adalah metode teknis dalam menganalisis data. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model analisis triangulasi.⁶⁰

1. Menghimpun Data

Seluruh bahan yang diperoleh penulis akan dikelompokkan dan dipilih berdasarkan metode pengumpulan data yang telah dipaparkan diatas yaitu wawancara dan turun langsung ke lapangan (Observasi).

2. Memilih Data

⁵⁸ Ahmad Rijali, Analisis Data Kualitatif, *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah* 17, No. 33, (2018): hal. 84

⁵⁹ Ibid hal210-2011

⁶⁰ Ibi Anggito & Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Jawabarat: CV Jejak, hlm 23

Memilih data atau yang biasa disebut reduksi merupakan kegiatan dalam menyortir data, mengelompokkan, menyingkirkan data atau bahan yang tidak menunjang penelitian. Kegiatan lainya pada reduksi adalah menyusun secara sistematis terhadap data hingga nantinya dapat memunculkan sebuah kesimpulan informasi.

3. Penyajian Data

Berbagai macam data yang diperoleh langsung oleh penulis dilapangan seperti kesimpulan dari proses wawancara, observasi dan penelusuran data melalui sistem online selanjutnya, akan dilaksanakan penelitian sesuai dengan kajian dari landasan yang telah dijabarkan dan dijelaskan sebelumnya.

4. Pemberian Kesimpulan

Kesimpulan merupakan buah hasil akhir dari rumusan permasalahan yang telah peneliti cari pada sebuah penelitian yang berdasarkan dari berbagai informasi yang diperoleh secara factual dan di susun secara sistematis dalam sebuah penyajian data

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV GAMBARAN UMUM

4.1 Sejarah Singkat Kantor Imigrasi Kelas II Kota Tembilahan

Tembilahan adalah salah satu dari 20 kecamatan yang ada dalam Kabupaten Indragiri Hilir dengan luas wilayah 197,37 km² atau 19,737 Ha. Kecamatan Tembilahan merupakan pusat dan jantung kota Kabupaten Indragiri Hilir yang berbatasan dengan :

1. Sebalah Utara dengan kecamatan Batang Tuaka
2. Sebalah Selatan dengan Kecamatan Enok
3. Sebalah Barat dengan Kecamatan Tembilahan Hulu
4. Sebalah Timur dengan Kecamatan Batang Tuaka

Tinggi pusat pemerintahan wilayah Kecamatan Tembilahan dari permukaan laut adalah 1 s/d 4 meter. Ditepian sungai dan muara parit banyak terdapat tumbuhan seperti pohon nipah. Keadaan tanahnya sebagian besar terdiri dari tanah gambut dan endapan sungai serta rawa-rawa. Keadaan tanahnya yang sebagian besar terdiri dari tanah gambut maka daerah ini digolongkan sebagai daerah beriklim tropis basah dengan udara agak lembab. Kota yang memiliki luas 197,37 km² Tembilahan merupakan kota yang memiliki suku yang beragam terdapat berbagai suku lainnya akan tetapi mayoritas suku yang tinggal di kota Tembilahan adalah suku banjar.⁶¹

Kantor Imigrasi Tembilahan dibuka dan diresmikan oleh Bupati Indragiri Hilir pada tanggal 07 Juli 1970 dengan status Kantor Resort Imigrasi Tembilahan yang pada awal berdirinya status hukum Kantor Resort Imigrasi Tembilahan berada dibawah Kantor Inspektorat wilayah II Riau /Sumbar yang kemudian diserahkan ke Kantor Direktorat Jenderal Imigrasi Pekanbaru. Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kehakiman Nomor : JS-4/5/1977 tanggal 13 September 1977, terhitung tanggal 01 April 1978 status

⁶¹ Niera Febriyanti, *Perkembangan Habsyi Sebagai Kesenian Tradisional Di Kota Tembilahan Provinsi Riau*, (Pekanbaru, Universitas Islam Riau, 2021)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kantor Resort Imigrasi Tembilahan berubah menjadi Kantor Direktorat Jenderal Imigrasi Tembilahan.⁶²

Dengan berlakunya surat Keputusan Menteri Kehakiman RI Nomor M.02.PR.07.10 Tahun 1982 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Departemen Kehakiman, maka Kantor Direktorat Jenderal Imigrasi Tembilahan diubah namanya menjadi Kantor Imigrasi Tembilahan dengan klasifikasi Kantor Imigrasi Kelas II.⁶³

Kantor Imigrasi Tembilahan beralamat di jalan Prajasakti nomor 3, Kecamatan Tembilahan, Kabupaten Indragiri Hilir. Kabupaten Indragiri Hilir merupakan salah satu Kabupaten di Provinsi Riau dengan luas wilayah 11.606 km² dengan jumlah penduduk 685.530 jiwa yang tersebar di 20 Kecamatan.

Adapun 3 Kabupaten yang menjadi wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas II Kota Tembilahan yaitu: Kabupaten Indragiri Hilir, Kabupaten Indragiri Hulu, dan Kabupaten Kuantan Singingi.⁶⁴

4.2 Visi dan Misi Kantor Imigrasi Kelas II Kota Tembilahan

Kantor Imigrasi Kelas II Kota Tembilahan merupakan kantor pelayanan bagi masyarakat yang akan mengurus paspor dimana kantor tersebut memiliki visi dan misi serta motto.

Visi : "Masyarakat Memproleh Kepastian Hukum"⁶⁵

Misi : "Melindungi Hak Asasi Manusia"⁶⁶

Motto : "Melayani dengan tulus"

Kantor Imigrasi Kelas II Pekanbaru juga terdapat Maklumat Pelayanan yaitu "Bekerja dengan Ikhlas, Prima dalam Pelayanan". Maklumat Pelayanan adalah bentuk legalitas pemberian hak kepada masyarakat untuk mendapatkan akses pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat, perlindungan, pengayoman, kepastian biaya, waktu penyelesaian, mengajukan keluhan, dan

⁶² Direktorat Jenderal Imigrasi, <https://kanimtembilahan.kemenkumham.go.id>

⁶³ id

⁶⁴ id

⁶⁵ id

⁶⁶ id



pengaduan masyarakat. Kantor Imigrasi Kelas II Kota Tembilahan juga menerapkan Janji Pelayanan yaitu “Kepastian Persyaratan, Kepastian Waktu, dan Kepastian Biaya”.

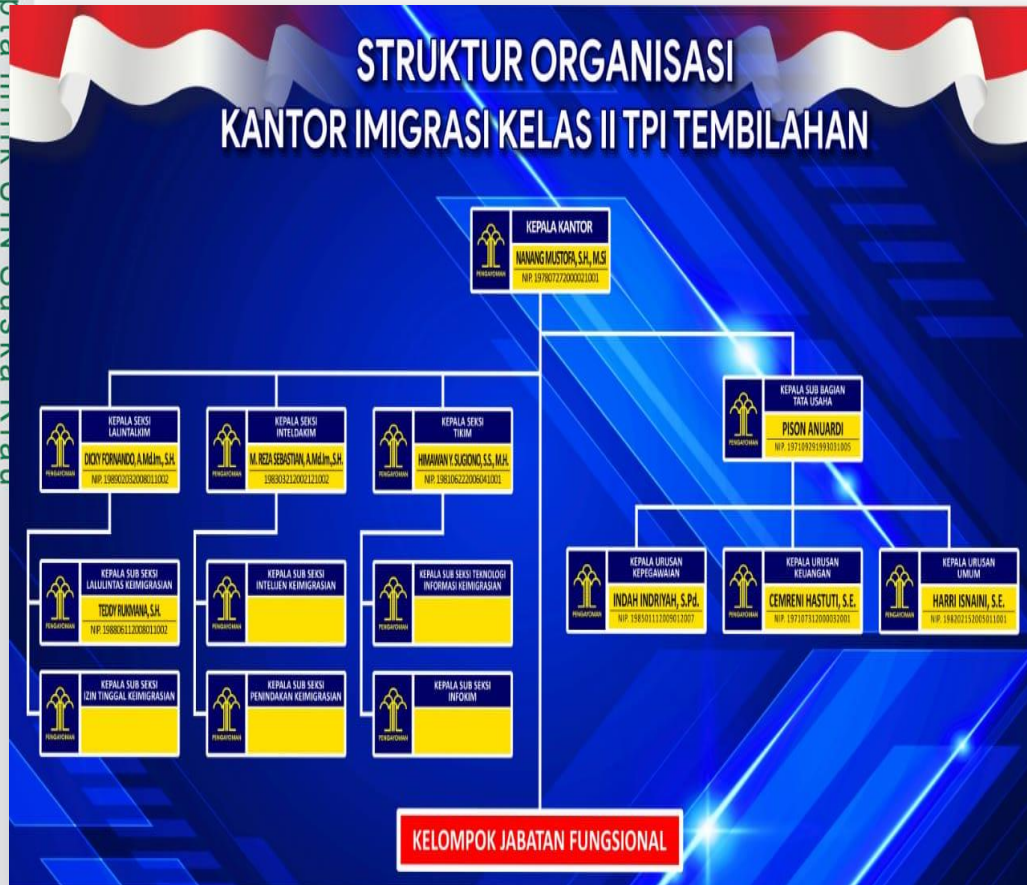
4.3 Tujuan Kantor Imigrasi Kelas II Kota Tembilahan

1. Melaksanakan tugas Keimigrasian dibidang Informasi dan Sarana Komunikasi Keimigrasian.
2. Melaksanakan tugas Keimigrasiaan dibidang lalu lintas Keimigrasian.
3. Melaksanakan tugas Keimigrasian dibidang Status Keimigrasian.
4. Melaksanakan tugas Keimigrasian dibidang pengawasan dan penindakan Keimigrasian.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.4 Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas II Kota Tembilahan



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas II Kota Tembilahan 2022

Berdasarkan struktur organisasi dapat dijelaskan mengenai tanggung jawab dan wewenang setiap bagian sebagai berikut :

1. Kepala Kantor Imigrasi

Kepala kantor Imigrasi adalah pimpinan tertinggi dalam penyelenggaraan proses kerja keimigrasian yang merupakan pelayan masyarakat di bidang keimigrasian. Tugas dan fungsi Kepala Imigrasi yaitu Mengkoordinasi pelaksanaan di bidang keimigrasian meliputi informasi dan sarana komunikasi, lintas antar Negara dan perizinan, pengendalian status serta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



melakukan pengawasan dan penindakan terhadap mereka yang melanggar ketentuan keimigrasian berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2. Kepala Sub Bagian Tata Usaha

Mempunyai Tugas melakukan penyusunan rencana program dan anggaran, pengelolaan keuangan, barang milik negara, sumber daya manusia, administrasi umum, pengawasaan dan pengendalian internal serta evaluasi dan pelaporan di bidang administrasi kepegawaiaan, keuangan, persuratan, barang milik negar, dan rumah tangga.

3. Kepala Urusan Kepegawaiaan

Memupunyai tugas melakukan penyiapan pengelolaan sumber daya manusia, tata usaha, pelaksanaan dan pengendalian internal.

4. Kepala Urusan Keuangan

Mempunyai tugas melakukan penyiapan pengelolaan urusan keuangan, penyusunan rencana program, anggaran, evaluasi dan pelaporan.

5. Kepala Urusan Umum

Mempunyai tugas melakukan penyiapan pengelolaan barang milik negara dan rumah tangga.

6. Kepala Seksi Lalintalkim

Mempunyai tugas melakukan pelayanan dokumen perjalanan dan pelintasan keimigrasian.

7. Kepala Seksi Inteldakim

Mempunyai tugas melakukan penyiapan pelaksanaan, pengawasan, intelijen dan penindakan kemigrasiaan.

8. Kepala Seksi Tikim

Mempunyai tugas melakukan pemanfaatan, pemeliharaan, dan pengamanan sistem teknologi informasi dan komunikasi kemigrasian.

9. Kepala Sub Seksi Lalulintas Keimigrasian

Mempunyai tugas melakukan penyiapan penyusunan rencana, pelaksanaan, pengordinasian, evaluasi dan pelaporan di bidang pelayanan paspor biasa, surat perjalanan laksana paspor bagi orang asing, pas lintas

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

batas, pemeriksaan dokumen perjalanan dan dokumen keimigrasian, pemberian tanda masuk dan tanda keluar.

10. Kepala Sub Seksi Intelijen Keimigrasian

Mempunyai tugas melakukan penyiapan penyusunan rencana, pelaksanaan, pengordinasian, evaluasi dan pelaporan di bidang pengawasan kemigrasian, kerja sama intelijen kemigrasian, penyelidikan intelijen keimigrasian, penyajian informasi produk intelijen, pengamanan personil, dokumen keimigrasian, perizinan, kantor, dan instalasi vital kemigrasian.

11. Kepala Sub Seksi Teknologi Informasi Keimigrasian

Mempunyai tugas melakukan penyiapan penyusunan rencana, pelaksanaan, pengoordinasian, evaluasi dan pelaporan di bidang pemanfaatan, pemeliharaan, dan pengamanan sistem dan teknologi informasi keimigrasian.

12. Kepala Sub Seksi Izin Tinggal Keimigrasian

Mempunyai tugas melakukan penyiapan penyusunan rencana, pelaksanaan, pengordinasian, evaluasi dan pelaporan dibidang pelayanan izin tinggal, izin masuk kembali, surat keterangan keimigrasian, bukti pendaftaran anak berkewarganegaraan ganda, pemeriksaan, penelaahan, dan penyelesaian alih status keimigrasian, dan penelaahan status keimigrasian dan kewarganegaraan untuk penerbitan surat keterangan keimigrasian.

13. Kepala Sub Seksi Penindakan Kemigrasian

Mempunyai tugas mealukan penyiapan penyusunan rencana, pelaksanaan, pengoordinasian, evaluasi dan pelaporan di bidang penyidikan tindak pidana keimigrasian, tindakan administrative kemigrasian, dan pemulangan orang asing.

14. Kepala Sub Seksi Infokim

Mempunyai tugas melakukan penyiapan penyusunan rencana, pelaksanaan, pengoordinasian, evaluasi dan pelaporan di bidang pengumpulan, pengolahan, dan penyajian data kemigrasian, pengelolaan

informasi dan komunikasi keimigrasian, pelaksanaan hubungan masyarakat, dan kerjasama antar instansi.

4.5. Alamat Kantor Imigrasi Kelas II Kota Tembilahan

Lokasi Kantor : Jl. Prajasakti Nomor 3, Tembilahan Hilir, Kec.Tembilahan,
Kabupaten Indragiri Hilir

Email : kanim.tembilahan@gmail.com

Kontak : 082285371234

Fax : (0768) 21074

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari data yang telah didapatkan dan dianalisa oleh peneliti, maka dapat ditarik kesimpulan mengenai komunikasi inovasi pelayanan publik melalui aplikasi M-Paspor dikantor Imigrasi Kelas II Kota Tembilahan sebagai berikut :

a. Inovasi

Inovasi pelayanan melalui aplikasi M-Paspor pada kantor Imigrasi Kelas II Kota Tembilahan belum optimal dengan baik, yang dapat dilihat dari kurangnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja aplikasi M-Paspor, untuk inovasi ini sebagian besar masyarakat belum merasa puas, disebabkan aplikasi M-Paspor yang sering error.

b. Saluran Komunikasi

Komunikasi dalam inovasi pelayanan melalui aplikasi M-Paspor pada kantor imigrasi kelas II Kota Tembilahan cukup baik, dikerenakan pihak kantor imigrasi sudah memberikan sosialisasi aplikasi M-Paspor melalui dua media yaitu dengan komunikasi langsung dan media sosial. Sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat, diharapkan agar masyarakat dapat mengetahui tata cara penggunaan aplikasi M-Paspor namun masih banyak masyarakat yang kebingungan dalam menggunakan aplikasi M-Paspor.

c. Jangka waktu

Komunikasi inovasi aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Kota Tembilahan diresmikan pada bulan Januari 2023 atas dasar kebijakan Direktorat Jenderal Keimigrasian Pusat semenjak itu terdapat perubahan pada pelayanan pembuatan paspor pada



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

masyarakat Kabupaten Indragiri Hilir walaupun belum sepenuhnya seluruh kegiatan berjalan dengan lancar.

d. Sistem sosial

Pada sistem sosial dalam inovasi pelayanan melalui aplikasi M-Paspor dikantor Imigrasi Kelas II Kota Tembilahan sudah baik dikarenakan masyarakat sekarang lebih menghargai perubahan yang dilakukan oleh kantor Imigrasi karena mempunyai persepektif yang lebih baik, sehingga lebih mempermudah masukan penerima ide-ide baru dalam sistem sosial, namun masih ada masyarakat justru merasa enggan untuk menggunakan aplikasi tersebut karena gaptek (gagap teknologi).

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kantor imigrasi Kelas II Kota Tembilahan menciptakan inovasi pelayanan berupa aplikasi M-Paspor sebagai perwujudan tuntutan masyarakat Kabupaten Indragiri Hilir mengenai percepatan pelayanan. Inovasi pelayanan ini bertujuan untuk mempermudah keperluan masyarakat yang berada di Desa-desa, Kecamatan serta masyarakat yang tinggal di sekitar Kota Tembilahan yang terkendala sarana transportasi karena tidak memiliki kendaraan dan sibuk dengan kegiatan pekerjaan, maka dengan adanya aplikasi ini mampu memberikan perubahan sekaligus solusi atas permasalahan yang ada.

6.2.2. Saran

Hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dijabarkan oleh peneliti terhadap komunikasi inovasi pelayanan publik melalui aplikasi M-Paspor, dikantor Imigrasi Kelas II Kota Tembilahan, maka selanjutnya peneliti ingin menyampaikan saran yang diharapkan mampu menjadi bahan masukan dan pertimbangan kedepannya, diantaranya sebagai berikut:

1. Diharapkan kepada pegawai kantor imigrasi agar memberikan pelayanan lebih baik lagi kepada masyarakat Kabupaten Indragiri Hilir tanpa memandang status sosial.

2. Diharapkan fitur-fitur aplikasi M-Paspor terus di update, terutama dibagian pembayaran agar diperpanjang tenggang waktu pembayarannya, dan untuk kuota pemohon ditambah lagi.
3. Perlunya kantor imigrasi lebih meningkatkan sosialisasi aplikasi kepada masyarakat Kabupaten Indragiri Hilir, guna meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai aplikasi M-Paspor.
4. Dengan berbagai pencapaian yang telah diperoleh, diharapkan kantor imigrasi Kelas II kota Tembilahan senantiasa melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap segala kegiatan yang ada di kantor imigrasi.
5. Diharapkan kantor imigrasi terus melakukan inovasi-inovasi agar pelayanan lebih baik guna mengikuti perkembangan zaman.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku :

- Adi Heryana S.St, M. K. (2018). *Informan dan Pemilihan Informan Dalam Penelitian Kualitatif*. Universitas Esa Unggul.
- Al M. H. et. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. Tahta Media Group.
- Bandur, A. (2014). *Penelitian kualitatif: Metodologi, Desain dan Teknik Analisis Data*. Mitra Media.
- Cangara, H. (2016). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Raja Grafindo Persada.
- Everett M Roger & Shoemaker F.G. (1981). *Communication Of Innovation : A Cross - Cultural Apporach*. The Free Press.
- Febriyanti,V.(2021). *Perkembangan Habsyi Sebagai Kesenian Tradisional di Kota Tembilahan Provinsi Riau*,Pekanbaru Universitas Islam Raiu.
- Hadi Prabowo Dadang Suwanda Wirma Syafri. (2022). *Inovasi Pelayanan*. PT Remaja Rosdakarya.
- Harianto, A. N. A. M. M. A. N. Z. R. (2013). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. IAIN Sunan Ampel.
- Hasan, I. (2002). *Pokok-pokok Materi Metodologi dan Aplikasinya*. Ghalia Indonesia.
- Idas, M. (2009). *Metode Penelitian Ilmu Sosial Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Erlangga.
- Mulidiah, S. (2014). *Pelayanan Publik*. CV Indra Prahasta.
- Meong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, D. (2013). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. PT Remaja Rosdakarya.
- Onong, E. (2000). *Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi*. PT Rosdakarya.
- Puwanto. (2000). *Difusi Inovasi*. STIA-LAN.
- Ramadian, R. A. J. (2022). *Aplikasi Sistem Informasi Kepegawaiaan Indo-portal Fintopia*. CV Eureka Media Aksara.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion Of Innovations Fith Edittion*. Free Press.
- Setiawan, A. A. & J. (n.d.). *Metodologi Penelitian Kualitataif*. CV Jejak.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Siregar, S. (2011). *Stratitika Deskriptif Untuk Penelitian*. Rajawali Pers.
- Sriati, D. P. M. and W. N. K. and H. A. V. S. and B. A. and R. Y. and S. S. and M. and R. A. (2014). *Komunikasi Inovasi In: Pengertian Komunikasi Inovasi*. Universitas Terbuka.
- Zulkaremin Nasution. (2014). *Komunikasi Inovasi*. Universitas Terbuka.

Sumber Journal :

- Abdullah, A.B. and T, (2018). *Adopsi Teknologi Digital Audio Workstation*.
- Aka, K. A. (2017). *Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) Wujud Inovasi Sumber Belajar di Sekolah Dasar. 1*.
- Amirulloh, P. I. A. D. P. M. R. (2020). *Implementasi Aplikasi Antrian Permohonan Paspur Online Dalam Meningkatkan Efektivitas Pembuatan Paspur. 7*.
- Anjani, D.M. (2009). *Media Relations Sebagai Upaya Pembentukan Reputasi Organisasi*.
- Darwati, F. (2015). *Persepsi Pemohon Paspur Terhadap Repormasi Layanan One Stop Service Studi Pada Kantor Imigrasi Kelas I Kota Malang. 3*.
- Ekananda, M. D. (2020). Implementation of Good Governance-Based Public Services in Immigration Sector in Making Passports of the Republic of Indonesia. *Journal of Administration and International Development, 1*(1), 93–104. <https://doi.org/10.52617/jaid.v1i1.229>
- Enggar Iriani, N., & Prabawati, I. (2018). Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspur Secara Online Di Kantor Imigrasi Kelas Ii Blitar. *Publika, 6*(5), 1–6.
- Ferriyanti, P., Amelia, H., Putri, C., & Iskandar, A. (2022). *Pelayanan Berbasis Digital : Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspur Online (APAPO) di Kantor Imigrasi Tanjungpinang. 4*, 138–142.
- Hadrisal, H., Nazaki, N., & Hafiz, M. (2021). Inovasi Pelayanan Berbasis Electronic Government Melalui Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspur Online (Apapo) Di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang Tahun 2019. *Kemudi:*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(02), 179–198.
- Komala, A. and K, *Komunikasi massa: Suatu Pengantar*
- N Ketut Riani Wi Ahli Madya BPSDM Provinsi Bali. (2021). *Strategi Peningkatan Pelayanan Publik. 1.*
- Novianto, D. (2018). *Perancangan Aplikasi Andraoid Untuk Media Pembelajaran Budidaya Tanaman Secara Hidroponik Dengan Metode Demon-Disko Learning. 11.*
- Aka, K. A. (2017). *Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) Wujud Inovasi Sumber Belajar di Sekolah Dasar. 1.*
- Amirulloh, P. I. A. D. P. M. R. (2020). *Implementasi Aplikasi Antrian Permohonan Paspor Online Dalam Meningkatkan Efektivitas Pembuatan Paspor. 7.*
- Febriyanti, P., Amelia, H., Putri, C., & Iskandar, A. (2022). *Pelayanan Berbasis Digital: Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (APAPO) di Kantor Imigrasi Tanjungpinang. 4*, 138–142.
- Putra, W. B. H. (2018). *Inovasi Teknologi Pada Pelayanan Keimigrasian Khususnya dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Dengan Penerapan Sistem EPS (Express Passport Service). 1.*
- Ramadhani, F., & Fanida, E. V. A. H. (2020). *Implementasi Aplikasi Layanan Paspor Online Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Tempat Pemeriksaan Imigrasi (Tpi) Surabaya Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Publik. Publika*, 114. <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/35127>
- Rhuspamann, B. B. M. F. R. (2020). *Penyebaran Informasi Terkait Aplikasi Antrian Paspor Online oleh Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Sukabumi. 4.*
- Rizali, A. (2018). *Analisis Data Kualitatif. Ilmu Dakwah.*
- Rikkika, V. (2018). *Implementasi Program Antrian Paspor Online Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru.*
- Saati, R. (2021). *Perancangan Aplikasi Mobile Android Untuk Evaluasi Belajar.*
- Siwangunsong, Y. (2018). *Implementasi Pelayanan Publik Dlam Antrian*



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Permohonan Paspor Secara Online di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan.

Suartoyo. (2019). *Implementasi Fungsi Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)*. 2.

Whyu, T. A. N. I. L. (2021). *Analisis Sistem Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online Pada Kantor Imigrasi*. 15.

West, R. (2018). *Pengantar Teori Komunikasi*.

Widodo, T. S. Y. N. P. Y. B. (2020). *Perancangan Aplikasi Posyandu Digital Berbasis Android*. 6.

Wlandari, I. K. W. T. H. R. M. C. (2021). *Inovasi Pelayanan Prima Paspor Online di Kota Malang*. 11.

Sumber Website :

Direktorat Jenderal Imigrasi, <https://www.imigrasi.go.id/id/2022/01/27/peringati-hbi-ke-72-imigrasi-luncurkan-teknologi-layanan-terbaru-berdasarkan-kebutuhan-masyarakat/>, Diakses 18 Januari 2023.

Direktorat Jenderal Imigrasi, <https://kanimtembilahan.kemerkumham.go.id>

Sumber Lain :

Ambar Kaspul, *Hasil Wawancara 24 April 2023*

Arpan , *Hasil Wawancara 26 April 2023*

Ihlan Fadhly, *Hasil Wawancara 26 April 2023*

Massada Raka, *Hasil Wawancara 26 April 2023*

Tanansyah Eko, *Hasil Wawancara 25 April*

PANDUAN PERTANYAAN PENELITIAN

A. Kantor Imigrasi Kelas II Kota Tembilahan

a. Inovasi

1. Bagaimana komunikasi inovasi yang dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas II Kota Tembilahan
2. Apa yang melatar belakangi diciptakannya Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Kota Tembilahan
3. Apa saja manfaat inovasi aplikasi M-Paspor bagi masyarakat Kabupaten Indragiri Hilir
4. Apa saja hambatan-hambatan yang terjadi didalam penerapan inovasi pelayanan permohonan pembuatan paspor dengan menggunakan aplikasi M-Paspor
5. Dalam sehari berapa jumlah kuota yang disediakan pihak Imigrasi untuk permohonan pembuatan paspor menggunakan M-Paspor
6. Apa tujuan dari dilakukannya komunikasi inovasi pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas II Kota Tembilahan

b. Saluran Komunikasi

1. Saluran media apa saja yang digunakan pihak Imigrasi dalam mensosialisasikan M-Paspor kepada masyarakat Kota Tembilahan
2. Dalam peraktek pembuatan paspor pernahkah dijumpai peraktek percaloan di Kantor Imigrasi Kelas II Kota Tembilahan
3. Media apakah yang dianggap paling efektif dalam mensosialisasikan M-Paspor kepada masyarakat Kota Tembilahan
4. Apakah ada kendala atau hambatan komunikasi yang ditemukan dalam melakukan sosialisasi aplikasi M-Paspor

c. Jangka Waktu

1. Sejak kapan pertama kali dimulainya inovasi pelayanan menggunakan aplikasi M-Paspor
2. Berapa lama penerbitan pembuatan paspor

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Sejauh ini bagaimana tanggapan bpk/ibu tentang pelayanan Imigrasi menggunakan M-Paspor

d. Sistem Sosial

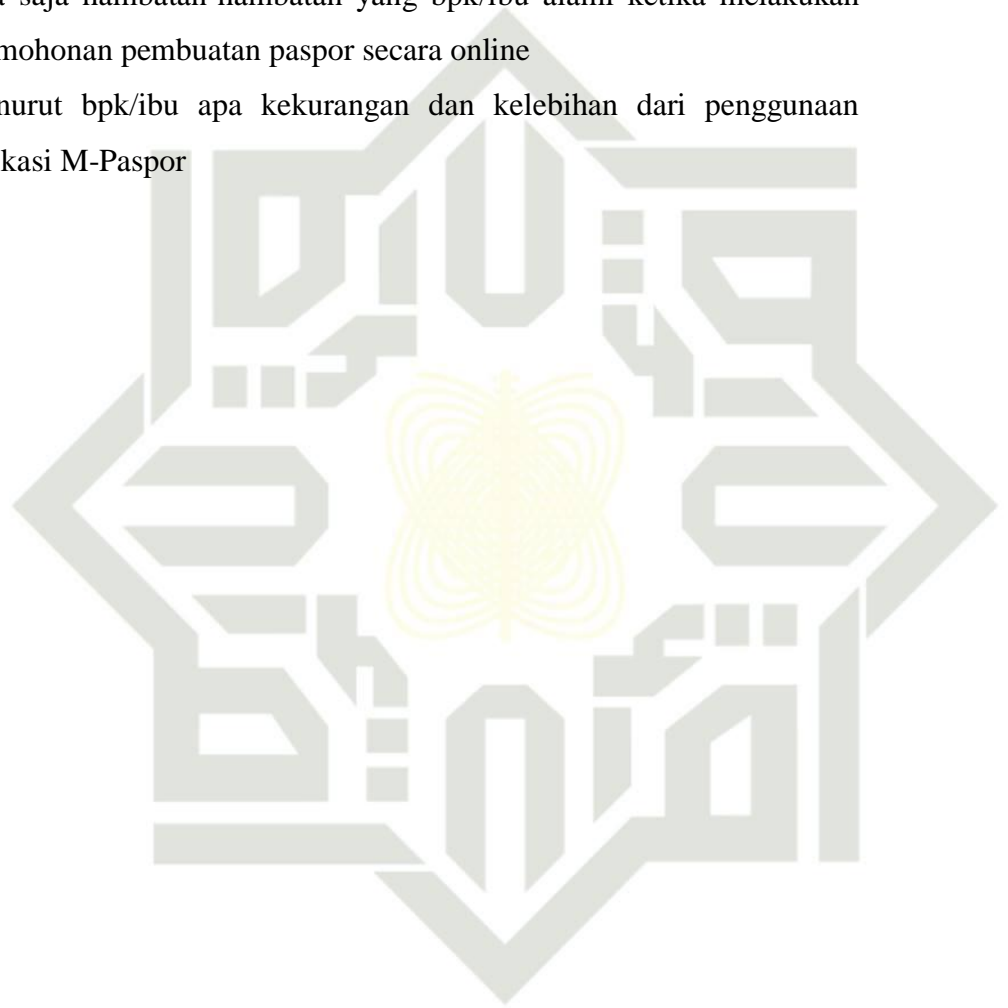
1. Dari mana pertama kali bpk/ibu mengetahui tentang pelayanan Imigrasi menggunakan aplikasi M-Paspor
2. Apa saja hambatan-hambatan yang bpk/ibu alami ketika melakukan permohonan pembuatan paspor secara online
3. Menurut bpk/ibu apa kekurangan dan kelebihan dari penggunaan aplikasi M-Paspor

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

Lampiran Dokumentasi Wawancara



Wawancara dengan Bapak Fadhly Ikhsan S.IP
(Analis ahli pertama Teknologi informasi dan komunikasi keimigrasian)



Wawancara dengan Bapak Raka Mussada
(Selaku pemeriksaan keimigrasian pemula)

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Wawancara dengan Bapak Arpan
(Selaku masyarakat pengguna M-Paspor)



Wawancara dengan Bapak Kaspul Anuar
(Selaku masyarakat pengguna M-Paspor)



Wawancara dengan Bang Eko Tamansyah
(Selaku masyarakat pengguna M-Paspor)

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 PEKANBARU
 Email : dpmpmsp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISET/54891
 TENTANG



**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat
 Penanaman Riset dari : **Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau, Nomor :**
 B. 442/Un.04/F.IV/PP.00.9/03/2023 Tanggal 8 Maret 2023, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

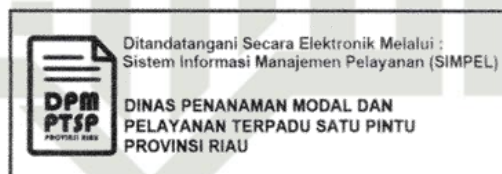
- | | | |
|----------------------|---|--|
| 1. Nama | : | SUNARSIH |
| 2. NEM / KTP | : | 11940325211 |
| 3. Program Studi | : | ILMU KOMUNIKASI |
| 4. Jenjang | : | S1 |
| 5. Alamat | : | PEKANBARU |
| 6. Judul Penelitian | : | KOMUNIKASI INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI M-PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS II KOTA TEMBILAHAN |
| 7. Lokasi Penelitian | : | KANTOR IMIGRASI TPI KELAS II KOTA TEMBILAHAN |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
 Pada Tanggal : 16 Maret 2023



Tembusan :
 Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Bupati Inragiri Hilir
Up. Kaban Kesbangpol dan Linmas di Tembilahan
3. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Berhubungan

2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**REKOMENDASI PENELITIAN
DAN PENGUMPULAN DATA (SURVEY)**

Nomor : 070/BKBP-EKOSOSBUD/IV/2023/92

KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KABUPATEN INDRAGIRI HILIR, berdasarkan surat dari Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pekanbaru Nomor : 100/DMTSP/10N IZIN-RISET/54891 Tanggal 16 Maret 2023 Tentang Pelaksanaan Kegiatan Riset/Pra Riset dan Pengumpulan Data Untuk Bahan Skripsi, dengan ini memberikan Rekomendasi kepada :

Nama : **SUNARSIH**
NIM : 11940325211
Program studi/Jenjang : Ilmu Komunikasi / S1
Alamat : RT.01 RW.02 Air Bagi - Concong Tengah - Kab. Indragiri Hilir
Judul Penelitian : **KOMUNIKASI INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI M-PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS II TEMBILAHAN**
Lokasi Penelitian : **KANTOR IMIGRASI TPI KELAS II TEMBILAHAN**

Untuk melakukan penelitian dan pengumpulan data dengan ketentuan :

Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang tidak ada hubungannya dengan penelitian dan pengumpulan data ini.

Pelaksanaan penelitian selama 3 (Tiga) bulan terhitung mulai tanggal 10 April s/d 10 Juli 2023.

Demikian rekomendasi ini diberikan, agar dapat digunakan sebagaimana mestinya dan kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan informasi dan data yang diperlukan dalam penelitian ini.

Tembilaan, 10 April 2023

a.n **KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
KABUPATEN INDRAGIRI HILIR**

Kabid. Kewaspadaan Nasional dan Penanganan Konflik,



KAMALUDDIN, S.Sos. M.Si

Pembina

NIP. 19711111 199503 1 003

Tembusan : Disampaikan kepada Yth;

Dean Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau di Pekanbaru.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
- Pengutipan tidak mengikis kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
 SULTAN SYARIF KASIM RIAU
 FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jl. H.R. Soebrantas KM.15 No.155 Kel. Tuah Madani Kec. Tuah Madani – Pekanbaru 28298 PO Box.1004
 Telepon (0761) 562051; Faksimili (0761) 562052
 Web: <https://fdk.uin-suska.ac.id>, E-mail: fdk@uin-suska.ac.id

Pekanbaru, 08 Maret 2023

Nomor : B-1447/Un.04/F.IV/PP.00.9/03/2023
 ifat : Biasa
 ampunan : 1 (satu) Exp
 al : Mengadakan Penelitian.

Kepada Yth,
**Kepala Dinas Penanaman Modal dan
 Pelayanan Terpadu Satu Pintu
 Provinsi Riau**
 Di
Pekanbaru

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat,

Kami sampaikan bahwa datang menghadap bapak, mahasiswa kami:

N a m a	: SUNARSIH
N I M	: 11940325211
Semester	: VIII (Delapan)
Jurusan	: Ilmu Komunikasi
Pekerjaan	: Mahasiswa Fak. Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau

Akan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi tingkat Sarjana (S1) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan judul:
"Komunikasi Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Kota Tembilahan"

Adapun sumber data penelitian adalah :

"Kantor Imigrasi TPI Kelas II Kota Tembilahan"

Untuk maksud tersebut kami mohon Bapak berkenan memberikan petunjuk-petunjuk dan rekomendasi terhadap pelaksanaan penelitian tersebut.

Demikianlah kami sampaikan dan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalam
 Dekan

WAKIL DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
 UIN SULTAN SYARIF KASIM RIAU



Dr. Imron Rosidi., S.Pd., M.A
 NIP. 19811118 200901 1 006

Tembusan:

1. Mahasiswa yang bersangkutan

2. Ditancang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Ditancang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 © Hak cipta milik UIN Suska Riau
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Penulis menempuh pendidikan mulai dari SDN 005 Air Bagi Concong Tengah tahun 2012, kemudian di lanjutkan ke MTS Al-Huda Air Bagi Concong Tengah tahun 2015, kemudian melanjutkan ke MA ITTIFAQOL IKHWAN Air Bagi Concong Tengah dan lulus pada tahun 2018. Pada tahun selanjutnya, penulis mengikuti seleksi ujian masuk perguruan tinggi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Jurusan Ilmu Komunikasi konsentrasi Public Relations. Penulis juga aktif di organisasi kampus dan luar kampus, salah satunya adalah HMJ pada priode 2022

Penulis melakukan penelitian skripsi dengan judul “KOMUNIKASI INOVASI PELAYANAN PUBLIK DALAM APLIKASI M-PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS II KOTA TEMBILAHAN.”

RIWAYAT HIDUP PENULIS

Sunarsih, lahir di Parit Raja Desa Concong Dalam Kecamatan Concong Kabupaten Indragiri Hilir pada tanggal 1 Januari 1999. Anak ke tujuh dari tujuh bersaudara ini adalah putri dari Bapak R. Muhammad dan Ibu Jamiah. Dan sekarang penulis tinggal di Desa Air Bagi Kecamatan Concong Kabupaten Indragiri Hilir.

Penulis menempuh pendidikan mulai dari SDN 005 Air Bagi Concong Tengah tahun 2012, kemudian di lanjutkan ke MTS Al-Huda Air Bagi Concong Tengah tahun 2015, kemudian melanjutkan ke MA ITTIFAQOL IKHWAN Air Bagi Concong Tengah dan lulus pada tahun 2018. Pada tahun selanjutnya, penulis mengikuti seleksi ujian masuk perguruan tinggi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Jurusan Ilmu Komunikasi konsentrasi Public Relations. Penulis juga aktif di organisasi kampus dan luar kampus, salah satunya adalah HMJ pada priode 2022

Penulis melakukan penelitian skripsi dengan judul “KOMUNIKASI INOVASI PELAYANAN PUBLIK DALAM APLIKASI M-PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS II KOTA TEMBILAHAN.”

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.