



**INOVASI APLIKASI M-PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI
KOTA PEKANBARU DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mengikuti Sidang Skripsi Strata 1
Pada Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau



Oleh:

RIZKY ADELIA LUBIS

NIM 12070527420

**PROGRAM S1
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
T.A. 2024 M/ 1445 H**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© 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.



LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Rizky Adelia Lubis
 Nim : 12070527420
 Program Studi : Administrasi Negara
 Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
 Judul : Inovasi Aplikasi M-Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Pekanbaru dalam Meningkatkan Pelayanan Publik

**DISETUJUI OLEH:
 DOSEN PEMBIMBING**

Candra Jon Asmara, S.Sos, M.Si
NIP. 19760104 202321 1 001

Mengetahui

KETUA PRODI

Administrasi Negara

Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos., M.Si
NIP. 19781025 200604 1 002

DEKAN

Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial



Dr. H. Haryani, SE, MM
NIP. 19700826 199903 2 001

- Hak Cipta Ditanggungjawabkan
- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumbernya.
 - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, 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.



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.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Rizky Adelia Lubis
Nim : 12070527420
Jurusan : Administrasi Negara
Fakultas : Ekonomi Dan Ilmu Sosial
Judul skripsi : Inovasi Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Pekanbaru dalam Meningkatkan Pelayanan Publik
Tanggal Ujian : Selasa, 16 Juli 2024

Tim Penguji

Ketua penguji
Dr. Kamaruddin, M.Si
 NIP. 19790101 200710 1 003

Penguji I
Dr. Mustiqowati Ummul F. M.Si
 NIP.19791127 200801 2 010

Penguji II
Afrinaldy Rustam, M.Si
 NIP.19740420 201411 1 001

Sekretaris
Fitria Ramadhani Agusti Nst, M.Si
 NIK. 130 717 057



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.

Lampiran Surat :

Nomor : Nomor 25/2021

Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Rizky Adelia Lubis

NIM : 12070527420

Tempat/Tgl. Lahir : Tambangan Tonga / 21 April 2001

Fakultas/Pascasarjana : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Prodi : Administrasi Negara

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*:

Inovasi Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota

Pekanbaru dalam Meningkatkan Pelayanan Publik

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya)* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 25 Juli 2024

Yang membuat pernyataan



Rizky Adelia Lubis

NIM : 12070527420

*pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

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

M-PASPORT APPLICATION INNOVATION IN CLASS I IMMIGRATION OFFICE TPI PEKANBARU CITY IN IMPROVING PUBLIC SERVICES

By:

RIZKY ADELIA LUBIS

NIM. 12070527420

The aim of this research is to determine the innovation of the M-Passport application at the Pekanbaru city TPI Class I Immigration Office and to find out what are the inhibiting factors in implementing the M-Passport application at the Pekanbaru Immigration Office. The indicators used include relative advantage, compability, complexity, triability and observability. This research method uses a qualitative approach. Data obtained through primary and secondary sources. Data collection techniques are observation, interviews and documentation. Analysis of data that is linked and arranged in a clear systematic framework which in this research uses a qualitative descriptive method which makes it easier to sort, group data and organize, providing sign from the results of the notes in the researh locus. The result of this research show that the implementation of the M-Passport application innovation is sufficient successeen from the 5 indicators used such as relative advantage, compability, and observability shows that the profit is more than previous applicant. However, the indicators of complexity and triabilityof trying it, there are still obstacles such as lack of socialization, the application sometimes crashes and the features in M-Passport cannot be verified automatically.

Keywords: Innovation, Service, M-Passport



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah Rabbil'alamin, puji syukur kepada Allah SWT. Penulis mengucapkan terima kasih dan syukur kepada Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga dengan izin Allah SWT penulis menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Inovasi Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Pekanbaru Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik”**

Selanjutnya shalawat serta salam senantiasa sampaikan kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW yang senantiasa dirindukan oleh para umatnya. Semoga dengan sering melantunkan shalawat nantinya di akhir kelak mendapatkan syafaat dari Nabi Muhammad SAW. *Aamiin allahumma aamiin.*

Penulisan skripsi ini dieruntukkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Strata (S1) pada Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih banyak kelemahan dan kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis. Namun banyak pihak yang mendorong dan memberikan motivasi bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini menjadi bukti perjalanan dan perjuangan dalam meraih gelar S1 sekaligus jawaban atas doa-doa yang selalu mengalir dari orang-orang terkasih.

Terima kasih yang tak terhingga penulis ucapkan untuk yang terkhusus kepada kedua orang tua Ayah Alm. Kayamuddin dan Ibu Elly Sahriani yang telah


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.

merawat, membesarkan, membimbing dan selalu memberikan semangat dengan penuh pengorbanan baik secara moril maupun materil, sungguh mulia pengorbanan kedua orang tua yang sangat penulis cintai dan sayangi. Dan juga penulis ucapkan terima kasih kepada kakak Eka Sahriani dan Indah Khairunnisa serta adik-adik Siti Zahwa Fitri, Siti Alya Fitri, Aisyah Marsya yang sangat penulis sayangi yang selalu membantu dan mendo'akan penulis untuk dapat mewujudkan cita-cita hingga menjadi sarjana. Terima kasih telah menjadi keluarga yang saling mendukung, semoga Allah SWT membalas dengan sebanyak-banyaknya keberkahan. Dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan penghargaan kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini, termasuk kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Hairunnas, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Ibu Dr. Hj. Mahyarni, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Dr. Kamaruddin, S.Sos., M.Si selaku wakil dekan I Dekan Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Dr. Mahmuzar, M.Hum selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Ibu Dr. Hj. Julina, SE., M.Si selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.



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.
6. Bapak Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos, M.Si selaku Ketua Prodi Administrasi Negara Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
 7. Bapak Mashuri, MA menjabat sebagai Sekretaris Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
 8. Bapak Candra Jon Asmara, S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu dengan memberikan saran, masukan serta bimbingan selama penyusunan skripsi ini.
 9. Ibu Weni Puji Hastuti S.Sos., M.Kp selaku Penasehat Akademis sekaligus yang telah memberikan motivasi kepada penulis.
 10. Para Bapak dan Ibu Dosen serta pegawai di lingkungan Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan ilmu kepada penulis selama perkuliahan.
 11. Seluruh staf Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Pekanbaru yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian dan banyak membantu penulis dalam pengerjaan skripsi ini.
 12. Terima kasih kepada seluruh keluarga besar yang selalu mendukung penulis sampai saat ini.
 13. Terima kasih kepada sahabat-sahabat terdekat penulis Sulasti Gustirani dan Alviana Dewiaisah.
 14. Terima kasih kepada teman seperjuangan penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

**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.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata kesempurnaan, sebab dalam kajian ilmiah ini terdapat kelemahan dan kekurangan baik dari segi tulisan maupun referensi yang diperlukan serta analisa yang diberikan untuk meningkatkan kualitas skripsi ini, penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun. Sebagai penutup, diharapkan bahwa skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang memerlukan informasinya.

Semoga semua motivasi, semangat, do'a serta bantuan yang telah diberikan mendapatkan imbalan dari Allah SWT. Sebagai penutup, penulis berharap semoga karya tulis ini dapat bermanfaat untuk orang lain dan terkhusus untuk penulis sendiri. *Aamiin allahumma aamiin.*

Wassaalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pekanbaru, 2024

Penulis,

Rizky Adelia Lubis
NIM. 12070527420



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.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	10
1.3. Tujuan Penelitian.....	10
1.4. Manfaat Penelitian.....	10
1.5. Sistematika Penulisan.....	11
BAB II LANDASAN TEORI	13
2.1. Pelayanan Publik.....	13
2.2. Inovasi.....	16
2.3. E-Government.....	22
2.4. Aplikasi M-Paspor	24
2.5. Pandangan Islam	25
2.6. Penelitian Terdahulu	26
2.7. Definisi Konsep	29
2.8. Konsep Operasional	32
2.9. Kerangka Pemikiran.....	33
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1. Jenis Penelitian	35
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	35
3.3. Jenis dan Sumber Data	35
3.4. Informan Penelitian	36
3.5. Teknik Pengumpulan Data	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.

3.6. Teknik Analisa Data	38
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	40
4.1. Sejarah Kantor Imigrasi.....	40
4.2. Visi dan Misi Serta Motto Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Pekanbaru	41
4.3. Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Pekanbaru	42
4.4. Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Pekanbaru	47
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
5.1. Inovasi Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI 44 Kota Pekanbaru dalam Meningkatkan Pelayanan Publik	48
5.1.1. Keuntungan Relatif.....	52
5.1.2. Kesesuaian	60
5.1.3. Kerumitan	64
5.1.4. Peluang	69
5.1.5. Kemudahan Diamati	72
5.2. Faktor Penyebab Penghambat Penerapan Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Pekanbaru	75
BAB VI PENUTUP	78
6.1. Kesimpulan.....	78
6.2. Saran	79
DAFTAR PUSTAKA	80

UIN SUSKA RIAU

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Jumlah Paspor Terbit 2022-2023	7
Tabel 1.2. Data Permohonan Paspor Ditolak	8
Tabel 2.1. Konsep Operasional	33
Tabel 3.1. Informan Penelitian.....	37
Tabel 5.1. Pengajuan Permohonan Paspor.....	49
Tabel 5.2. Jenis PNBP Biaya Paspor	55
Tabel 5.3. Perbedaan alur pendaftaran paspor	62
Tabel 5.4. Uji coba aplikasi M-Paspor	70

- 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 1.1.	Alur penggunaan aplikasi M-Paspor	5
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	34
Gambar 4.1.	Bagan Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Pekanbaru	47
Gambar 5.1	Pembayaran PNBPN di awal	58
Gambar 5.2	Tanggal dan waktu kedatangan	58
Gambar 5.3	Ubah jadwal (<i>reschedule</i>)	59
Gambar 5.4	Inovasi Aplikasi M-Paspor	63
Gambar 5.5	Syarat permohonan paspor dewasa	66
Gambar 5.6	Syarat permohonan paspor anak-anak.....	66
Gambar 5.7	Fitur mengunggah berkas	68

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

Perkembangan teknologi yang semakin pesat menuntut semua bidang kehidupan untuk serba digital. Kemajuan teknologi telah mengubah wajah dunia secara fundamental dalam beberapa dekade terakhir. Dari perkembangan komputer dan internet yang merevolusi cara kita bekerja, belajar, dan berkomunikasi hingga munculnya kecerdasan buatan teknologi untuk memudahkan pekerjaan manusia, hal ini tidak menutup kemungkinan juga terjadi pada sektor pemerintahan.

Perkembangan teknologi informasi sangat memudahkan tiap sendi kehidupan bermasyarakat yaitu interaksi sosial dimana salah satunya adalah layanan publik antara masyarakat dan pemerintah (Nugroho & Lukito, 2021). Pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat, mudah, tepat dan nyaman sehingga kehadiran teknologi menjadi salah satu tantangan serta tuntutan yang harus dilakukan pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat salah satunya dengan inovasi berbasis digital.

Kualitas pelayanan di sektor pemerintah merupakan hal yang krusial dalam menentukan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintah. Dalam KepMenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan bahwa prinsip-prinsip pelayanan publik terdiri dari kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana



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.

kerja, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan serta kenyamanan. (Maulidiah, 2013)

Di era digital seperti saat ini, transformasi digital telah menjadi kunci untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan mempercepat proses, mengurangi birokrasi, dan meningkatkan transparansi. Inovasi dalam teknologi informasi telah memungkinkan pemerintah untuk memperluas jangkauan layanan mereka, memberikan kemudahan akses kepada masyarakat yang tinggal di daerah terpencil atau sulit dijangkau.

Pelayanan yang optimal dan berkualitas menjadi fokus utama dari organisasi publik. Pemerintah sebagai unsur pelayanan harus tetap memberikan pelayanan publik berkualitas kepada masyarakat sebagai suatu kewajiban dari pemerintah. Oleh karena itu, proses pelayanan publik dalam kehidupan suatu negara atau penyelenggaraan suatu pemerintahan memiliki makna yang strategis dan penting, mengingat kebutuhan dari masyarakat yang terus ada dan bahkan kecenderungannya kebutuhan masyarakat tersebut terus meningkat. Dengan demikian suatu instansi yang ingin meningkatkan kualitas pelayanannya hendaknya mengikuti perkembangan zaman dengan memanfaatkan digitalisasi pelayanan.

Lembaga keimigrasian merupakan salah satu lembaga penyelenggara pelayanan publik yang berfungsi memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam bidang kepengurusan dokumen perjalanan atau paspor (Deliano Akabar & Frialdi, 2023). Undang-undang Nomor 6 tahun 2011 Tentang Keimigrasian Pasal 1 ayat 16 menjelaskan bahwa Paspor adalah dokumen identitas yang dikeluarkan



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

oleh pemerintah kepada warganya sebagai bukti kewarganegaraan dan izin untuk melakukan perjalanan lintas negara selama jangka waktu tertentu dan paspor wajib digunakan seluruh masyarakat Indonesia ketika ingin melakukan perjalanan antar negara.

Kantor imigrasi sebagai wadah untuk melakukan pengajuan paspor sudah ada di seluruh Indonesia dan di setiap provinsi sudah mempunyai kantor imigrasi salah satunya Kantor Imigrasi Pekanbaru yang ada di Provinsi Riau. Di provinsi Riau sendiri ada beberapa kantor imigrasi yang bisa diakses masyarakat untuk melakukan pengajuan paspor yaitu Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Pekanbaru, Kantor Imigrasi Kelas II Dumai, Kantor Imigrasi Kelas II Siak, Kantor Imigrasi Kelas II TPI Bagansiapiapi dan Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tembilahan.

Bertambahnya permintaan masyarakat dalam membuat paspor khususnya di Kantor Imigrasi Pekanbaru menimbulkan antrian yang panjang setiap harinya sehingga banyak masyarakat yang sudah datang jauh-jauh namun tidak sempat dilayani. Hal ini tentu mencerminkan bahwa pelayanan yang belum efektif karena semua masih dilakukan secara manual. Sehingga untuk menjawab permasalahan ini Direktorat Jenderal Imigrasi membuat sebuah inovasi berbasis teknologi untuk mempercepat pelayanan.

Undang-undang Nomor 6 tahun 2011 tentang keimigrasian dalam surat edaran direktur jenderal imigrasi nomor IMI-UM.01.01.4166 tentang implementasi aplikasi pendaftaran antrian paspor online di seluruh Indonesia merupakan upaya peningkatan kualitas pelayanan keimigrasian baik bagi warga



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.

Negara Indonesia maupun orang asing. Dikeluarkannya peraturan baru tentang pendaftaran antrian paspor secara online diharapkan bisa memenuhi kebutuhan masyarakat serta menjawab permasalahan yang kerap terjadi.

Pada tahun 2019 Direktorat Jenderal Imigrasi mengeluarkan inovasi berbasis aplikasi dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan publik. Aplikasi ini disebut dengan Aplikasi Pendaftaran Antrean Paspor Online (APAPO) Aplikasi APAPO berlaku di seluruh kantor imigrasi dan merupakan terobosan baru untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengajukan permohonan paspor secara *online*. Seiring berjalannya waktu, penerapan aplikasi APAPO masih terdapat kendala dalam penggunaan aplikasi tersebut. Di antaranya *scan* dokumen masih dilakukan di kantor imigrasi, sulit verifikasi e-mail, kuota sering penuh, tidak munculnya kode OTP dan seringnya gagal login.

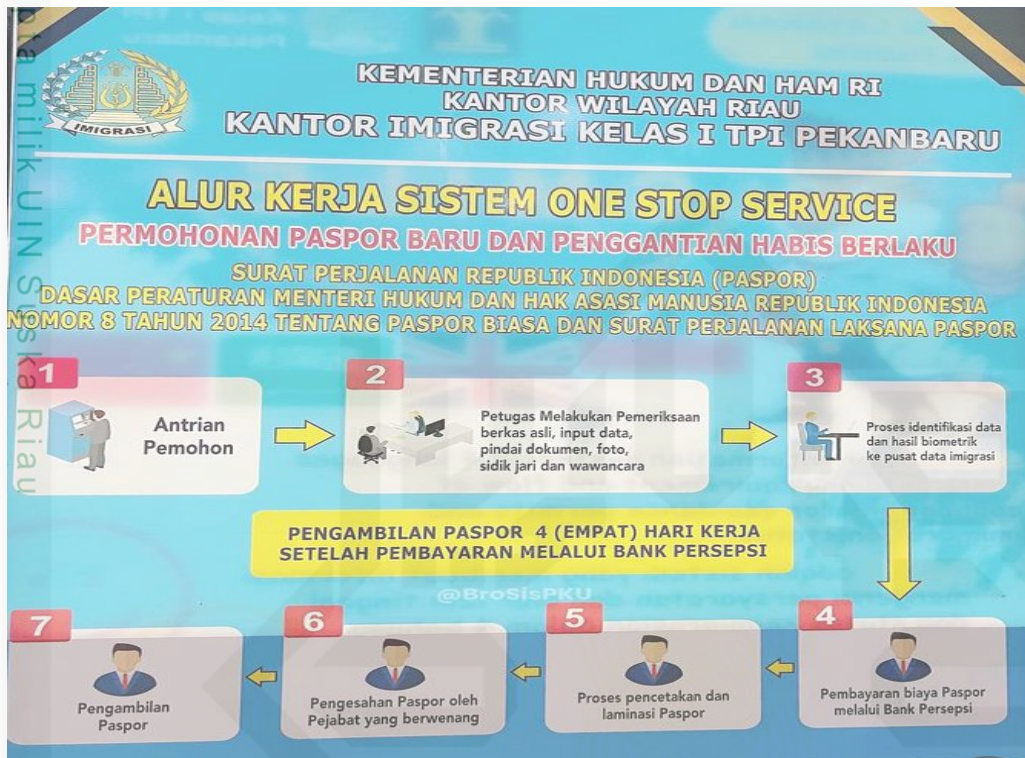
Melihat hal tersebut, Direktorat Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum dan HAM mengeluarkan inovasi baru yaitu M-Paspor yang merupakan bentuk baru dari Aplikasi Pendaftaran Antrean Paspor Online (APAPO) di seluruh Indonesia salah satunya di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Pekanbaru. Aplikasi M-paspor resmi diluncurkan pada awal Januari 2021 bertepatan dengan hari bakti imigrasi ke 72. Aplikasi M-Paspor merupakan aplikasi yang wajib digunakan oleh masyarakat ketika mengajukan permohonan paspor baru dan penggantian paspor secara *online*. Aplikasi ini dapat diunduh di *play store/app store* dan sudah diunduh lebih dari satu juta pengguna.

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.

Gambar 1.1.

Alur penggunaan aplikasi M-Paspor



Sumber: Kantor Imigrasi Pekanbaru

Gambar 1.1 merupakan alur untuk pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Pekanbaru, berikut tahapan permohonan paspor menggunakan aplikasi M-Paspor:

- A. Mendaftar melalui aplikasi M-Paspor
 1. Pendaftaran, unduh dan install aplikasi M-Paspor melalui *play store/app store*.
 2. Melakukan pendaftaran akun M-Paspor, pemohon akan diminta untuk mengisi alamat *E-mail* dan kata sandi. Kemudian pilih tombol “daftar akun” dan mengisi data diri pada form yang tersedia

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.

lalu klik daftar. Setelah itu, masukkan kode OTP yang telah dikirim melalui E-Mail.

3. Mengajukan permohonan paspor. Memilih jenis permohonan (paspor reguler atau percepatan) lalu mengisi kuesioner dengan benar. Kemudian pemohon mengunggah berkas serta mengisi data diri sesuai yang diharuskan.
 4. Memilih lokasi Kantor Imigrasi. Pilih kantor imigrasi yang terdekat dengan tempat tinggal pemohon kemudian pilih jenis paspor antara paspor biasa atau elektronik. Saat memilih tanggal kedatangan, diharapkan untuk memperhatikan di bagian bawah kalender untuk mengetahui berapa kuota yang tersedia.
 5. Mekanisme pembayaran. Ketika pengajuan permohonan berhasil pemohon akan mendapatkan kode billing. Segera lakukan pembayaran paling lambat 2 jam dari berhasil memilih tanggal. Apabila pembayaran telah diverifikasi, maka status menjadi sudah terbayar dan mendapatkan kode antrian. Silakan cetak pdf kode antrian yang ada di aplikasi atau melalui E-mail.
- B. Datang ke kantor imigrasi dengan membawa berkas asli dan *fotocopy* sesuai jadwal yang dipilih
 - C. Petugas loket melakukan pemeriksaan berkas dan memberikan nomor antrian
 - D. Petugas akan memanggil sesuai antrian untuk diambil biometrik, cek cekal, BMS dan wawancara



E. Paspor dapat diambil 4 hari kerja setelah semua persyaratan lengkap dan dinyatakan lulus pada tahapan wawancara.

Berdasarkan pra penelitian yang peneliti lakukan di kantor imigrasi, berikut jumlah paspor yang terbit tahun 2022-2023 yaitu sebanyak 129.933.

Tabel 1.1 Jumlah Paspor Terbit 2022-2023

NO	JENIS PERMOHONAN	ALASAN	Tahun 2022			Tahun 2023		
			LK	PR	Total	LK	PR	Total
1.	BARU	-	9604	12164	21768	14590	17797	32387
2.	PENGGANTIAN	HABIS MASA BERLAKU	15216	18119	33335	17917	22442	40359
3.	PENGGANTIAN	PENUH / HALAMAN PENUH	64	50	114	82	117	199
4.	PENGGANTIAN	RUSAK	55	52	107	80	99	179
5.	PENGGANTIAN	HILANG	282	296	578	458	449	907
TOTAL			25221	30681	55902	33127	40904	74031

Sumber: Divisi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian Kota Pekanbaru

Tabel di atas merupakan rincian jumlah paspor yang terbit periode 2022-2023 di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Pekanbaru. Selama 2 tahun terakhir Kantor Imigrasi Pekanbaru telah menerbitkan paspor sebanyak 129.933 paspor dengan jenis permohonan paspor baru, paspor penggantian (habis masa berlaku), paspor penggantian (penuh/halaman penuh), paspor penggantian karena rusak dan paspor penggantian karena hilang. Persyaratan pergantian paspor karena hilang, rusak ataupun halaman penuh persyaratannya sama dengan permohonan paspor baru dengan tambahan paspor lama.

1. Paspor baru: pengajuan paspor dilakukan melalui aplikasi M-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.

2. Paspor penggantian habis masa berlaku atau halaman penuh bisa langsung mendaftar melalui aplikasi M-Paspor dan tidak memerlukan proses BAP
3. Penggantian paspor karena hilang atau rusak tidak perlu mendaftar di aplikasi M-Paspor cukup datang ke kantor imigrasi dengan membawa berkas persyaratan
4. Permohonan paspor rusak atau hilang karena keadaan kahar silahkan mengajukan surat permohonan kepada instansi yang berwenang dan tidak membayar biaya apapun.

Tabel 1.2. Data Permohonan Paspor Ditolak

NO	Periode	Jenis Layanan	Status	Jumlah
1.	01-09-2023 s/d 30-09-2023	Permohonan Paspor Reguler	Permohonan Kadaluarsa	3.112
2.	01-10-2023 s/d 31-10-2023	Permohonan Paspor Reguler	Permohonan Kadaluarsa	2.575
3.	01-11-2023 s/d 30-11-2023	Permohonan Paspor Reguler	Permohonan Kadaluarsa	3.338
TOTAL				9.025

Sumber: Divisi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian Kota Pekanbaru

Tabel di atas merupakan rincian jumlah paspor yang ditolak dengan status permohonan kadaluarsa dilihat dari 3 bulan terakhir. Pada bulan September jumlah paspor yang ditolak sebanyak 3.122 paspor kemudian pada bulan Oktober terdapat 2.575 jumlah paspor yang ditolak selanjutnya di bulan November jumlah paspor yang ditolak sebanyak 3.338 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.

Penggunaan M-paspor sudah berjalan kurang lebih 2 tahun, inovasi yang diluncurkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi ini merupakan perbaikan dari aplikasi sebelumnya yaitu APAPO. Pengenalan aplikasi M-Paspor ke masyarakat dilakukan dengan beberapa cara mulai dari sosial media seperti instagram, website imigrasi, facebook, tiktok, sosialisasi ke masing-masing wilayah kerja kantor imigrasi Pekanbaru serta dapat diakses melalui link (<https://www.imigrasi.go.id/>).

Melihat permasalahan yang terjadi di Kantor Imigrasi Pekanbaru dimana tingkat permohonan paspor yang terus meningkat maka kehadiran aplikasi M-Paspor menjadi salah satu solusi untuk mengurangi antrian yang panjang, namun yang terjadi di lapangan masih ditemukan kendala seperti kesalahan pemohon ketika menulis data diri sehingga tidak sesuai berkas asli dengan data yang diunggah di aplikasi M-Paspor, terlambat membayar sehingga pendaftaran hangus, pemohon yang tidak membawa berkas asli ketika di kantor imigrasi serta masih banyak pemohon yang belum mengerti teknologi dan harus datang ke kantor imigrasi untuk mendaftar permohonan paspor dengan meminta bantuan kepada *customer service*.

Selain itu, gangguan jaringan juga menjadi penghambat dalam penerapan M-Paspor sehingga kouta sering penuh dan server sering error sehingga membutuhkan waktu yang lama untuk diperbaiki. Dengan demikian terjadi penumpukan dalam pendaftaran antrian paspor online dan menghambat terwujudnya pelayanan publik yang efektif dan efisien.

Berdasarkan paparan yang penulis sampaikan di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Pekanbaru,



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.

dengan judul **“Inovasi Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Pekanbaru dalam Meningkatkan Pelayanan Publik”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka dapat dirumuskan masalah yaitu:

1. Bagaimana penerapan inovasi aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Pekanbaru?
2. Apa saja faktor penghambat dalam penerapan inovasi aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Pekanbaru?

1.3. Tujuan Penelitian

Berangkat dari rumusan masalah didapatkanlah tujuan penelitian yaitu:

1. Untuk mengetahui penerapan inovasi aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Pekanbaru
2. Untuk mengetahui faktor-faktor penghambat dalam penerapan inovasi aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Pekanbaru.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian dari penulisan karya ilmiah ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran serta pengembangan pengetahuan terkait dengan kebijakan Direktorat Jenderal

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.

Imigrasi dalam meluncurkan inovasi aplikasi M-Paspor untuk pengurusan paspor.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat yang ingin mengurus paspor khususnya di Imigrasi Pekanbaru melalui aplikasi M-Paspor.

1.5. Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini penulis membagi penulisan dalam 6 bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan kajian tentang kajian terdahulu, landasan teori, serta kerangka berpikir.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjabarkan tentang jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian dan waktu penelitian, populasi dan sampel, sumber data, informan penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisa data, serta validasi data.

BAB IV: GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan gambaran umum tentang inovasi aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Pekanbaru.

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

Bab ini menguraikan tentang hasil penelitian dan pembahasan.

BAB VI: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini memuat kesimpulan dan saran dari hasil penelitian

DAFTAR PUSTAKA

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

LANDASAN TEORI

2.1. Pelayanan Publik

Pelayanan ialah aktivitas seseorang atau sekelompok orang dengan prosedur dan metode tertentu untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya (Moenir, 2006). Sedangkan pengertian pelayanan publik adalah pelayanan yang dilakukan oleh birokrasi atau lembaga lain tidak termasuk badan swasta yang tidak mementingkan keuntungan (Boediono, 2003). Keberadaan lembaga negara sebagai pelayan masyarakat adalah bukan hanya untuk melayani dirinya sendiri tetapi melayani masyarakat dengan baik dan profesional (Muharam, 2019). Pelayanan yang diberikan instansi pemerintah kepada masyarakat dapat dikatakan berkualitas apabila penyelenggaraannya sudah memberikan kepuasan kepada masyarakat (Saputra & Widiyarta, 2021).

Pelayanan publik diartikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memberikan layanan (melayani) kepada masyarakat (Murdyastutik et al., 2022). Pengertian pelayanan publik merupakan semua kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah mulai dari lembaga tinggi sampai rendah guna memberikan layanan yang memuaskan kepada masyarakat (Pascasarjana & Iskandar, 2022). Pemahaman pelayanan publik adalah bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya merupakan tugas dan kewajiban pemerintah yang harus dilaksanakan dan diwujudkan (Permatasari, 2020). Pelayanan publik memiliki peranan penting dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat di



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.

berbagai bidang baik itu bidang pendidikan, ekonomi, kesehatan, keamanan, infrastruktur dan lain sebagainya. (Ramdani & Publik, 2018).

Pelayanan publik sangat erat kaitannya dengan pemerintah, karena salah satu tanggung jawab pemerintah adalah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Pelayanan yang baik akan dirasakan oleh masyarakat apabila instansi penyedia jasa pelayanan tersebut dapat melayani secara santun dan profesional dengan kualitas standar pelayanan, prosedur yang baik, aman, lancar, tertib, serta kepastian biaya atas jasa pelayanan yang diberikan.

Dalam mengembangkan pelayanan publik pemerintah harus mengubah *mindset* yang salah dimana selama ini pemerintah menempatkan para pejabat sebagai penguasa dan bukan sebagai pelayan masyarakat (Febrianti & Priyadi, 2022). Kemudahan akses, keterbukaan informasi, dan sumber daya yang memadai dapat membantu masyarakat dalam mengakses layanan yang disediakan oleh pemerintah, salah satunya dengan memanfaatkan kemajuan teknologi. Perkembangan dan kemajuan teknologi informasi pada saat ini telah mempengaruhi seluruh sistem dalam keidupan bermasyarakat di berbagai bidang mulai dari ekonomi, politik, sosial, budaya dan pendidikan. Kemajuan teknologi pun akan selalu berkembang mengikuti kemajuan ilmu pengetahuan.

Berdasarkan pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah semua kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah di pusat maupun daerah berupa pelayanan barang atau jasa sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang bertujuan untuk memuaskan masyarakat. Menurut Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.62 Tahun 2003 prinsip-prinsip pelayanan publik terdiri dari:

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

1. Kesederhanaan dalam artian bahwa mekanisme pelayanan publik tidak bertele-tele sehingga mudah dipahami oleh masyarakat
2. Kejelasan yaitu mencakup persyaratan teknis dan administrasi, pejabat serta rincian biayanya harus jelas
3. Kepastian waktu yaitu pelaksanaan pelayanan publik harus tepat waktu
4. Akurasi yaitu setiap produk pelayanan publik diterima dengan benar
5. Keamanan yaitu proses dan produk pelayanan publik aman dan ada kepastian hukum
6. Tanggung jawab yaitu seluruh pejabat yang berwenang atas pelayanan publik bertanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya
7. Kelengkapan sarana dan prasarana yaitu kelengkapan peralatan kerja yang memadai serta tersedianya sarana teknologi telekomunikasi dan informatika
8. Kemudahan akses yaitu tempat dan lokasi mudah dijangkau oleh masyarakat dan sarana pelayanan yang memadai
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan yaitu aparatur negara harus bersikap ramah, sopan dan santun, ikhlas dalam melayani masyarakat
10. Kenyamanan yaitu instansi yang berwenang untuk pelayanan publik harus tertib, teratur, dilengkapi dengan ruang tunggu yang rapi, bersih dan nyaman serta ada fasilitas pendukung seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain sebagainya.

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 (Sinambela, Lijan Poltak, 2010) dalam mewujudkan kualitas Pelayanan Publik yang professional, bagi penyelenggara pelayanan setidaknya memiliki beberapa asas yang mencerminkan kepuasan masyarakat yaitu:

1. Transparansi bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah dimengerti
2. Akuntabilitas, dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
3. Kondisional dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas
4. Partisipasi yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat
5. Keamanan hak yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi
6. Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memnuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

2.2. Inovasi

Menurut (Kusmana, 2010) inovasi merupakan sebuah penciptaan baru oleh seseorang atau kelompok dalam mengatasi permasalahan berupa ide, barang, kejadian, metode dan sebagainya. Inovasi ialah faktor yang berpengaruh besar terhadap perubahan organisasi. Inovasi di dalam organisasi bertujuan untuk



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.

membawa organisasi menjadi lebih baik dan tepat sasaran secara efektif dan efisien (Darmawan, 2018). Adanya inovasi dalam organisasi pemerintahan atau swasta berperan dalam menjawab tuntutan dan perkembangan zaman (Pebriani & Nurulsyam Suparman, 2023). Inovasi dipandang sebagai sesuatu yang baru yang mampu membawa perubahan. Namun tidak semua perubahan dapat dianggap inovasi jika tidak melibatkan ide-ide baru dalam organisasi (Jurnal Kebijakan & Manajemen Publik & Suaedi, 2022). Menurut *Asian Development Bank* inovasi adalah sesuatu yang baru, dapat diimplementasikan, dan memiliki dampak yang menguntungkan (Sellfia et al., 2022)

Inovasi diartikan juga sebagai hal baru atau memperbaiki yang sudah ada dalam teknologi pelayanan serta memangkas di bidang aturan, pendekatan, prosedur, metode maupun struktur organisasi pelayanan dengan hasil yang lebih baik (Djamrut, 2015). Menurut Palmer (Zulkenedi & Frinaldi, 2023) inovasi ialah pengenalan dan implementasi kebijakan kepada masyarakat luas. Pengertian inovasi tidak selalu merujuk pada barang berwujud, itu juga bisa merujuk pada konsep, prosedur, atau item fisik yang memengaruhi cara orang memandang produk (Nurlukman et al., 2023). Inovasi didefinisikan sebagai sesuatu yang penting untuk mencapai keunggulan kompetitif. Jadi, kesimpulan dari pengertian inovasi adalah suatu hal yang baru atau memperbaiki yang sudah ada dengan tujuan agar lebih efektif dan efisien untuk masyarakat luas.

Menurut (kuratko, 2007) inovasi terdiri dari empat jenis, yaitu:

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.

1. Penemuan (*invention*); merupakan kreasi atas suatu produk, jasa, atau proses baru yang sebelumnya belum pernah dilakukan. Konsep ini sering disebut revolusioner
2. Pengembangan (*extension*); merupakan pengembangan dari suatu produk, jasa, atau proses yang sudah ada. Konsep ini adalah aplikasi ide dari sesuatu yang telah ada menjadi berbeda
3. Duplikasi (*duplication*); merupakan peniruan suatu produk, jasa, atau proses yang telah ada. Meskipun demikian duplikasi tidak semata meniru tetapi menambah sentuhan kreatif untuk memperbaiki konsep agar dapat memenangkan persaingan
4. Sintesis (*synthesis*); adalah perpaduan konsep dan faktor-faktor yang sudah ada sebelumnya menjadi formulasi baru. Pada proses ini meliputi pengambilan sejumlah ide maupun produk yang sudah ditemukan dan dibentuk sehingga menjadi produk yang dapat diaplikasikan dengan cara baru.

Teori inovasi menurut Rogers dalam (Yogi Suwarno, 2008) memiliki 5 indikator yaitu *relative advantage* atau keuntungan relatif, *compatibility* atau kesesuaian, *complexity* atau kerumitan, *triability* atau peluang dan *observability* atau keterlihatan. Berikut penjelasan dari lima indikator tersebut:

1. Keuntungan Relatif (*relative advantage*)

Suatu inovasi harus memiliki keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan

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 lain. Inovasi publik yang diselenggarakan oleh pemerintah harus mempunyai keuntungan, keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan pelayanan yang telah ada sebelumnya untuk mendapatkan kepercayaan dan diterima oleh masyarakat. tingkat keuntungan suatu inovasi dapat diukur melalui nilai ekonomi, kenyamanan dalam penggunaan, manfaat atau status sosial, kecepatan bekerja, kemudahan bekerja serta kepuasan masyarakat. Nilai ekonomis dan manfaat merupakan sub indikator yang digunakan pada penelitian ini. Nilai ekonomis seperti biaya paspor yang tetap sama walaupun sudah diperpanjang selama 10 tahun dan sudah diatur dalam peraturan pemerintah No. 28 Tahun 2019 Tentang Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) kemudian sub indikator manfaat untuk mengetahui manfaat apa yang dirasakan oleh masyarakat setelah menggunakan M-Paspor.

2. Kesesuaian (*Compatibility*)

Inovasi juga mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang tidak sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat. Calon pengguna dapat menilai sesuatu inovasi berdasarkan kesesuaian antara inovasi tersebut dengan ide dan cara yang telah ada sebelumnya, kesesuaian dengan nilai-nilai atau norma yang berlaku, dan kesesuaian dengan

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.

berbagai latar belakang lainnya. Adapun sub indikator yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah kesesuaian dengan dengan inovasi sebelumnya dimana aplikasi M-Paspor merupakan pembaruan dari aplikasi APAPO dan kesesuaian dengan norma masyarakat yang menjelaskan bahwa aplikasi M-Paspor inovasi yang dikeluarkan oleh pemerintah untuk menjawab kebutuhan masyarakat.

3. Kerumitan (*Complexity*)

Dengan sifatnya yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi idbandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian, kaena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting. Calon pengguna akan menilai apakah suatu inovasi itu dianggap rumit atau mudah dalam hal penggunaannya. Semakin rumit pengguna suatu inovasi menurut pandangan calon pengguna maka akan semakin rendah tingkat penggunaannya begitupun sebaliknya semakin mudah penggunaan suatu inovasi menurut pengguna maka akan semakin tingkat penggunaannya. Untuk menilai bagaimana penerapan aplikasi M-Paspor penulis menggunakan sub indikator tingkat kerumitan sebuah inovasi yaitu apakah aplikasi M-Paspor mudah untuk digunakan atau sebaliknya. (Hidayat, 2017)

4. Peluang (*Triability*)

Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama.

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.

Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase “uji publik”, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi. Sebuah inovasi dapat dengan mudah diterima ketika inovasi tersebut bisa diuji coba dalam kondisi sebenarnya. Adanya uji coba dalam suatu inovasi dapat menilai apakah sesuai atau tidaknya inovasi tersebut. Dengan demikian para calon pengguna inovasi dapat mengetahui kelebihan dan kekurangannya dari inovasi tersebut sebelum diadopsi seluruhnya. Dari penjelasan di atas penulis memakai sub indikator melewati fase uji publik terhadap aplikasi M-Paspor sebelum resmi di launching serta setelah diuji coba apakah sudah teruji keunggulannya untuk digunakan oleh masyarakat.

5. Kemudahan Diamati (*Observability*)

Sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Menurut (Yogi Suwarno, 2008) inovasi yang sudah dibuat harus mudah diamati dari sisi inovasi tersebut dilaksanakan dan lebih berkualitas dari sebelumnya. Suatu inovasi yang hasilnya mudah diamati akan makin cepat diterima oleh masyarakat, dan sebaliknya inovasi yang sulit diamati hasilnya akan lama diterima oleh masyarakat. Aplikasi M-Paspor sudah berjalan lebih dari 2 tahun sejak diluncurkan dan seluruh masyarakat wajib menggunakan aplikasi ini untuk mengajukan paspor. Artinya, aplikasi ini sudah dapat diterima oleh masyarakat serta penggunaannya sangat sederhana. (Haryanto, 2007).



2.3. E-Government

E-government adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintahan dalam memberikan pelayanan (Muzni Hanipah & Aryani, 2022). *E-government* merupakan penghubung antara pemerintah, swasta dan masyarakat sehingga dapat berpartisipasi aktif dalam urusan pemerintahan (RIYADI & SUPRIYANTO, 2023). Adanya kebijakan teknologi informasi dalam lingkungan pemerintah diharapkan dapat mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang transparan dan efisien (Badawi & Prawitno, 2022).

Menurut Clay G. Wescott (Heriyanto, 2022) *e-government* ialah penggunaan ICT untuk mempromosikan pemerintahan yang lebih efisien dan penekanan biaya yang efektif, kemudahan fasilitas layanan pemerintah serta memberikan akses informasi terhadap masyarakat umum supaya pemerintah lebih bertanggung jawab kepada masyarakat. Peraturan pemerintah No. 95 tahun 2018, tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), menyebutkan bahwa diterapkannya *e-government* bertujuan agar proses pelayanan publik dari penyelenggara pemerintahan kepada masyarakat dapat lebih efektif, efisien dan responsif.

Manfaat *e-government* memiliki banyak manfaat guna menunjang efektifitas dan efisien pelayanan publik. Al Gore dan Tony Blair secara jelas dan terperinci menjelaskan manfaat yang dapat diperoleh dengan di terapkan konsep *E-government* (Indrajit, 2016), antara lain:

1. Meningkatkan serta memperbaiki kualitas pelayanan publik pemerintah kepada stakeholdernya seperti masyarakat, kalangan bisnis, dan industri

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.

terutama terkait dengan hal kerja pemerintah efektivitas dan efisiensi di kehidupan bernegara

2. Meningkatkan transparansi, pengadilan, serta kebutuhan penyelenggaraan pemerintah terkait dalam penerapan good governance
3. Adanya pengurangan singnifikasi total biaya administrasi, adanya relasi dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun kepada stakeholdernya untuk kegiatan pemerintah sehari-hari
4. Memberikan peluang kepada pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan yang baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan
5. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat yang baru yang merupakan jawaban dari berbagai permasalahan yang dihadapi secara lebih cepat dan tepat yang sejalan dengan perubahan global dan tren
6. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak yang lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan kebijakan peblik secara merata dan demokratis.

E-Government diperuntukkan untuk berbagai tingkat dan juga lingkup yang ada di masyarakat. Sehingga dari lingkaran manapun yang memiliki keterkaitan dengan pemerintahan akan merasakan dampak dari implementasi *e-government*. Dalam pengimplementasiannya, *e-government* dilaksanakan dengan beberapa jenis yakni:

1. G2C (*Government to Citizens*). Jenis ini merupakan bentuk aplikasi *E-Government* umum



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. G2B (*Government to business*). Jenis ini dibuat pemerintah untuk ruang lingkup bisnis agar kondisi perekonomian negara bisa berjalan semestinya
3. G2G (*Government to Government*). Jenis ini untuk menghubungkan interaksi antar negara (Wirawan, 2020).

2.4. Aplikasi M-Paspor

Aplikasi M-Paspor merupakan inovasi terbaru yang diluncurkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi pada tahun 2021 lalu. Aplikasi ini merupakan pembaruan dari aplikasi sebelumnya yaitu Aplikasi Pendaftaran Antrean Paspor Online atau yang lebih dikenal dengan APAPO. Tujuan dikeluarkannya M-Paspor tentu untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Penggunaan M-Paspor wajib digunakan oleh seluruh kantor imigrasi di Indonesia, salah satunya Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Pekanbaru. Kantor Imigrasi Pekanbaru resmi menggunakan aplikasi M-Paspor bertepatan dengan Hari Bakti Imigrasi ke-72 untuk mengajukan permohonan paspor baru ataupun penggantian secara online. Kehadiran M-Paspor merupakan perbaikan dari aplikasi sebelumnya dimana kurang efektif dan efisien.

Pada aplikasi M-Paspor pemohon dapat mengajukan paspor dengan mengunggah dokumen yang dibutuhkan dan bisa memilih tanggal kedatangan pengambilan paspor. Sehingga pemohon datang ke kantor Imigrasi tidak perlu membawa salinan berkas lagi. Fitur –fitur unggulan M-Paspor yaitu *reschedule* jadwal kedatangan, pembayaran PNBP di awal, validasi NIK Dukcapil, cek status permohonan paspor. Pembukaan kuota M-Paspor di Kantor Imigrasi Pekanbaru sendiri dibuka setiap hari bulan dan kuota per hari nya sebanyak 280 permohonan



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.

paspor/hari. Aplikasi M-Paspor bisa diunduh melalui *play store/app store* sehingga bisa diakses kapan saja.

2.5. Pandangan Islam

Allah SWT berfirman:

إِقْرَأْ بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ (1) خَلَقَ الْإِنْسَانَ مِنْ عَلَقٍ (2) اقْرَأْ وَرَبُّكَ الْأَكْرَمُ الَّذِي عَلَّمَ بِالْقَلَمِ (4)
عَلَّمَ الْإِنْسَانَ مَا لَمْ يَعْلَمْ (5)

Dari ayat di atas kita bisa mempelajari bahwa Al-qur'an mendorong manusia untuk mempelajari hal-hal baru dan memperluas perspektif mereka. Allah memerintahkan manusia dengan pena dalam surat Al-'alaq (96:1-5), mengajarkan mereka sesuatu yang tidak mereka ketahui sebelumnya. Ini menyoroti pentingnya pembelajaran dan penemuan baru dalam kemajuan umat manusia. Demikian pula dalam pelayanan publik adanya penemuan-penemuan baru dirasa penting untuk menyesuaikan sesuai dengan zamannya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Adapun dalil yang berhubungan dengan inovasi terdapat dalam QS. Al-Rad (13) :11

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ لَهُ

Terjemahannya: “Sesungguhnya Allah tidak merubah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka merubah keadaan-keadaan yang ada pada diri mereka sendiri (QS. Al-Ra’d:11)”

Dalam ayat diatas disebutkan untuk mengubah keadaan menjadi baik harus dimulai dengan diri sendiri sampai Allah yang mengubah keadaan tersebut. Begitu



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.

puta dalam hal inovasi pelayanan publik, setiap individu atau organisasi yang ada di instansi pemerintahan harus bertekad melakukan inovasi supaya mengarah ke mutu kualitas layanan yang jauh lebih baik, agar layanan itu dapat memuaskan masyarakat.

Adapun hadist Nabi SAW yang berhubungan dengan inovasi adalah sebagai berikut. Rasulullah SAW bersabda:

أَنْتُمْ أَعْلَمُ دُنْيَاكُمْ

Artinya: “Kamu lebih mengetahui urusan duniamu. (HR. Muslim, no.2363)”

Di dalam hadist Nabi tersebut terdapat pesan yang tersirat dimana dalam hal inovasi perkara dunia Nabi membebaskannya kepada kita kecuali dalam perkara agama. Perkara duniawi manusia dibebaskan berkreasi, berinovasi, dan menciptakan sesuatu yang mempunyai manfaat untuk pribadi sendiri ataupun untuk pihak lain. Contoh di dalam dunia pemerintahan berinovasi untuk memudahkan urusan orang banyak adalah suatu hal yang dituntut dan menjadi keharusan karna dampaknya begitu luas. Dan inovasi didalam pelayanan publik terus dituntut lebih berkembang seiring dengan kompleksnya permasalahan yang dialami masyarakat kedepannya.

2.6. Penelitian Terdahulu

No	Nama/Judul/Tahun	Isi	Perbedaan
1.	Ghifa Deliano Akabar; Aldri Frinaldi, “Pengaruh Kualitas	Fokus penelitian ini adalah apakah terdapat pengaruh	Perbedaan penelitian ini

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.

1.	Pelayanan Aplikasi M-Paspor Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Keimigrasian pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Agam”. Tahun 2023	signifikan terkait kualitas pelayanan e-government terhadap kepuasan pengguna jasa imigrasi pada kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Agam	adalah metode penelitian serta teori yang dipakai berbeda
2.	Revana Werdaningsih; “Implementasi Kebijakan Publik Terhadap Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Soekarno-Hatta”. Tahun 2022	Fokus penelitian ini adalah bagaimana penerapan prinsip Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik terhadap aplikasi M-Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Soekarno Hatta	Perbedaan penelitian adalah terletak pada tema peneliti tersebut dan teori yang dipakai
3.	Noviyanti; Masnia Ahmad, “Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok. Tahun 2023	Fokus penelitian ini adalah menganalisis Inovasi Pelayanan Publik Berbasis <i>Electronic Government</i> Melalui Aplikasi Permohonan Paspor <i>Online</i> (M-Paspor) Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok	Perbedaan penelitian adalah terletak pada teori yang dipakai yaitu teori <i>best practice United Nation</i>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

<p>4. Hak cipta milik UIN Suska Riau</p>	<p>Reza Akbar Pratama; Dana Alya Utami, Efektivitas Aplikasi M-Paspor Dalam Aspek Pelayanan Publik dan E-Government. Tahun 2023</p>	<p>Fokus penelitian ini adalah untuk memahami hubungan antara aplikasi M-Paspor pada Imigrasi dengan praktik e-Government yang diterapkan oleh pemerintah untuk mendukung penerapan good governance.</p>	<p>Perbedaan penelitian adalah terletak pada tema peneliti tersebut dan teori yang dipakai</p>
<p>5. Stare Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau</p>	<p>Fajar Utama; Isidorus A. P, Efektivitas Fitur Pelampiran Dokumen Persyaratan Pada Aplikasi M-Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas Ii Non Tpi Kotabumi (Dengan Model Task Technology Fit). Tahun 2023</p>	<p>Fokus penelitian ini adalah bagaimana proses alur pada aplikasi M-Paspor dalam pelayanan paspor online dan untuk mengetahui efektivitas fitur pelampiran dokumen persyaratan pembuatan paspor di aplikasi M-Paspor</p>	<p>Perbedaan penelitian adalah terletak pada tema peneliti tersebut dan teori yang dipakai</p>
<p>6. Stare Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau</p>	<p>Anisa Prameswari; Saifullah Zakaria; Selvi Centia, Pelayanan Publik Berbasis Electronic Government Melalui Penerapan Aplikasi Mobile Paspor (M-Paspor) Di Kantor Imigrasi Kelas I Tpi Bandung. Tahun 2022</p>	<p>Fokus penelitian ini adalah mendeskripsikan dan menganalisis bagaimana Pelayanan Publik Berbasis Electronic Government Melalui Penerapan Aplikasi Mobile Paspor (M-Paspor) di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung</p>	<p>Perbedaan penelitian adalah terletak pada teori yang dipakai yaitu teori government menurut Indrajit (2006)</p>

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.

2.7. Definisi Konsep

Konsep adalah perkumpulan definisi dan juga variabel berkaitan satu dengan yang lain sudah terstruktur secara otomatis kemudian sudah tergeneralisasi kemudian bisa dijelaskan fenomena atau fakta tersebut.

Berikut definisi konsep yang penulis buat ialah:

1. Keuntungan Relatif (*relative advantage*)

Keuntungan relatif adalah bagaimana sebuah inovasi dianggap memberikan keuntungan bagi penerimanya. Dalam inovasi, untuk mengukur tingkat keuntungan dan kemanfaatannya berdasarkan nilai ekonominya atau faktor status sosial, kesenangan, kepuasan atau mempunyai komponen yang sangat penting. Semakin memberikan keuntungan bagi penggunaannya makin cepat tersebar inovasi tersebut.

1.1. Nilai Ekonomis

Faktor ekonomi seseorang dapat dinilai dari pendidikan, mobilitas sosial, orientasi ekonomi/komersial, dan kredit. Seseorang yang mempunyai status ekonomi yang tinggi maka relatif semakin mudah untuk menerima sebuah inovasi. Begitu juga dengan tingkat pendidikan seseorang maka mempunyai peluang yang lebih besar untuk menerima inovasi atau perubahan dengan cepat.

1.2. Manfaat

Manfaat ialah suatu penghadapan yang semata-mata menunjukkan kegiatan menerima. Manfaat dapat dikatakan bahwa perolehan atau pemakaian hal-hal yang berguna baik dipergunakan secara langsung

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.

maupun tidak langsung. Sebuah inovasi harus memiliki kualitas lebih dibanding sebelumnya. Dengan demikian sebuah inovasi dapat memberikan manfaat bukan hanya pada organisasi tetapi untuk masyarakat.

2. Kesesuaian (*compatibility*)

Kesesuaian adalah tingkat kompatibel inovasi dengan nilai, pengalaman lalu, dan kebutuhan dari penerima. Inovasi harus sesuai dengan nilai dan norma masyarakat agar dapat cepat diterima oleh masyarakat.

2.1. Kesesuaian dengan Inovasi Sebelumnya

Kesesuaian dengan inovasi sebelumnya merujuk pada sejauh mana suatu inovasi baru atau perubahan dapat diintegrasikan dengan inovasi sebelumnya. Kesesuaian dengan inovasi sebelumnya dapat mempengaruhi adopsi, implementasi, dan kesuksesan inovasi baru dalam lingkungan yang sudah ada.

2.2. Kesesuaian dengan Norma yang Ada

Kesesuaian dengan norma yang ada merupakan sejauh mana inovasi sesuai dengan aturan, standar, atau norma yang telah ditetapkan dalam suatu lingkungan tertentu. ini mencakup berbagai aspek seperti hukum, etika, budaya dan regulasi yang berlaku.

3. Kerumitan (*complexity*)

Kerumitan adalah tingkat kesulitan sebuah inovasi untuk dipahami dan digunakan oleh masyarakat. apabila sebuah inovasi mudah digunakan

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.

maka akan mudah diterima oleh masyarakat. Namun jika inovasi sulit untuk dipahami maka akan memperlambat proses penyebarannya.

3.1. Tingkat kerumitan sebuah inovasi

Tingkat kerumitan sebuah inovasi mengacu pada seberapa kompleks atau sulit untuk mengembangkan, menerapkan, atau mengadopsi inovasi tersebut. Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kerumitan termasuk tingkat teknisnya, jumlah sumber daya yang diperlukan serta kerumitan dalam penggunaannya.

4. Peluang (*triability*)

Peluang merupakan bagaimana inovasi dapat dicoba atau tidaknya oleh penerima. Inovasi yang mampu mengemukakan keunggulannya maka akan lebih cepat diadopsi.

4.1. Melewati Fase Uji Publik

Melewati fase uji publik artinya bagaimana sebuah inovasi tersebut diuji di publik untuk mengetahui umpan balik dari penggunanya. Tujuan utamanya adalah untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan inovasi sebelum diluncurkan secara komersial.

4.2. Teruji Keunggulannya

Teruji keunggulannya pada inovasi merujuk pada bukti atau hasil dari fase uji coba atau implementasi yang menunjukkan bahwa inovasi tersebut mampu memberikan manfaat atau nilai tambah yang dijanjikan. Pengujian keunggulan ini penting untuk meyakinkan para

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.

pengguna bahwa inovasi memiliki potensi untuk memberikan solusi atau perbaikan yang signifikan terhadap masalah kebutuhan yang ada.

5. Keterlihatan (*observability*)

Pengertian dari keterlihatan adalah mudah atau tidaknya pengamatan suatu hasil inovasi. Inovasi yang mudah diamati akan cepat diterima oleh masyarakat, dan sebaliknya jika sulit untuk diamati maka cenderung lambat diterima masyarakat.

5.1. Diterima Masyarakat

Sebuah inovasi harus memiliki perencanaan yang matang agar terlaksana dengan optimal. Kemudian harus siap menerima berbagai macam kendala ataupun hambatan dalam penerapannya. Apabila sebuah inovasi sudah terencana dengan baik maka akan lebih siap untuk diterapkan di lingkungan yang lebih luas dan mampu diterima oleh masyarakat.

5.2. Kesederhanaan

Kesederhanaan artinya sesuatu yang tidak berlebih-lebihan. Selain inovasi harus mudah diterima oleh masyarakat tapi harus bersifat sederhana juga. Inovasi yang bersifat sederhana akan mudah dimengerti oleh masyarakat. (Pratiwi, 2018)

2.8. Konsep Operasional

Konsep operasional ialah unsur di dalam penelitian atau dengan kata lain semacam petunjuk pelaksanaan bagaimana cara mengukur suatu variabel yang mempunyai kriteria khusus dan dapat diuji secara empiris. Penulis menggunakan

teori inovasi pelayanan publik menurut Rogers yang mana mempunyai indikator yaitu: *relative advantage* atau keuntungan relatif, *compatibility* atau kesesuaian, *complexity* atau kerumitan, *triability* atau kemungkinan dicoba dan *observability* atau kemudahan diamati.

Tabel 2.1
Konsep Operasional

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Inovasi Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Pekanbaru Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik	Keuntungan Relatif (<i>relative advantage</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Nilai Ekonomis • Manfaat
	Kesesuaian (<i>compatibility</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Kesesuaian dengan inovasi sebelumnya • Kesesuaian dengan norma yang ada
	Kerumitan (<i>complexity</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat Kerumitan Sebuah Inovasi
	Peluang (<i>triability</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Melewati fase uji publik • Teruji keunggulannya
	Keterlihatan (<i>observability</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Diterima Masyarakat • Kesederhanaan

Sumber: Kriteria inovasi pelayanan publik menurut Rogers (Yogi Suwarno, 2008).

2.9. Kerangka Pemikiran

Guna mengetahui seperti apa penerapan inovasi pelayanan publik di kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Pekanbaru dalam pengajuan permohonan paspor secara

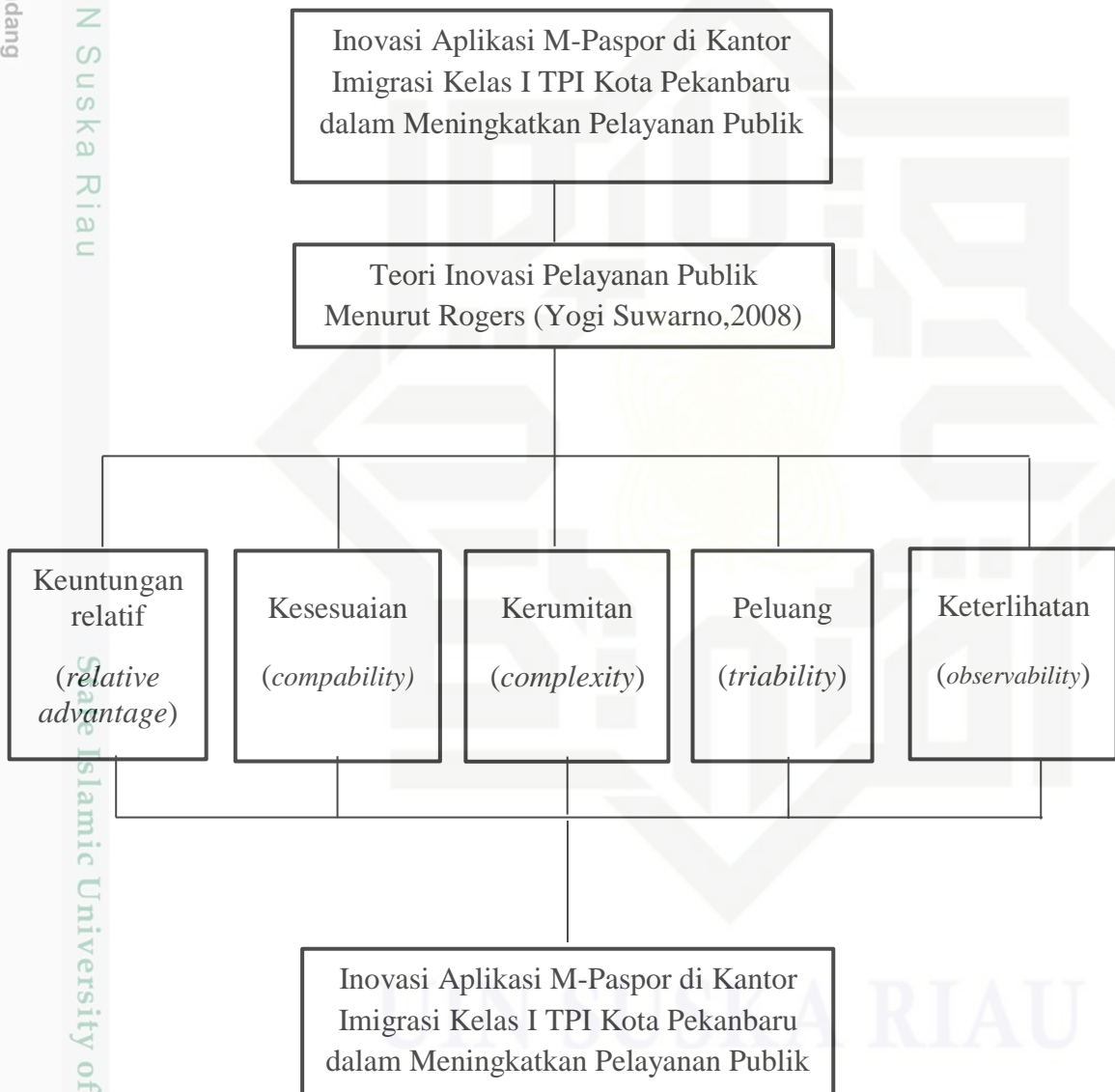
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

online berbasis aplikasi M-paspor, maka penulis menggunakan teori inovasi pelayanan publik menurut Rogers (Yogi Suwarno, 2008) yang terdapat di dalamnya indikator inovasi.

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.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis memakai salah satu jenis penelitian yaitu kualitatif dan memakai pendekatan deskriptif dengan tujuan menentukan nilai satu ataupun lebih variabel independen. Mengungkapkan apa yang sesuai dengan pertanyaan penelitian tidak membuat perbandingan ataupun asosiasi di antara variabel atau dengan variabel lain, disusun menggunakan kata-kata berdasarkan jawaban orang-orang yang diwawancarai sesuai dengan pertanyaan penelitian, selanjutnya dapat dijelaskan dengan kata-kata.

3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Pekanbaru, Provinsi Riau. Ketertarikan penulis untuk melakukan kegiatan penelitian di Kantor Imigrasi Pekanbaru adalah karena kantor imigrasi kelas I Pekanbaru salah satu badan pemerintahan yang menggunakan aplikasi M-Paspor dan antrian selalu penuh setiap bulannya bahkan kekurangan kuota. Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan November 2023 sampai bulan Juni 2024.

3.3. Jenis dan Sumber Data

Sumber data yang digunakan pada penelitian kualitatif ialah kata-kata dan langkah berikutnya ialah penambahan data misalnya dokumen, peraturan, buku dan yang semisalnya. Yang mana data hasil penelitian diperoleh dengan menggunakan dua sumber data, yaitu:

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.

1. Data Primer

Data primer ialah pengumpulan data oleh penulis terhadap objek penelitian tersebut. Pengmpulan data tersebut dengan metode wawancara yang mendalam serta observasi.

2. Data Sekunder

Data sekunder ialah pengumpulan data secara tidak langsung terhadap objek penelitian. Kemudian data tersebut dikumpulkan dalam bentuk dokumen namun harus mempunyai hubungan terhadap tujuan penelitian misalnya peraturan perundangan, foto, dan file.

3.4. Informan Penelitian

Informan penelitian ialah orang yang menjadi rujukan terkait dengan objek penelitian karena mampu dalam menyampaikan uraian tentang topik penelitian yang dilakukan. Informan dipilih melalui cara *accidental sampling*, yang dimaksud dengan *accidental sampling* adalah teknik penentuan informan berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja pasien yang sengaja kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2016). Memakai cara *accidental sampling* berharap sampel yang diterima betul-betul pas dengan penelitian yang penulis lakukan serta bisa mendeskripsikan tentang situasi yang diteliti. Informan ialah seseorang yang mempunyai pengetahuan serta memberikan informasi tentang objek penelitian ini.

Hak Cipta Ditindungi 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.

Tabel 3.1
Informan Penelitian

NO	Informan	Jumlah
1	Kepala Sub Seksi LANTASKIM	1
2	Pegawai Kantor Imigrasi	2
3	Masyarakat pengguna aplikasi M-Papsor	6
TOTAL		9

Sumber: Data Olahan peneliti, 2023

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik mengumpulkan data yang digunakan untuk penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara ialah sebuah alat untuk mengumpulkan informasi menggunakan metode memberikan beberapa soal secara lisan kepada narasumber kemudian langsung dijawab dengan ucapan, dengan tujuan mendapatkan data yang memiliki hubungan dalam penelitian ini.

2. Observasi

Observasi adalah proses mengamati langsung secara sistematis pada fenomena-fenomena objek penelitian. Ini dilaksanakan yang tujuannya guna mengetahui data yang terlihat di objek yang akan diteliti seperti dokumen atau catatan kemudian memiliki keterkaitan terhadap jalannya penyelenggaraan pelayanan. Peneliti mengobservasi bentuk pelayanan, jalannya pelayanan, sarana prasarana struktur organisasi dan pihak-pihak yang terlibat dalam menjalankan inovasi pelayanan publik menggunakan

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.

aplikasi M-Paspor di kantor imigrasi. Peneliti mengamati secara langsung dilapangan dengan tujuan memperoleh data yang berkaitan pada penelitian ini.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mengumpulkan data dengan melakukan pendalaman terhadap dokumen minal dalam bentuk buku ataupun ketentuan peraturan perundangan yang berlaku dan mempunyai korelasi dalam penelitian ini. Tujuan melengkapi atau memperkuat data yang digunakan dalam penelitian ini seperti tinjauan pustaka yang mana dokumen-dokumen yang dianggap mendukung serta mempunyai hubungan terhadap permasalahan dalam penelitian ini.

3.6. Teknik Analisa Data

Analisis data menggunakan analisis data kualitatif peneliti mengumpulkan data kemudian setelah selesai mengumpulkan data pada waktu yang tidak ditentukan sampai peneliti benar-benar memperoleh data yang mempunyai hubungan erat dan sesuai dengan kebutuhan penelitian. Tahapan-tahapan analisis data kualitatif yang dikerjakan oleh (Miles Matthew B. Huberman Michael, 2022) adalah:

1. Reduksi Data

Reduksi data artinya merangkum, melakukan pemilihan terhadap sesuatu yang menjadi fokus penelitian kemudian memusatkan perhatian terhadap substansi penelitian dan cari acuan agar setelah direduksi dapat

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.

menggambarkan sesuatunya menjadi jelas dan selanjutnya mempermudah peneliti pengumpulan data berikutnya.

2. Penyajian Data

Selesai direduksi langkah selanjutnya ialah menyajikan data. Pada penelitian kualitatif, peneliti dapat menyajikan data kedalam bentuk uraian, bagan, hubungan antar kategori dan yang semisalnya. Pada penelitian kualitatif menyajikan data dengan kata-kata yang bersifat naratif adalah yang paling sering digunakan atau dilakukan. Dengan menyajikan data dapat mempermudah memahami fenomena yang terjadi, kemudian membuat perencanaan pekerjaan selanjutnya didasarkan terhadap sesuatu yang dimengerti tersebut.

3. Penarikan Kesimpulan Verifikasi

Tahapan berikutnya ialah penarikan kesimpulan. Kesimpulan pertama peneliti kemukakan sifatnya belum permanen. Kesimpulan tersebut bisa berubah apabila buktinya belum cukup kuat. Kemudian seandainya kesimpulan pertama tadi mempunyai bukti yang kuat dan valid dari awal sampai akhir, pada saat peneliti terjun kembali kelapangan untuk pengumpulan data, maka dari itu kesimpulan yang dikemukakan bisa dikatakan teruji.

**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 LOKASI PENELITIAN

4.1. Sejarah Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru

Kantor Imigrasi Pekanbaru, dalam sejarahnya telah didirikan di kota ini sejak tahun 1950 an, yang pada waktu itu bernama jawatan berkedudukan di tepian Sungai Siak. Diawali dengan sejumlah pejabat teknis dan pegawai administrasi yang kecil dan sarana operasional yang terbatas. Kegiatan keimigrasian terus berkembang struktur organisasi terus berubah sesuai dengan perkembangan pembangunan dan permasalahan keimigrasian yang semakin kompleks.

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kehakiman RI No. JM. 2/11/11 Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru dibentuk pada tanggal 17 Juni 1953 dengan nama Kantor Imigrasi Daerah Pekanbaru yang berkantor di pos Imigrasi Sungao Siak, jalan Pelabuhan ke jalan Teratai No. 87 Pekanbaru sampai sekarang. Pada tahun 1982 terjadi integrasi Kantor Wilayah Departemen Kehakiman sehingga terjadi perubahan nomenklatur dari Kantor Imigrasi Daerah Pekanbaru menjadi Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru dengan wilayah kerja meliputi Kotamadya Pekanbaru dan Kabupaten Kampar. Dalam perkembangannya sesuai dengan surat keputusan Menteri Kehakiman RI No.M-03.PR.07.04 tahun 1991 wilayah kerja Kantor Imigrasi Pekanbaru di samping Kotamadya Pekanbaru dan Kabupaten Kampar juga termasuk Kecamatan Siak Sri Indapura yang berada di Kabupaten Bengkalis, namun setelah terbentuknya Kantor Imigrasi Kelas II Siak maka kecamatan Siak Sri Indapura masuk ke dalam wilayah kerja Kanim Siak.

Pemerintah telah menetapkan perubahan organisasi Departemen Kehakiman dari *System Holding Company menjadi System Integrated Company* sehingga Kanwil Ditjen Imigrasi dihapuskan dan kemudian dibentuklah Kanwil Departemen Kehakiman yang kemudian menjadi kantor Wilayah Kementerian Hukum dan perundang-undangan, dan kemudian menjadi Kanwil Departemen Kehakiman dan HAM dan selanjutnya menjadi Kantor Wilayah Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia RI dan Kantor imigrasi sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT), berada dan bertanggung jawab di bawah Kantor Wilayah Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia Riau.

4.2. Visi dan Misi Serta Motto Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Pekanbaru

a. Visi

Visi yang selalu dipegang dan selalu dijalankan yaitu Masyarakat Memperoleh Kepastian Hukum.

b. Misi

Misi Imigrasi kelas 1 TPI Pekanbaru yaitu Melindungi Hak Asasi Manusia.

c. Motto

Motto Imigrasi kelas 1 TPI Pekanbaru yaitu Melayani dengan Tulus, Adapun Janji layanan;

1. Kepastian persyaratan
2. Kepastian biaya
3. Kepastian waktu penyelesaian



4.3. Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Pekanbaru

Berdasarkan keputusan Menteri Republik Indonesia No. M.03-PR.07.04 Tahun 1991 tentang organisasi dan tata kerja kantor imigrasi. Kantor Imigrasi adalah pelaksana teknis dibidang Keimigrasian di lingkungan kantor wilayah Departemen Kehakiman yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada kepala kantor wilayah. Kantor imigrasi dipimpin oleh seorang kepala kantor dan mempunyai tugas pokok dan fungsi Departemen Kehakiman dibidang keimigrasian di wilayah bersangkutan.

Kantor imigrasi Pekanbaru adalah unit pelaksana teknis dibidang keimigrasian di lingkungan kantor wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Provinsi Riau yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada kepala kantor wilayah kementerian hukum dan hak asasi manusia. Kantor imigrasi mempunyai peran dalam melaksanakan sebagian tugas pokok dan fungsi dan Departemen Hukum dan HAM RI dibidang keimigrasian di wilayah bersangkutan.

Untuk menyelenggarakan tugas tersebut, kantor imigrasi mempunyai fungsi:

- a. Melaksanakan tugas keimigrasian di bidang informasi dan sarana komunikasi keimigrasian
- b. Melaksanakan tugas keimigrasian di bidang lalu lintas keimigrasian
- c. Melaksanakan tugas keimigrasian di bidang status keimigrasian

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.

d. Melaksanakan tugas keimigrasian di bidang pengawasan dan penindakan keimigrasian

e. Melaksanakan tugas fasilitatif bidang tata usaha

Di samping itu, kantor imigrasi kelas I TPI Pekanbaru terdiri dari bagian-

bagian sebagai berikut:

- a. Seksi Lalu Lintas Keimigrasian
- b. Seksi Pengawasan dan Penindakan Keimigrasian
- c. Seksi Status Keimigrasian
- d. Seksi Informasi Keimigrasian
- e. Sub Bagian Tata Usaha.

Masing-masing seksi memiliki tugas dan fungsi yang berbeda yaitu

sebagai berikut:

A. Seksi Lalu Lintas Keimigrasian (LANTASKIM)

1. Melakukan pengecekan kelengkapan berbas permohonan SPRI
2. Melakukan pengecekan kelengkapan berbas Exit Re-Entry Permit dan loket.
3. Membubuhkan paraf setelah lengkap berbas permohonan paspor dan berbas exit Re-Entry Permit.
4. Melakukan pengawasan terhadap staff, loket, entry data, foto, wawancara, percetakan paspor, bagian pengambilan paspor dan pengambilan Re-Entry Permit.
5. Melakukan Koordinasi dengan staf Lantaskim (Briefing).

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.

6. Memberikan pertimbangan keputusan dalam hal pemberian izin masuk ataupun ditolak keberangkatannya bagi yang secara otomatis diarahkan oleh sistem maupun yang diarahkan petugas pemeriksa keimigrasian.
7. Memeriksa hasil laporan bulanan dan data statistik penumpang.
8. Menandatangani laporan penggunaan Visa On Arrival.
9. Melakukan koordinasi eksternal dengan pihak otoritas bandara dan instansi terkait pada Lingkungan Bandara Sultan Syarif Kasim II.
10. Melakukan koordinasi dengan atasan langsung serta evaluasi dan laporan terhadap pelaksanaan kerja pada sub seksi Perijinan dan Lintas Batas.
11. Menandatangani dan memberikan penilaian terhadap kinerja petugas seksi Lalu Lintas Keimigrasian

B. Seksi Pengawasan dan Penindakan Keimigrasian (WASDAKIM)

1. Menyusun rencana kerja seksi Wasdakim
2. Menandatangani berbas permohonan izin keimigrasian telah diperiksa
3. Memeriksa dan menandatangani berita acara pendapat
4. Melakukan Koordinasi dengan instansi terkait
5. Melakukan pengawasan keimigrasian pada wilayah kerja kantor imigrasi kelas 1 Pekanbaru
6. Mengkoordinir pelaksanaan pendentensian WNA dan pendeportasian WNA

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.

7. Menerima dan meneliti informasi tentang orang asing untuk ditindak lanjuti.
8. Mengkoordinir pelaksanaan tugas dan pengawasan orang asing
9. Melakukan pengesahan penilaian pelaksanaan pekerjaan pegawai.

C. Seksi Status Keimigrasian (STATUSKIM)

1. Membuat rencana kerja tahunan pada seksi Statuskim
2. Menandatangani perpanjangan izin tinggal kunjungan pada paspor.
3. Memberikan paraf perpanjangan KITAS.
4. Memberikan paraf pada surat permohonan perpanjangan KITAP
5. Memberikan paraf pada surat permohonan konversi ITK ke ITAS
6. Memberikan paraf pada surat permohonan ITAS ke ITAP
7. Mengusulkan perpanjangan KITAS dan KITAP ke kantor wilayah
8. Mengusulkan konversi ITK ke ITAS ke kantor wilayah.
9. Menandatangani surat penangguhan perpanjangan ITAS
10. Menandatangani surat penangguhan alih status ITK Ke ITAS
11. Menandatangani surat penangguhan alih status ITAS ke ITAP
12. Memberikan paraf pada surat permohonan SKIM

D. Seksi Informasi Keimigrasian

1. Menyusun rencana program kerja seksi Infokim
2. Menandatangani buku pengawasan orang asing
3. Menandatangani Exit Permit Only
4. Menandatangani mutasi alamat
5. Menandatangani surat keluar

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.

6. Melaksanakan digitalisasi file
7. Melaksanakan Publikasi dan visualisasi
8. Pemutakhiran data
9. Membuat laporrn bulanan dan statistik kegiatan WNI dan WNA
10. Penataan arsip WNI dan WNA

E. Sub Tata Usaha

1. Menyusun rencana kerja Sub Bagian Tata Usaha
2. Menghimpun pendistribusian, pengelolaan arus surat menyurat dengan sistem kartu kendali untuk memperlancar penerimaan informasi.
3. Mengumpulkan kearsipan surat masuk dan dokumen kantor.
4. Menyelenggarakan dan mengatur adminitrasi pemeliharaan kendaraan dinas
5. Mengompilasikan pemeliharaan alat perlengkapan kantor, gedung kantor, rumah dinas serta pemeliharaan pemakaian telpon, listrik, air dan kebersihan ruangan
6. Memeriksa berkas tagikan pemeliharaan kantor, gedung kantor, rumah dinas dan biaya tanggungan listrik dan telepon
7. Menghimpun usulan pelaksanaan penghapusan alat perlengkapan kantor dan kendaraan dinas
8. Menghimpun pembuatan daftar gaji/dan rapel pegawai
9. Menghitung dan menyelenggarakan pengurusan perjalanan dinas
10. Menghimpun pelaksanaan pengamanan di lingkungan kantor

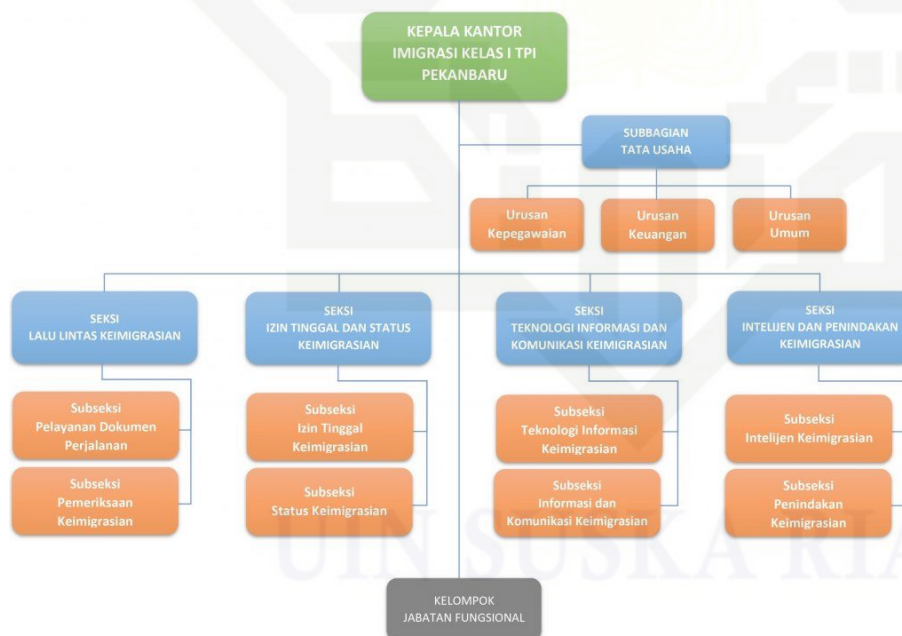
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

11. Menganalisa data kepegawaian dan usul-usul formasi pegawai sebagai bahan usul untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan Pra jabatan dan ujian dinas tingkat I dan tingkat II
12. Menyusun usulan pemberian penghargaan, tanda penghormatan dan kartu pegawai bagi CPNS yang telah diangkat menjadi PNS, permintaan pengujian kesehatan dan penyusunan DUK
13. Membuat pengusulan kenaikan pangkat pengusulan pengangkatan dalam jabatan Struktural, Pemindahan Pegawai, pemberhentian, dan pensiun.

4.4. Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Pekanbaru

Gambar 4.1. Bagan Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Pekanbaru



Sumber: website imigrasi Pekanbaru

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

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang sudah penulis lakukan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Pekanbaru, maka penulis menarik kesimpulan yang diharapkan bisa memberikan manfaat:

1. Inovasi aplikasi M-Paspor merupakan aplikasi berbasis online yang digunakan untuk mengajukan permohonan paspor. Penerapan aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Pekanbaru sudah cukup berhasil, masyarakat dimudahkan untuk mengajukan paspor dengan mendaftar secara online. Aplikasi ini memungkinkan pemohon untuk melakukan berbagai proses secara online, mulai dari mengunggah berkas secara online, menentukan tanggal dan waktu kedatangan, melakukan pembayaran di awal. Dengan fitur-fitur terbaru pada aplikasi M-Paspor dapat menghemat waktu, biaya dan tenaga.
2. Faktor penghambat dalam penerapan aplikasi M-Paspor adalah gangguan jaringan sehingga aplikasi sering error, kurangnya kesadaran masyarakat untuk membawa berkas asli serta aplikasi belum bisa memverifikasi secara otomatis sehingga terjadi kesalahan unggah berkas dan fitur pembayaran pada aplikasi M-Paspor hanya 2 jam sehingga membuat masyarakat kewalahan. Kemudian perlu dilakukan sosialisasi lebih mendalam karena masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui tentang aplikasi M-Paspor.

6.2

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka penulis memberikan saran agar menjadi masukan terkait penerapan inovasi aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Pekanbaru:

1. Saran untuk Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Pekanbaru adalah lebih mengoptimalkan dan meningkatkan pelayanan melalui aplikasi M-Paspor karena aplikasi sering error serta melakukan sosialisasi secara tatap muka agar masyarakat bisa mengerti bagaimana penggunaan aplikasi M-Paspor khususnya di kalangan orang tua.
2. Saran bagi pemohon atau masyarakat adalah untuk lebih memperhatikan syarat yang harus dibawa ketika ingin mengurus paspor seperti tetap membawa dokumen asli meskipun sudah mendaftar online melalui aplikasi M-Paspor.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta dimiliki 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.



DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, R. (2023). *Efektivitas Aplikasi M-Paspor Dalam Aspek Pelayanan Publik Dan E-Government*. 6(1), 109–118. <https://doi.org/10.52617/jikk.v6i1.380>
- Badawi, A. I., & Prawitno, A. (2022). *System (WBS) Dalam Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Di Kabupaten Bulukumba E-Government Implementation Through Whistleblowing System (WBS) In Supervision Of Government Implementation In Bulukumba Regency*. 6, 69–81.
- Boediono. (2003). *Pelayanan Prima Perpajakan*. Rineka Cipta.
- Darmawan, D. (2018). Inovasi Sektor Publik Dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Kota Makassar. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Deliano Akabar, G., & Frinaldi, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Aplikasi M-Paspor terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Keimigrasian pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Agam. *PUBLICNESS: Journal of Public Administration Studies*, 2(1), 34–41. <https://doi.org/10.24036/publicness.v2i1.61>
- Djamrut, D. E. (2015). Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, 3(3), 1472–1486.
- Fajri, M. F. N., Widhiningsih, V., & Jannah, R. N. (2023). Implementasi Aplikasi M-Paspor Dalam Kemudahan Pelayanan Permohonan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Tpi Tanjung Perak. *Journal of Administration and Internal Development*, 3(2), 49–81. <https://10.0.205.137/jaid.v3i2.489>
- Fakhriyah, R., Kencana, N., & Kariem, M. Q. (2022). EFEKTIVITAS PENERAPAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGEMBANGAN E-GOVERNMENT (Studi Kasus Aplikasi Sp4n Laporan! Di Provinsi Sumatera Selatan). *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 7(3), 48–54. <https://doi.org/10.36982/jpg.v7i3.2318>

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- Febrianti, M. M., & Priyadi, M. P. (2022). Implementasi Good Governance Dan Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Dan ...*
<http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jira/article/view/4748>
<http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jira/article/download/4748/4748>
- Haryanto, D. (2007). INOVASI PEMBELAJARAN Editor : Dini Putri Haryanto. *Perspektif Ilmu Pendidikan*, 16, 2–18.
- Heriyanto, H. (2022). Urgensi Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik. *Musamus Journal of Public Administration*, 4(2), 066–075.
<https://doi.org/10.35724/mjpa.v4i2.4128>
- Hidayat, W. (2017). *Tangerang Live Di Kota*.
- Indrajit, R. E. (2016). *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. ANDI.
- Jurnal Kebijakan & Manajemen Publik, J. G., & Suaedi, F. (2022). Kepemimpinan dan Inovasi Sektor Publik: Kunci Sukses Otonomi Daerah. *Governance, JKMP (Governance, Jurnal Kebijakan & Manajemen Publik)*, 1(1), 15–30. <https://doi.org/10.38156/governancejkmp.v1i1.18>
- Karya Pamungkas, T., & Hefsi Abdullah Jakfar, M. (2022). Efektivitas Kinerja Pemerintah Desa dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Paradigma Madani*, 9(1), 13–24. <https://doi.org/10.56013/jpm.v9i1.1493>
- kuratko, D. hodgets R. (2007). *entrepreneurship theory, process and practice, seventh edition*. thomson south-western.
- Kusmana. (2010). *Manajemen Inovasi Pendidikan* (Pasca Sarjana (ed.)).
- Maulidiah, S. (2013). *Pelayanan Publik Pelayanan Adminstrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)* (CV. Indra).
- Miles Matthew B. Huberman Michael. (2022). *Qualitative Data Analysis: A*



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau

Stateslamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Sourcebook of New Methods (S. Publicatin (ed.)).

- Moenir, A. S. (2006). *manajemen pelayanan umum di indonesia*. Bumi Aksara.
- Muharam, R. S. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0 Di Kota Bandung. *Decision: Jurnal Administrasi Publik*, 1(01), 39. <https://doi.org/10.23969/decision.v1i01.1401>
- Murdyastutik, A., Prasetya, H. A., & Supranoto, S. (2022). Efektivitas Program pada Pelayanan Publik E-Parking di Taman Bungkul Kota Surabaya. *E-Sospol*, 9(3), 230. <https://doi.org/10.19184/e-sos.v9i3.36128>
- Muzni Hanipah, & Aryani, L. (2022). Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government (Simpelin) di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sukabumi). *Sawala : Jurnal Administrasi Negara*, 10(1), 112–128. <https://doi.org/10.30656/sawala.v10i1.4619>
- Nugroho, T. W. A., & Lukito, I. (2021). Analisis Sistem Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online pada Kantor Imigrasi. *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum*, 15(3), 347–360. <https://ejournal.balitbangham.go.id/index.php/kebijakan/article/view/1896>
- Nurulukman, A. D., Chumaedy, A., Suryatman, A. G., & Tangerang, U. M. (2023). *INOVASI PELAYANAN PUBLIK ELEKTRONIK SISTEM APLIKASI BANTUAN KOTA (SABAKOTA) KOTA TANGERANG* Latifah , Cs : *Inovasi Pelayanan Publik Elektronik Sistem Aplikasi Universitas Bina Taruna Gorontalo Pengguna Internet di Indonesia* Latifah , Cs : *Inovasi Pela.* 10, 167–180.
- Pascasarjana, P., & Iskandar, U. (2022). *Dipublikasikan oleh Program Pascasarjana Universitas Iskandar Muda* <https://ejournal.unida-aceh.ac.id/index.php/consilium.1>, 117–134.
- Pebriani, R., & Nurulsyam Suparman, A. (2023). Inovasi Pemerintah Daerah

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.



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.

dalam Pelayanan Publik di Desa Winduraja. *Unigal Repository*, 1, 1–4.

- Permatasari, A. (2020). Pelaksanaan Pelayanan Publik Yang Berkualitas. *DECISION: Jurnal Administrasi Publik*, 2(1), 51–56. <https://www.journal.unpas.ac.id/index.php/decision/article/view/2382>
- Pratiwi, M. (2018). *Inovasi Pelayanan Publik Pada Kantor Rappocini Kota Makassar Kasus: “Motor Pelayanan Lorong TA.”* Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi.
- Ramdani, A., & Publik, P. (2018). *PENERAPAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK SAMSAT KELILING DI KOTA TASIKMALAYA*. 6(1), 23–30.
- RIYADI, S., & SUPRIYANTO, S. (2023). Elemen Sukses Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Di Kecamatan Cerme). *JISP (Jurnal Inovasi Sektor Publik)*, 2(3), 111–119. <https://doi.org/10.38156/jisp.v2i3.159>
- Saputra, D. P., & Widiyarta, A. (2021). Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 7(2), 194–211. <https://doi.org/10.30996/jpap.v7i2.4497>
- Sellfia, N. R., Dayat, U., & Aryani, L. (2022). Inovasi pelayanan publik berbasis e-government dalam aplikasi sampurasun Purwakarta. *Kinerja*, 18(4), 590–598. <https://doi.org/10.30872/jkin.v18i4.10363>
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta.
- Wirawan, V. (2020). Penerapan E-Government dalam Menyongsong Era Revolusi Industri 4.0 Kontemporer di Indonesia. *Jurnal Penegakan Hukum Dan Keadilan*, 1(1), 1–26. <https://doi.org/10.18196/jphk.1101>

- Yogi Suwarno. (2008). Inovasi Di Sektor Publik. *STIA-LAN Press*, 2013–2015.
- Zulkenedi, Z., & Frinaldi, A. (2023). Fleksibilitas dan Inovasi di Sektor Publik. *Cakrawala Repositori IMWI*, 6(1), 587–595. <https://doi.org/10.52851/cakrawala.v6i1.227>

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.

LAMPIRAN

PEDOMAN WAWANCARA

Inovasi Aplikasi M-Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Pekanbaru Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik

Oleh:

Rizky Adelia Lubis

1. Keuntungan Relatif

Keuntungan relatif merupakan indikator untuk menentukan bahwa sebuah inovasi harus mempunyai keuntungan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya.

1.1. Nilai Ekonomis

- Apa nilai ekonomis yang dirasakan langsung oleh masyarakat dengan adanya inovasi ini?
- Apa keuntungan aplikasi M-Paspor bagi pemerintah dan masyarakat?

1.2. Manfaat

- Bagaimana aplikasi M-Paspor membantu dalam mengurangi antrian dan waktu tunggu di kantor imigrasi?
- Apa manfaat yang dirasakan masyarakat dalam menggunakan M-Paspor



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. Kesesuaian

Suatu inovasi harus mempunyai sifat kesesuaian dengan inovasi yang diganti. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja selain karena alasan faktor biaya yang sedikit namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi baru.

2.1. Kesesuaian dengan inovasi sebelumnya

- Bagaimana hubungan antara aplikasi M-Paspor dengan inovasi sebelumnya?
- Apakah ketika mengakses aplikasi M-Paspor sudah sesuai dengan fitur/tampilan menu yang telah disediakan?

2.2. Kesesuaian dengan norma masyarakat

- Apakah inovasi M-Paspor sudah sesuai dengan nilai/norma pelayanan publik yang berkualitas?
- Apakah kelebihan dan kekurangan dari aplikasi M-Paspor?

3. Kerumitan

Dengan sifatnya yang baru maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya

3.1. Tingkat kerumitan sebuah inovasi

- Apakah inovasi aplikasi M-Paspor mudah dimengerti?
- Apakah inovasi M-Paspor cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
- Apa kerumitan dalam menggunakan M-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.

4. Peluang

Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilailebih dibandingkan dengan inovasi yang lama.

4.1. Melewati fase uji publik

- Apakah ketika mencoba menggunakan M-Paspor mempermudah dalam melakukan permohonan paspor?

4.2. Teruji keunggulannya

- Bagaimana pengenalan M-Paspor kepada masyarakat?

5. Kemudahan diamati

Sebuah inovasi harus dapat diamati dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

5.1. Diterima masyarakat

- Apakah inovasi aplikasi M-Paspor sudah dapat diterima masyarakat?

5.2. Kesederhanaan

- Apakah aturan/prosedur inovasi aplikasi M-Paspor sudah masuk dalam kategori pelayanan yang sederhana?

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.

DOKUMENTASI

Wawancara dengan Pegawai di Kantor Imigrasi Pekanbaru



Keterangan: Wawancara dengan Bapak Andih Hariara Simanjuntak, A.md., Im S.H, sebagai Kasubsi Lantaskim (03-06-2024)



Keterangan: Wawancara dengan Bapak Rizky Jumadi sebagai pegawai Kantor Imigrasi Bagian TIKIM (03-06-2024)

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.



Keterangan: Wawancara dengan Ibu Nur Handayani sebagai pegawai Kantor Imigrasi bagian Lantaskim (26-06-2024)

Wawancara bersama masyarakat pengguna M-Paspor



Keterangan: Wawancara dengan Bapak Sadam sebagai pengguna aplikasi M-Paspor (03-06-2024)

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.



Keterangan: Wawancara dengan Bapak Yovi sebagai pengguna aplikasi M-Paspor (26-06-2024)



Keterangan: Wawancara dengan Ibu Winda sebagai pengguna aplikasi M-Paspor (26-06-2024)

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.



Keterangan: Wawancara bersama Ibu Nova sebagai pengguna aplikasi M-Paspor (26-06-2024)



Keterangan: Wawancara bersama Bapak Kordenis sebagai pengguna aplikasi M-Paspor (26-06-2024)

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.



Keterangan: Wawancara bersama Ibu Ismini sebagai pengguna aplikasi M-Paspor (26-06-2024)

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية

FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H.R. Soebrantas No. 55 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
Fax 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail. : fekonsos@uin-suska.ac.id

Nomor : B-2459/Un.04/F.VII.1/PP.00.9/3/2024
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : **Bimbingan Skripsi**

Pekanbaru, 21 Maret 2024 M
11 Ramadhan 1445 H

Kepada
Yth. **Candra Jon Asmara, S.Sos, M.Si**
Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
UIN Sultan Syarif Kasim Riau
Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat,

Bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa :

N a m a : Rizky Adelia
NIM : 12070527420
Jurusan : Administrasi Negara
Semester : VIII (Delapan)

adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memenuhi syarat untuk menyelesaikan studi/ menyusun skripsi dengan judul: **"INOVASI APLIKASI M-PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS 1 TPI KOTA PEKANBARU DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK"**.

Sehubungan dengan itu kami menunjuk Saudara sebagai pembimbing dalam menyelesaikan skripsi mahasiswa tersebut di atas.

Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terima kasih.

an. Dekan
Wakil Dekan Bid. Akademik dan
Pengembangan Lembaga,



Dr. Kamaruddin, S.Sos, M. Si
NIP. 19790101 200710 1 003

Tembusan :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية

FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H.R. Soebrantas No. 55 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
Fax 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail. : fekonsos@uin-suska.ac.id

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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

Nomor : B-2536/Un.04/F.VII/PP.00.9/3/2024
Tipe : Biasa
Tempat : -
Hal : **Izin Riset**

Pekanbaru, 28 Maret 2024 M
18 Ramadhan 1445 H

Kepada
Yth. Kepala Kantor
Imigrasi Kelas 1 TPI
Kota Pekanbaru
di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, disampaikan bahwa salah seorang Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : Rizky Adelia
NIM. : 12070527420
Jurusan : Administrasi Negara
Semester : VIII (Delapan)

bermaksud mengadakan **Riset** dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul: **"Inovasi Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Kota Pekanbaru dalam Meningkatkan Pelayanan Publik"** Untuk itu kami mohon kiranya Saudara berkenan memberikan bantuan yang diperlukan kepada mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Saudara diucapkan terima kasih.



Dr. Mahyarni, SE, MM
NIP. 00826 199903 2 001



KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
 REPUBLIK INDONESIA
 KANTOR WILAYAH RIAU
KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI PEKANBARU

Jalan Teratai Nomor 87 Pekanbaru Telepon : (0761) 21536, Faksimile : (0761) 40393
 Laman : pekanbaru.imigrasi.go.id Surel : kanim_pekanbaru@imigrasi.co.id

Pekanbaru, 16 November 2023

Nomor : W4.IMI.1.UM.01.01-3497

Lampiran : -

Perihal : Persetujuan Pra Riset

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
 Universitas Islam Negeri Riau

Di tempat

Menindaklanjuti surat Saudara Nomor : B-6437/Un.04/F.VII/PP.00.9/11/2023

Tanggal 10 November 2023 perihal tersebut pada pokok surat, pada prinsipnya kami menyetujui memberikan izin pra riset mahasiswa tersebut dibawah ini pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru sebagai berikut :

NO	NAMA	NIM	JUDUL PENELITIAN	JURUSAN
	RIZKY ADELIA	12070527420	"INOVASI APLIKASI M-PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI PEKANBARU DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK"	S1 ADMINISTRASI NEGARA

Demikian disampaikan untuk menjadi maklum.



An. Kepala Kantor
 Kepala Sub Bagian Tata Usaha

SYAFRIADI LUBIS
 NIP. 198205112005011001

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

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.

1. Dilarang dengan sengaja atau tanpa hak menyalin, mengutip, atau memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

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



KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
 REPUBLIK INDONESIA
 KANTOR WILAYAH RIAU
KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI PEKANBARU

Jalan Teratai Nomor 87 Pekanbaru Kode Pos 28127
 Telepon (0761) 21536, Faksimili (0761) 40393

Laman : kanimpekanbaru.kemenkumham.go.id Surel : knm.pekanbaru@kemenkumham.go.id

Nomor : W.4.IMI.UM.01.01-1555
 Sifat : Biasa
 Lampiran : -
 Perihal : Persetujuan Riset

Pekanbaru, 10 Juni 2024

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
 Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
 di tempat

Menindaklanjuti surat Saudara Nomor : B-2536/Un.04/F.VII/PP.00.9/3/2024 tanggal 28 Maret 2024 perihal tersebut diatas, pada prinsipnya kami menyetujui Mahasiswa tersebut dibawah ini untuk melakukan riset dalam rangka penulisan skripsi pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru sebagai berikut :

No	Nama	NIM	Jurusan	Judul Skripsi
1	RIZKY ADELIA	12070527420	Administrasi Negara	"INOVASI APLIKASI M-PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI PEKANBARU DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK"

Demikian disampaikan untuk menjadi maklum.



An: Kepala Kantor
 Kepala Sub Bagian Tata Usaha

RONI SASTRAWAN
 NIP. 197811182003121001

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.

Dikopi
 Diunggah
 di
 platform
 digital
 UIN
 Suska
 Riau
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



BIOGRAFI PENULIS

Rizky Adelia Lubis lahir di Tambangan Tonga, Kecamatan Tambangan, Kabupaten Mandailing Natal, Provinsi Sumatera Utara. Penulis merupakan anak dari pasangan Bapak Kayamuddin dan Ibu Elly Sahriani. Penulis merupakan anak ketiga dari enam bersaudara yang bernama Eka Sahriani, Indah Khairunnisa, Siti Zahwa Fitri, Siti Alya Fitri dan Aisyah Marsya. Pada tahun 2013 penulis menyelesaikan pendidikan dasar di SD Negeri 179 Tambangan. Kemudian menyelesaikan Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 2 Tambangan pada tahun 2015. Lalu penulis menyelesaikan pendidikan menengah atas di SMA Unggulan CT ARSA Foundation tahun 2019. Pada tahun 2020 penulis melanjutkan studi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Jurusan Administrasi Negara jenjang Strata 1 (S1).

Pada tahun 2023 penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Pekanbaru, kemudian pada tahun yang sama penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Kampung Bekalar, Kecamatan Kandis, Kabupaten Siak.

Penulis melakukan penelitian di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Pekanbaru yang berada di JL. KH. Ahmad Dahlan, Pulau Karam, Kec. Sukajadi, Kota Pekanbaru, Riau dengan judul “Inovasi Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Pekanbaru dalam Meningkatkan Pelayanan Publik” di bawah bimbingan Bapak Candra Jon Asmara, S.Sos., M.Si.

Penulis mengikuti ujian Munaqasyah pada hari Selasa, 16 Juli 2024 lalu dinyatakan lulus dan memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos).

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.