

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

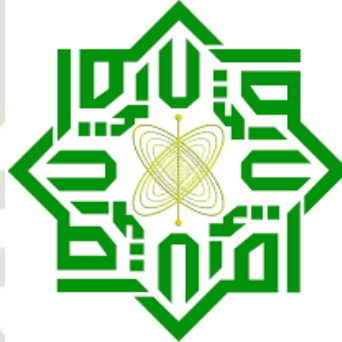
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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



**PENERAPAN KONSEP *SMART GOVERNANCE* MELALUI
PELAYANAN *EAZY PASSPORT* DI KANTOR IMIGRASI KELAS II TPI
TANJUNG BALAI KARIMUN**

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



UIN SUSKA RIAU

Oleh:

MEIZA DELVI

12070526653

UIN SUSKA RIAU

**PROGRAM S1 STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

1446 H/ 2024 M



LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

: Meiza Delvi
 : 12070526653
 : Administrasi Negara
 : Ekonomi dan Ilmu Sosial
 : Penerapan Konsep *Smart Governance* Melalui Pelayanan *Eazy Passport* di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun

**DISETUJUI OLEH:
 DOSEN PEMBIMBING**

Abdiana Ilosa, S.AP, MPA
NIP. 19870716 201503 2 003

Mengetahui

DEKAN

Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial



Dr. Hj. Mahyarni, S.E, M.M
NIP. 19700826 199903 2 001

KETUA PRODI

Administrasi Negara

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Library of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Nilai yang tertera 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.

: Meiza Delvi
 : 12070526653
 : Administrasi Negara
 : Ekonomi dan Ilmu Sosial
 : Penerapan Konsep *Smart Governance* Melalui Pelayanan *Eazy Passport* di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun
 : 19 September 2024

Tim Penguji

Ketua Penguji
Dr. Hariza Hasyim, SE, M.Si
 NIP. 19760910 200901 2 003

Penguji I
Afrinaldy Rustam, S.Ip, M.Si
 NIP. 19740420 201411 1 001

Penguji II
Weni Puji Hastuti, S. Sos, MKP
 NIP. 19810505 200604 2 006

Sekretaris
Piut Septiary Chandra, M.Si
 NIP. 19920925 201903 2 021

UIN SUSKA RIAU



SURAT PERNYATAAN

© Hak Cipta dan Nama Asli UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Meiza Delvi
 NIM : 12070526653
 Tempat/Tgl. Lahir : Tanjung Balai Karimun / 22 Mei 2002
 Fakultas/Pascasarjana : Ekonomi dan Ilmu Sosial
 Prodi : Administrasi Negara

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

Penerapan Konsep Smart Governance Melalui Pelayanan Easy Passport di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun.

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, 30 September 2024
 Yang membuat pernyataan



Meiza Delvi
 MEIZA DELVI
 NIM : 12070526653

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.

ABSTRAK

PENERAPAN KONSEP *SMART GOVERNANCE* MELALUI PELAYANAN *EAZY PASSPORT* DI KANTOR IMIGRASI KELAS II TPI TANJUNG BALAI KARIMUN

Oleh:
MEIZA DELVI
NIM. 12070526653

Pelayanan Publik merupakan suatu upaya pemerintah dalam memenuhi kebutuhan serta hak hak setiap warga negara yang disediakan oleh penyedia penyelenggara pelayanan publik. Maka daripada itu diperlukan inovasi sebagai bentuk mewujudkan negara yang sejahtera. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Penerapan Konsep *Smart Governance* Melalui Pelayanan *Eazy Passport* di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun. Metode penelitian ini memakai pendekatan kualitatif. Data yang diperoleh melalui sumber primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisa data yang terangkai dan disusun dalam sistematika kerangka yang jelas yang dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yang mempermudah pengurutan, pengelompokkan data, dan mengatur, memberikan tanda dari hasil catatan di lokus penelitian. Penelitian ini menggunakan teori penerapan konsep *Smart Governance* dari Firdaus (2018). Hasil penelitian yaitu menunjukkan bahwa penerapan terhadap pelayanan *Eazy Passport* yaitu memberikan kemudahan bagi masyarakat Karimun dalam pengurusan paspor terutama bagi masyarakat di luar Pulau yang kesulitan untuk datang ke kantor imigrasi karimun sehingga tidak perlu datang ke Kantor Imigrasi. Faktor Penghambat penerapan konsep *smart governance* melalui pelayanan *eazy passport* di Kantor imigrasi kelas II TPI Tanjung Balai Karimun yaitu pelaksanaannya secara umum belum bisa dikatakan sepenuhnya berhasil maksimal walaupun masyarakat Tanjung Balai Karimun sangat terbantu dengan adanya inovasi layanan *Eazy Passport* ini.

Kata kunci: *Pelayanan Publik, Smart Governance, Eazy Pasport*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah 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 bisa rampung dalam penulisan skripsi ini yang berjudul **“Penerapan Konsep *Smart Governance* Melalui Pelayanan *Eazy Passport* di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun”**.

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. *Aamin Aamiin Allahumma Aamiin.*

Penulis skripsi ini diperuntukkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Strata (S1) pada Jurusan 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 penyusun. Namun banyak pihak yang mendorong dan memberikan motivasi bagi penyusun sehingga dapat menyelesaikan skripsi 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.

Penulisan skripsi ini menjadi bukti perjalanan dan perjuangan dalam meraih gelar S1 sekaligus jawaban atas doa-doa yang selalu mengalir dari orang-orang terkasih. Yang teristimewa Terima kasih yang tak terhingga penulis ucapkan untuk yang terkhusus kepada kedua Orang Tua Ayahanda (alm.) Indra Sardy dan Ibu Desi Arisandi yang telah merawat, membesarkan, membimbing dan selalu memberikan semangat dengan penuh pengorbanan baik secara moril maupun materil dan selalu mendo'akan penulis untuk dapat mewujudkan cita-cita hingga menjadi seorang sarjana, juga adik saya satu-satunya Aulia Sahira yang selalu dan saling mendukung, mendoakan dan memberi semangat dikala berduka saat proses penelitian yang tertunda karena kehilangan ayah saya. Untuk itu skripsi ini saya persembahkan untuk ayah saya, ibu saya dan adik perempuan saya yang saya sayangi dan syukuri kehadirannya.

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. Khairunsyah Purba, S,Sos, M,Si selaku ketua jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Serta sebagai dosen pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan dan informasi kepada penulis untuk menyelesaikan


Hak Cipta Diindungi 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.

proposal dan skripsi ini, dan diluar itu juga banyak memberikan pembelajaran, pengalaman baru dan ilmu-ilmu baru, memberikan jalan penulis untuk berkembang, bertemu dengan orang-orang hebat, dan mengembangkan *skill* penulis.

4. Bapak Mashuri, M.A. menjabat sebagai Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Fakultas Ekonomi dan Ilmu Pengetahuan Sosial Riau.
5. Penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Rusdi, S.Sos., MA dosen Pembimbing Akademik serta memberikan nasehat dan rekomendasi selama penulis masih menjadi mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.
6. Para Dosen di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Pengetahuan Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan ilmu kepada penulis selama perkuliahan bapak ibu sekalian.
7. Ibu Abdiana Ilosa, S.AP., MPA selaku dosen konsultasi dan dosen pembimbing yang telah memberi nasehat, saran, ilmu, arahan, doa dan semangat kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini hingga selesai.
8. Kepada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian
9. Kepada Ibu Dian Novitasari, Ibu Hawilda, Ibu Diana, Laras dan staff Kantor Imigrasi Karimun yang tak bisa disebutkan satu satu yang banyak membantu penulis membantu dalam pengerjaan skripsi 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.

11. Kepada Herdila sebagai sahabat seperjuangan yang memberikan semangat dan telah menemani, mendukung penulis saat proses penulisan skripsi ini.

12. Kepada Natasya, Rafiatul Mahmuda, Nurma Yeni yang telah memberi semangat, mendukung dan menemani dari mulai semester awal hingga akhir dan banyak teman-teman baik yang tidak dapat penulis disebutkan satu persatu.

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 keberkahan dan balasan dari Allah SWT. Sebagai penutup, penulis berharap semoga karya tulis ini dapat bermanfaat untuk orang lain dan juga terkhusus untuk penulis sendiri. *Aamiin Aamiin Allahumma Aamiin.*

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pekanbaru, 31 Juli 2024
Penulis

Meiza Delvi
NIM 12070526653

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	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. Perumusan Masalah.....	9
1.3. Tujuan Penelitian.....	9
BAB II LANDASAN TEORI	12
2.1. Pelayanan Publik	12
2.2. <i>Smart Governance</i>	13
2.3. Pelayanan <i>Eazy Passport</i>	14
2.4. Pandangan Islam	15
2.5. Penelitian Terdahulu	17
2.6. Definisi Konsep.....	18
2.7. Konsep Operasional	19
2.8. Kerangka Berpikir	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	22
3.1. Jenis Penelitian.....	22
3.2. Objek dan Lokasi Penelitian	22
3.3. Sumber Data.....	23
3.4. Informan Penelitian	23
3.5. Teknik Pengumpulan Data	24
3.6. Teknik Analisa Data.....	25
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	27
4.1. Gambaran Umum Tanjung Balai Karimun	27

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.

4.1.1 Sejarah Singkat Tanjung Balai Karimun	27
4.1.2 Visi Misi Tanjung Balai Karimun	28
4.1.3 Keadaan Geografis Tanjung Balai Karimun.....	29
4.1.4 Iklim.....	29
4.2. Gambaran Umum Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun .	30
4.2.1 Sejarah Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun	30
4.2.2 Visi, Misi, Moto dan Janji Layanan.....	32
4.2.3 Logo Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun.....	32
4.2.4 Tugas Pokok Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun ...	32
4.2.5 Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun	34
4.2.6 Uraian Tugas (job description) bagian/unit Kerja.....	34
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	41
5.1. Penerapan Konsep <i>Smart Governance</i> Melalui Pelayanan <i>Eazy Passport</i> di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun.....	41
5.1.1. <i>Smart Aksesibilitas</i>	44
5.1.2 <i>Smart Prosedur</i>	49
5.1.3 <i>Smart Sistem Kerja</i>	56
5.2. Faktor Penyebab Penghambat Penerapan Konsep <i>Smart Governance</i> Melalui Pelayanan <i>Eazy Passport</i> Di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun	63
BAB VI PENUTUP	65
6.1 Kesimpulan.....	65
6.2 Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA.....	68

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Paspor Terbit di Kantor Imigrasi Karimun.....	5
Tabel 1.2 Jumlah Pemohon Pelayanan <i>Eazy Passport</i> pada Tahun 2021-2023	6
Tabel 1.3 Daftar Instansi yang Menggunakan Pelayanan <i>Eazy Passport</i>	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 2.2 Konsep Operasional.....	19
Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	24

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.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	21
Gambar 4. 1	Logo Kantor Imigrasi.....	32
Gambar 4. 2	Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun	34



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

BAB I PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah

Berkembangnya teknologi komunikasi dan transportasi telah membawa kemudahan bagi manusia serta perubahan yang sangat signifikan. Hal ini menjadi salah satu faktor perkembangan pariwisata dunia, sehingga banyak tempat-tempat dari mancanegara yang tertarik untuk dikunjungi oleh para wisatawan. Perkembangan teknologi yang semakin meluas ini mengharuskan pemerintah Indonesia untuk tanggap dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Hal ini perlu dilakukan untuk mengembangkan organisasi menjadi lebih baik dari sebelumnya.

Saat ini Indonesia sudah memulai untuk menerapkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi demi menerapkan pelayanan publik agar lebih efektif dan efisien serta mempermudah akses publik untuk meraih informasi sehingga diharapkan mampu untuk mengatasi segala hambatan pemberian layanan kepada masyarakat.

Peraturan Pemerintah Nomor 59 tahun 2022 tentang Perkotaan dalam Mendukung Implementasi Kota Cerdas Menjelaskan bahwa Dalam *Smart governance* secara umum adalah istilah yang merujuk kepada realisasi pelayanan publik pada bidang pemerintahan yang dilaksanakan secara efektif, sebelum istilah *smart governance* muncul terlebih dahulu telah ada *E-government* yang berfokus pada penggunaan teknologi secara maksimal untuk memanfaatkan peningkatan kualitas pelayanan publik dan meningkatkan

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.

efektivitas terhadap pelayanan publik, tetapi pada realisasinya penerapan konsep E-government di nilai kurang efektif. Munculah pembaharuan yaitu *Smart Governance*. Konsep *Smart Governance* pada bidang pelayanan publik memanfaatkan teknologi terkini dengan cara yang inovatif dan kreatif, pemerintah daerah dapat menyediakan pelayanan-pelayanan administrasi kepada masyarakat dalam bentuk pelayanan online dan transparan dengan memanfaatkan konsep *Smart Governance* (Anityasari, 2019)

Teknologi informasi sangat dibutuhkan untuk menciptakan pelayanan online sistem. Menurut Kepala Lembaga Administrasi Negara (LAN), seiring dengan teknologi yang terus berkembang saat ini, diperlukan perkembangan berbagai inovasi baru. Selain itu, masyarakat yang dewasa ini berkembang sangat dinamis memerlukan responsivitas atau kepekaan terhadap kebutuhan serta tantangan dinamika yang ada di masyarakat. Hal utama yang dapat dijadikan indikator keberhasilan suatu instansi dalam pelaksanaan pelayanan publik adalah dengan melakukan inovasi pelayanan, Inovasi sangat diperlukan bagi birokrasi pemerintah dalam proses reformasi. Dalam halnya pemanfaatan teknologi tersebut membuat orang-orang berinovasi untuk mengembangkannya di negara negara maju juga negara negara berkembang untuk mempermudah semua bentuk kegiatan serta pelayanan.

Menurut Firdaus (2018), *Smart Governance* merupakan suatu konsep yang mengacu pada tata kelola pemerintahan yang berbasis pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, transparansi, partisipasi masyarakat, serta efisiensi dalam

Hak Cipta Diindungi 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.

pengambilan keputusan. *Smart Governance* melibatkan kolaborasi antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat dalam menciptakan pemerintahan yang lebih responsif, terbuka dan inovatif.

Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau terus mengembangkan inovasi-inovasi dalam pemberian pelayanan publik. Pengembangan inovasi pelayanan publik bagi pemerintah Provinsi Kepulauan Riau sangat diperlukan mengingat letak wilayah provinsi ini berbentuk kepulauan, dimana luas daratannya hanya 4% dibandingkan dengan luas lautannya yang mencakup hingga 96%. (Hendrayady, 2020)

Direktorat Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum dan HAM RI mengeluarkan terobosan baru demi meningkatkan pelayanan Paspor kepada masyarakat. Kantor Imigrasi melaksanakan Pelayanan *Eazy Passport* yaitu pelayanan paspor yang dilaksanakan diluar Kantor Imigrasi dan menuju lokasi pemohon dengan menggunakan mobil layanan paspor keliling dan/atau mobile unit Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI).

Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun Sophian Kasim Sani yang mewakili Kepala Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun Zulmanur Arif mengatakan, pada bulan Januari lalu cukup tinggi keberangkatan dan kedatangan WNI, Keberangkatan WNI berjumlah 20.504 orang dan Keberangkatan WNA berjumlah 3.767 orang. Keberangkatan penumpang baik WNI maupun WNA di pelabuhan Internasional Karimun diperkirakan akan terus mengalami peningkatan. Dimana WNI tersebut biasanya melakukan kegiatan liburan maupun

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.

mengunjungi sanak keluarga di Malaysia maupun Singapura. Tujuan didominasi ke negeri Jiran Malaysia untuk check-up maupun berobat. (Haryono, 2023)

Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun terus melakukan upaya untuk meningkatkan pelayanan melalui inovasi-inovasi dengan tujuan yakni memenuhi ekspektasi masyarakat dalam pelayanan publik. Dalam kaitannya dengan pelayanan paspor, dengan adanya Pelayanan *Eazy Passport* ini diharapkan untuk dapat mengantisipasi kembali adanya indikasi permohonan bagi Tenaga Kerja Indonesia (TKI) ilegal yang akan bekerja di luar negeri seperti Malaysia dan Singapura.

Tanjung Balai Karimun yang merupakan ibu kota Kabupaten Karimun di provinsi Kepulauan Riau dan merupakan bagian dari wilayah perdagangan bebas (*free trade zone*) Batam Bintan dan Karimun (BBK) dengan Jumlah penduduk sebanyak 266.177 jiwa di tahun 2022. Tanjung Balai Karimun memiliki Wilayah sangat strategis karena berhadapan langsung dengan jalur pelayaran internasional yakni Selat Malaka dan Singapura. Pemerintah Kabupaten Karimun menyatakan akan dengan sigap menjalankan konsep smart city yang unggul. Sehingga hal ini tidak diragukan lagi, dengan adanya penerapan konsep *smart governance* melalui pelayanan *Eazy Passport* ini akan mempermudah masyarakat Tanjung Balai Karimun dalam pengurusan pembuatan paspor dalam melakukan perjalanan di negeri perbatasan.

Untuk melakukan perjalanan keluar negeri, memerlukan dokumen perjalanan yang biasa disebut dengan paspor. Paspor merupakan dokumen yang

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.

wajib digunakan seseorang untuk dapat bepergian keluar masuk dari satu negara ke negara lain yang berlaku dalam jangka waktu tertentu.

Tabel 1.1
Jumlah Paspor Terbit di Kantor Imigrasi Karimun

No	Tahun	Jumlah
1	2021	2.337
2	2022	18.756
3	2023	22.326

Sumber: Kantor Imigrasi Karimun 2023

Dari data diatas menunjukkan bahwa semakin meningkatnya minat masyarakat Karimun dalam pembuatan paspor. Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun telah menerbitkan paspor sebanyak 17.284 dari bulan Januari 2022 hingga Desember 2022. Jumlah penerbitan paspor pada tahun 2022 mengalami kenaikan yang signifikan dibanding tahun sebelumnya dikarenakan kasus pandemi Covid-19.

Direktorat Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum dan HAM RI mengeluarkan inovasi baru untuk meningkatkan pelayanan paspor kepada masyarakat. Inovasi Pelayanan *Eazy Passport* merupakan salah satu inovasi yang bertujuan meningkatkan kinerja layanan penerbitan paspor sebagai dokumen perjalanan Republik Indonesia, meningkatkan penerimaan Pendapatan Negara Bukan Pajak (PNBP).

Dalam pelaksanaannya, petugas imigrasi akan mendatangi lokasi pemohon yang akan membuat paspor, baik di perkantoran (kantor pemerintahan / TNI / POLRI / BUMN/ BUMD/ swasta), instansi pendidikan (sekolah, pesantren,

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.

rumah, kampus), komunitas, ataupun organisasi dan bahkan perumahan atau apartemen sekalipun. Seluruh proses permohonan paspor, dimulai dari penyerahan dan pemeriksaan berkas persyaratan, wawancara, serta pengambilan foto dan sidik jari, akan dilakukan di lokasi tersebut (Indonesia.go.id, 2021).

Namun demikian, layanan paspor biasa dengan mendatangi kantor imigrasi dan menerima pelayanan paspor dengan langsung masih dilakukan. Kemudian, jika kita bandingkan Pelayanan paspor biasa, dimana masyarakat bisa datang langsung ke Kantor Imigrasi dengan tujuan yang sama untuk mengurus dan melayani paspor tanpa harus menunggu. Namun proses pelayanan *Eazy Passport* harus memberikan perhatian dan ketelitian dalam memberikan pelayanan. Sistem pelayanan ini berada di luar pelayanan keimigrasian.

Tabel 1.2
Jumlah Pemohon Pelayanan *Eazy Passport* pada Tahun 2021-2023

No.	Jenis Paspor	Tahun		
		2021	2022	2023
1	Paspor Baru	190	80	264
2	Paspor Penggantian Habis Masa Berlaku dan Halaman Penuh	96	41	132
TOTAL		286	121	396

Sumber: Bagian Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa Pemohon pengguna Pelayanan *Eazy Passport* di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun pada tahun 2022 menurun dan kembali meningkat pada tahun 2023. Hal ini menunjukkan bahwa pada tahun 2023 ada tata kelola yang baik untuk meningkatkan pelayanan *eazy*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi 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.

Passport di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun sehingga pelayanan dapat terlaksana dengan baik.

Tabel 1.3
Daftar Instansi yang Menggunakan Pelayanan *Eazy Passport*
pada Tahun 2021-2023

No	Nama Instansi	Waktu	Jumlah Pemohon
1	PT Saipem Indonesia Karimun Branch (SIKB)	2 Januari 2021	61 orang
2	Pengadilan Negeri Tanjung Balai Karimun	26 Agustus 2021	44 orang
3	BNI Tanjung Balai Karimun	11 Maret 2021	43 orang
4	Kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR)	6 Juli 2021	40 orang
5	Tanjung Batu, Kecamatan Kundur	17 November 2021	48 orang
6	Pangkalan TNI AL Tanjung Balai Karimun	25 Oktober 2021	40 orang
7	Tanjung Batu, Kabupaten Karimun	30 Desember 2021	50 orang
8	Pulau Buru	12 Januari 2022	51 orang
9	Kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR)	6 Juli 2022	40 orang
10	Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas II Tanjung Balai Karimun	31 Mei 2022	31 orang
11	SMK 1 Kabupaten Karimun	4 Maret 2023	44 orang
12	SMK 2 Kabupaten Karimun	5 Maret 2023	42 orang
13	Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan Pemerintah Kabupaten Karimun	9 Mei 2023	45 orang
14	SDN 004 Karimun	11 Mei 2023	50 orang
15	Persekutuan Gereja Indonesia Daerah (PGID) Kabupaten Karimun	7 Juli 2023	48 orang

Sumber: Bagian Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun

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.

Tabel di atas merupakan jumlah pemohon pelayanan *Eazy Passport* dan Daftar Instansi yang menggunakan Pelayanan *Eazy Passport* pada tahun 2021-2023 di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun. Penggunaan Pelayanan *Eazy Passport* ini sudah berjalan lebih dari 4 tahun semenjak 2020. Pelayanan ini merupakan inovasi dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia RI yang merupakan penyempurnaan dari Pelayanan Kepengurusan Paspor dimana pembuatan paspor yang dilakukan di luar Kantor Imigrasi dan menuju lokasi pemohon dengan menggunakan mobil layanan paspor keliling dan/atau mobile unit Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI). Namun dari data yang telah dicantumkan diatas didapati ada kendala dalam penerapan pelayanan *Eazy Passport* ini seperti:

1. Program pelayanan *Eazy Passport* ini kurang mendapat respon dari masyarakat dimana pada tahun 2022 terjadi penurunan penggunaan pelayanan yakni hanya dilaksanakan sebanyak 3 kali saja.
2. Masih banyak masyarakat yang berada jauh di luar pulau Karimun yang belum mengetahui *eazy passport* sehingga mereka tetap memutuskan untuk berangkat ke Pulau karimun untuk membuat paspor di kantor imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun secara langsung.

Berdasarkan dari latar belakang ini maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan Judul Penerapan Konsep *Smart Governance* melalui Pelayanan *Eazy Passport* di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun 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.

melihat sejauh mana Penerapan Konsep *Smart Governance* di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah

1. Bagaimana penerapan konsep *Smart Governance* melalui pelayanan *Eazy Passport* di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun?
2. Apa saja faktor penghambat penerapan konsep *Smart Governance* melalui pelayanan *Eazy Passport* di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian diatas, penelitian ini bertujuan untuk

1. Untuk mengetahui bagaimana penerapan konsep *Smart Governance* melalui pelayanan *Eazy Passport* yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun
2. Untuk mengetahui faktor penghambat penerapan konsep *Smart Governance* melalui pelayanan *Eazy Passport* di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun

1.4. Manfaat Penelitian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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

Dengan tercapainya tujuan penelitian yang telah disebutkan diatas, maka selanjutnya hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis

Menambah referensi tentang kajian penerapan konsep *Smart Governance* melalui pelayanan *Eazy Passport* yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan yang lebih mendalam mengenai penerapan konsep *Smart Governance* melalui pelayanan *Eazy Passport* yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun.

1.3 Sistematika Penulisan

Untuk mengetahui isi dari penelitian ini, susunan sistematika penulisan adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan masalah dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam Bab ini membahas mengenai teori-teori yang relevan terkait dengan pelaksanaan penelitian ini, hipotesa serta variabel penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Pada Bab ini memperkenalkan pembaca pada jenis penelitian penulis, objek dan lokasi penelitian, sumber data, informan penelitian serta teknik pengumpulan data atau strategi pengumpulan dan analisis data penelitian.

BAB IV

GAMBARAN UMUM

Pada Bab ini penulis akan memaparkan mengenai gambaran umum dan sejarah singkat dari Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun.

BAB V

PEMBAHASAN DAN HASIL

Dalam Bab ini penulis akan membahas mengenai penerapan konsep *smart governance* melalui pelayanan *Eazy Passport* di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun sehingga dapat diketahui maksud dan tujuan penelitian.

BAB VI

PENUTUP

Bab ini merupakan bab yang berisikan mengenai kesimpulan dan hasil penelitian serta saran-saran yang dapat dijadikan sebagai pertimbangan bagi pembaca.

Hak Cipta Diindungi 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 Publik merupakan pemberian hak dasar kepada masyarakat dan warga negara berdasarkan kebutuhan & kepentingan didasarkan pada peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik yakni kegiatan atau susunan kegiatan dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan untuk masyarakat dan warga negara atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang sudah diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. (Hayat, 2017)

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka ketentuan peraturan perundang- undangan. (Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2015)

Dengan demikian, proses pelayanan publik seperti perizinan, pembayaran, hingga penganggaran tak mesti tatap muka. Proses jadi lebih cepat, transparan, dan bisa dilacak jika ada kelambatan atau penyalahgunaan wewenang.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Pelayanan Publik yang baik menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat dan di Daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dan pemerintah sehingga dalam berbagai bidang dalam pemerintahan, seperti perencanaan pembangunan, manajemen sumber daya manusia, keuangan, pengawasan, dan pelayanan publik memerlukan

Pelayanan publik yang dilakukan secara terpusat, sistem pelayanannya sudah terintegrasi pada Smart Governance. Dampaknya adalah sistem dalam Smart Government dapat menopang dan menjamin kemudahan akses layanan secara efektif.

2.2. *Smart Governance*

Smart Governance merupakan kemampuan pemerintah untuk mengelola dan mengendalikan pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam rangka pengembangan dan penerapan konsep *Smart City*. (Ardinata dkk., 2022). Dalam Yullianto (2021) menyatakan bahwa *Smart Governance* dapat diartikan sebagai tata kelola kota yang pintar, dimana komponen tata kelola ini umumnya menyoroati tata kelola dari pemerintah daerah sebagai institusi yang mengendalikan sendi-sendi kehidupan kota.

Smart Governance dalam dimensi Smart City merupakan gambaran dari tata kelola pemerintahan yang dilaksanakan secara pintar, yakni tata kelola pemerintahan yang mampu mengubah pola-pola tradisional dalam birokrasi sehingga menghasilkan *business process* yang lebih cepat, efektif, efisien, serta komunikatif dan selalu melakukan evaluasi ataupun perbaikan. perencanaan Smart governance harus mengacu dari pada konsep smart city dan konsep

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 Diindungi Undang-Undang

perencanaan tata kelola yang banyak dikembangkan dengan cara menggunakan *framework* yang ada.

Smart Governance merupakan sebuah konsep pemerintahan yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan termasuk tata kelola kota pemerintahan daerah yang cerdas yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan partisipasi publik dalam proses pengambilan keputusan. Konsep Smart Governance dapat diterapkan dalam berbagai bidang dalam pemerintahan, seperti perencanaan pembangunan, manajemen sumber daya manusia, keuangan, pengawasan, dan pelayanan publik. *Smart governance* tidak hanya memberikan manfaat bagi pemerintah, tetapi juga bagi masyarakat

Sasaran dari Smart Governance adalah mewujudkan tata kelola dan tata pamong pemerintahan daerah yang efektif, efisien, komunikatif, dan terus melakukan peningkatan kinerja birokrasi melalui inovasi dan adopsi teknologi yang terpadu. Tentu saja dalam melakukan perubahan pola-pola tradisional dalam tata kelola pemerintahan ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, namun adopsi teknologi adalah hal yang akan memberikan percepatan terhadap perubahan tersebut. Smart Governance harus dapat diimplementasikan ke dalam tiga unsur dalam tata kelola, yaitu pelayanan (*service*), birokrasi (*bureaucracy*), dan kebijakan (*policy*).

2.3. Pelayanan *Eazy Passport*

Pelayanan *Eazy Passport* merupakan layanan paspor yang dapat dilaksanakan secara kolektif di luar kantor imigrasi. Layanan ini menggunakan mobil layanan pembuatan paspor keliling atau disebut dengan mobile unit Surat

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 Diindungi 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.

Perjalanan Republik Indonesia. Program layanan *Eazy Passport* memudahkan masyarakat melakukan permohonan paspor tanpa perlu datang ke Kantor Imigrasi karena petugas imigrasi yang akan mendatangi pemohon di lokasi yang telah ditentukan.

Untuk meningkatkan pelayanan pembuatan paspor kepada masyarakat, kantor imigrasi melaksanakan *Eazy Passport* yaitu pelayanan paspor yang dilaksanakan di luar kantor dan menuju lokasi pemohon dengan menggunakan mobil layanan paspor keliling dan/atau mobile unit Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI).

Layanan *Eazy Passport* ini dapat dilakukan secara kolektif dan bisa ditawarkan kepada berbagai macam elemen masyarakat diantaranya adalah perkantoran pemerintah/TNI/POLRI/BUMN/Swasta, institusi pendidikan (Sekolah, Pesantren, Asrama), komunitas/organisasi, dan komplek perumahan/apartemen. Diciptakannya layanan ini bertujuan meningkatkan kinerja layanan penerbitan paspor seagai salah satu dokumen perjalanan Republik Indonesia. adanya pandemi memberikan dampak bagi seluruh instansi pemerintahan di Indoensia, sehingga negara mengalami penurunan pendapatan negara bagi instansi yang menghasilkannya. Layanan *Eazy Passport* mengakomodir pelayanan pembuatan paspor baru hingga penggantian paspor lama yang habis berlaku. (Christian, 2020)

2.4. Pandangan Islam

Islam pun sangat mendukung adanya inovasi seperti pelayanan *Eazy passport* dalam rangka penerapan konsep *smart governance* atau tata kelola

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.

pemerintahan yang cerdas dalam hal apapun terkecuali dalam ranah akidah yang merupakan fondasi mutlak dan mengharuskan mengikuti petunjuk Nabi Muhammad SAW. Berinovasi merupakan hal yang sangat urgent dalam dunia bisnis, karena suatu usaha tidak dikatakan berhasil ketika hanya jalan di tempat, tanpa menghasilkan suatu perubahan. Inovasi itu sangat terorganisir, memiliki proses, prinsip, tipe, sumber, tujuan, dan siklus agar mencapai hal yang lebih baik. (Aisyah, 2017).

Dalam QS Al Jumu'ah ayat 10 ditegaskan agar manusia meningkatkan kreativitas, inovasi, berprestasi serta tidak menyalahgunakan kesempatan:

فَإِذَا قُضِيَتِ الصَّلَاةُ فَانْتَشِرُوا فِي الْأَرْضِ وَابْتَغُوا مِنْ فَضْلِ اللَّهِ وَاذْكُرُوا اللَّهَ كَثِيرًا لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ﴿١٠﴾ (الجمعة/62:10)

1) Apabila sholat telah dilaksanakan, bertebaranlah kamu di bumi, carilah karunia Allah, dan ingatlah Allah sebanyak-banyaknya agar kamu beruntung. (Al-Jumu'ah/62:10).

Ayat ini mengandung pesan penting tentang bagaimana pentingnya keseimbangan antara ibadah dan aktivitas duniawi. Hubungan antara ayat ini dengan Penerapan konsep *Smart Governance* melalui Pelayanan *Eazy Passport* bisa dilihat dari Dalam konteks *smart governance*, pencarian karunia Allah bisa diartikan sebagai motivasi untuk meningkatkan kualitas layanan publik dan kebijakan yang bermanfaat bagi masyarakat. Pemerintah yang berorientasi pada *smart governance* berusaha mengintegrasikan teknologi dan pendekatan inovatif

untuk mencapai hasil yang lebih baik dan lebih adil bagi masyarakat dengan melalui pelayanan *Eazy Passport*. Secara keseluruhan, QS Al-Jumu'ah ayat 10 mengajarkan pentingnya melakukan aktivitas duniawi dengan niat yang baik dan bertanggung jawab, yang selaras dengan prinsip-prinsip *smart governance* dalam mengelola urusan publik dengan efektif dan etis.

25. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Nama dan Judul	Hasil Penelitian	Perbedaan
Lola Lestari (2022) “Inovasi Pelayanan <i>Eazy Passport</i> Dalam Proses Pelayanan Pembuatan Paspur (Studi Pada Kantor Imigrasi Kelas Belakang Padang Kota Batam)”	Penelitian ini melihat inovasi pelayanan <i>Eazy Passport</i> memberikan keuntungan yang relatif berjalan optimal karena dapat menjangkau wilayah terpencil, inovasi ini juga hadir sebagai penyempurnaan inovasi sebelumnya, kerumitan dari pelayanan ini adalah belum berjalannya secara optimal akses jaringan serta tidak mampu dipahami oleh masyarakat dalam menggunakan fitur-fitur di aplikasi <i>M-Paspor</i> , sudah berjalan optimal dikarenakan sudah melewati fase uji publik, serta kemudahan diamati berjalan dengan optimal mudah diamati penerapannya dengan adanya sosialisasi yang dijalankan Imigrasi Kelas II Belakang Padang.	Perbedaan penelitian ini adalah peneliti tersebut mengenai inovasi pelayanan paspor Belakang Padang, sedangkan peneliti mengenai penerapan konsep smart governance melalui pelayanan <i>Eazy Passport</i> di Kantor Imigrasi Tanjung Balai Karimun.
Agus Rachmat Malaro (2021) Pelaksanaan Pelayanan <i>Eazy Passport</i> pada Kantor Imigrasi Kelas Kota	Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa, (1) Pelaksanaan Pelayanan <i>Eazy Passport</i> yang diselenggarakan oleh Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Makassar tidak melayani percepatan paspor selesai pada hari yang sama melainkan memisahkan layanan percepatan paspor pada program layanan khusus percepatan paspor. Pertimbangan dikeluarkannya	Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan penelitian terdahulu adalah penelitiannya mengenai pelaksanaan pelayanan <i>eazy passport</i> di makassar sedangkan penelitian

Hak Cipta Diindungi 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.

Makassar”	kebijakan penurunan jumlah minimum persyaratan dari minimal 50 pemohon menjadi minimal 30 pemohon perhari, sudah sesuai dengan Asas Pelayanan Publik asas ketepatan waktu serta asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, membuktikan bahwa pelayanan <i>Eazy Passport</i> dari kemudahan mendapat layanan di lokasi pemohon.	ini mengenai pelaksanaan konsep smart governance.
Saesar Demas Sudwinarta (2020) Implementasi Pelayanan <i>Eazy Passport</i> Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak Pada Universitas Muhamadiyah Gresik”	Hasil penelitian yang menunjukkan kurang efektifnya layanan <i>Eazy Passport</i> di Universitas Muhammadiyah Gresik terhadap peningkatan jumlah penerbitan paspor dan PNBP di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak, memberikan saran untuk menjadikan prosedur jumlah minimal pemohon lebih fleksibel dengan 25-30 orang per hari. Diharapkan dengan jumlah minimal pemohon yang lebih sedikit, akan mampu meningkatkan intensitas jumlah intansi dalam mengikuti layanan <i>Eazy Passport</i> . Meningkatnya jumlah instansi secara langsung akan meningkatkan jumlah penerbitan paspor dan PNBP yang merupakan tujuan utama dari implementasi layanan <i>Eazy Passport</i> .	Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan penelitian terdahulu adalah penelitiannya mengenai Implementasi layanan <i>eazy passport</i> di Tanjung Perak sedangkan penelitian ini mengenai pelaksanaan konsep smart governance melalui pelayanan <i>Eazy Passport</i> di kantor imigrasi kelas II TPI Tanjung Balai Karimun.

Sumber: Data Olahan Peneliti 2024

2.6. Definisi Konsep

Pelayanan Publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang menjadi tanggung jawab pemerintah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam rangka ketentuan peraturan perundang- undangan.

1. *Smart Governance* atau tata kelola pemerintahan pintar adalah pemerintah yang memiliki kemampuan dalam mengelola dan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

mengendalikan pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi untuk masyarakat.

2. Pelayanan *Eazy Passport* merupakan layanan paspor yang dilaksanakan secara kolektif yang memudahkan masyarakat melakukan permohonan paspor tanpa perlu datang ke Kantor Imigrasi karena petugas imigrasi yang akan mendatangi pemohon di lokasi yang telah ditentukan.
3. *Smart* Aksesibilitas merupakan rangkaian yang meliputi keterjangkauan serta kemudahan dalam akses layanan yang meliputi waktu, biaya serta usaha dalam melakukan layanan.
4. *Smart* Prosedur merupakan suatu rangkaian tatacara yang berkaitan dengan *Standard Operational Procedure* (SOP) yang harus dijalankan oleh pemberi layanan dengan cara dan peraturan yang sudah ditentukan.
5. *Smart* Sistem kerja merupakan suatu rangkaian prosedur atau tata kerja yang membantuk suatu proses aktifitas pelaksanaan tugas dan fungsi pelayanan.

27. Konsep Operasional

Tabel 2.2 Konsep Operasional

Variabel	Indikator	Sub-indikator
Konsep <i>Smart Governance</i> menurut Firdaus (2018)	<i>Smart</i> Aksesibilitas	a. Akses Layanan yang memberikan kemudahan b. Menciptakan layanan yang efektif dan efisien
	<i>Smart</i> Prosedur	a. Menciptakan <i>Standar Operational Procedure</i>

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.

		(SOP) dalam melaksanakan pelayanan b. Kualitas SDM pelayanan publik yang baik
	Smart Sistem Kerja	a. Berkolaborasi/ <i>team work</i>
		b. Terkoneksi (<i>Connected</i>)
		c. Terintegrasi (<i>Integrated</i>).

Sumber: Konsep Smart Governance menurut Firdaus (2018)

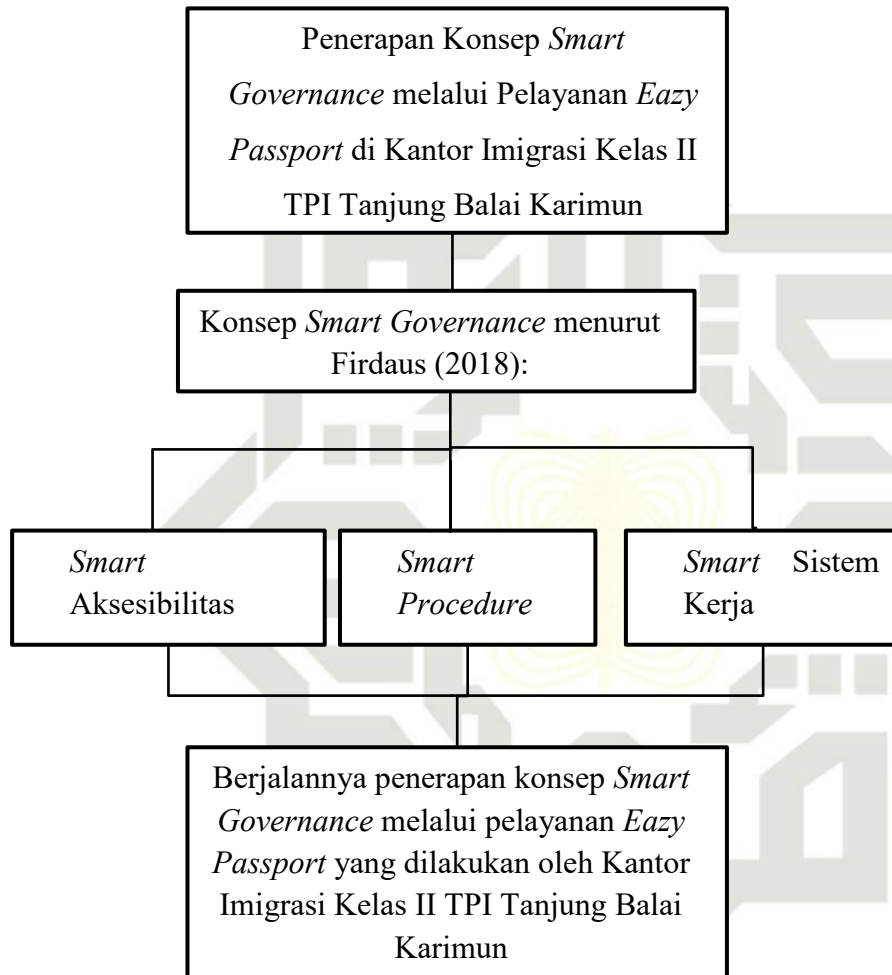
2.8. Kerangka Berpikir

Dasar dari penelitian ini adalah adanya kerangka pikir yang menjelaskan mengenai Penerapan Konsep *Smart Governance* melalui pelayanan *Eazy Passport* yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun. Untuk lebih jelasnya kerangka berfikir tersebut dapat dilihat pada bagan dibawah 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.

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran



Sumber: Konsep *Smart Governance* menurut Firdaus (2018)

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode deskriptis. Jenis penelitian ini merupakan suatu metode penelitian yang bergerak pada pendekatan kualitatif sederhana dengan alur induktif. Alur induktif ini maksudnya penelitian deskriptif kualitatif (QD) diawali dengan proses atau peristiwa penjas yang akhirnya dapat ditarik suatu generalisasi yang merupakan sebuah kesimpulan dari proses atau peristiwa tersebut. (Abdussamad, 2021)

Jenis penelitian kualitatif ini dipilih oleh penulis agar dapat menggambarkan bagaimana kondisi Penerapan Konsep *Smart Governance* melalui pelayanan *Eazy Passport* di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun.

3.2. Objek dan Lokasi Penelitian

Objek penelitian ini adalah pelayanan *Eazy Passport* di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun. Peneliti tertarik mengambil lokasi penelitian di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun karena Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun merupakan salah satu instansi pemerintahan yang menggunakan inovasi keimigrasian yaitu pelayanan *Eazy Passport* untuk mempermudah urusan masyarakat dalam mengurus paspor. Kemudian, Tanjung Balai Karimun merupakan pintu utama setiap keberangkatan yang dilakukan baik dalam negeri maupun luar negeri dan merupakan daerah yang berdekatan

Hak Cipta Diindungi 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.

langsung dengan Malaysia dan Singapura sehingga banyak wisatawan yang sering melakukan kegiatan pariwisata.

3.3. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam melakukan penelitian ini adalah:

a. Data Primer

Sugiyono (2016) mengatakan bahwa Informasi esensial adalah sumber informasi yang secara tegas memberikan informasi kepada otoritas informasi. Sumber yang diperoleh melalui wawancara dengan subjektif dan persepsi atau langsung di lapangan. Dalam tinjauan ini, informasi penting adalah sebagai catatan dari wawancara dan persepsi langsung di lapangan.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber informasi yang tidak secara langsung memberikan informasi kepada otoritas informasi, seperti melalui catatan atau orang lain. Sumber informasi tambahan digunakan untuk membantu data yang diperoleh dari sumber informasi penting, khususnya laporan, arsip, pedoman, hasil pemeriksaan masa lalu, buku-buku yang membantu eksplorasi ini serta informasi yang dianggap penting dalam penelitian ini. (Sugiyono 2016)

3.4. Informan Penelitian

Informan merupakan yaitu individu yang dapat memberikan data tentang keadaan dan pemeriksaan peraturan keadaan yang berada dalam iklim eksplorasi. Untuk mendapatkan informasi agen diperlukan saksi kunci yang memahami masalah yang diperiksa. Informan dalam penelitian ini merupakan pihak-pihak yang terlibat langsung dalam permasalahan penelitian. Dalam 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.

informan yang peneliti maksudkan adalah subjek yang diharapkan dapat memberikan keterangan dan informasi tentang hal-hal yang akan diteliti dan dipandang sebagai para informan adalah terdiri sebagai berikut:

Tabel 3.1 Informan Penelitian

No.	Informan Penelitian	Jumlah Informan (orang)
1.	Kasi Lalu Lintas dan Izin Tinggal Keimigrasian	1
2.	Kepala Urusan Kepegawaian	1
3.	Masyarakat Pengguna layanan <i>Eazy Passport</i>	3
Jumlah		4

Sumber: Data Olahan Peneliti 2024

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik Prosedur pemilihan informasi merupakan kemajuan yang paling penting dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah untuk mendapatkan informasi (Sugiyono, 2016). Strategi berbagai informasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Wawancara

Definisi wawancara di dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, adalah proses Tanya jawab dengan seseorang yang diperlukan untuk dimintai keterangan atau pendapatnya mengenai suatu hal. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik wawancara mendalam atau *indepth interview* dikutip dalam Sutopo (2006) dalam bukunya yang berjudul Metodologi Penelitian Kualitatif yang menjelaskan

Hak Cipta Diindungi 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.

bahwa proses mengumpulkan informasi untuk tujuan penelitian melalui tanya jawab dan wawancara secara langsung dengan responden atau informan, baik dengan atau tanpa menggunakan pedoman atau petunjuk wawancara dimana informan dan pewawancara yang terlibat berinteraksi yang relatif lama.

b. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mengadakan pengamatan secara langsung serta melakukan pencatatan mengenai masalah Penerapan Konsep *Smart Governance* melalui Pelayanan *Eazy Passport* di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun. (Sutopo, 2006) Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik observasi non-partisipan, karena peneliti tidak berperan langsung di lokasi penelitian, namun hanya sebagai pengamat. Adapun observasi yang dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu mengamati Penerapan konsep *Smart Governance* dalam pelayanan *Eazy Passport* yang disediakan oleh Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun.

c. Dokumentasi

Pengumpulan data berdasarkan dokumen-dokumen, foto-foto dan arsip yang relevan dengan objek peneliti.

3.6. Teknik Analisa Data

Analisa data merupakan proses mencari dan menyusun data secara sistematis data yang terdapat dalam hasil wawancara, catatan di lapangan dan bahan-bahan lainnya, sehingga mudah dipahami dan temuannya dapat dibagikan kepada orang lain. Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif, yakni setelah data-data telah terkumpul, penulis akan

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.

menganalisa data-data yang diperoleh dari informasi tersebut yang didapat dari informan penelitian kemudian dituangkan dalam bentuk tulisan. Dilakukan secara terus menerus dimulai dengan menelaah semua data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu wawancara, observasi, dokumen dan lain sebagainya hingga menarik kesimpulan.

Data tersebut kemudian dikembangkan dengan mengacu pada kerangka pemikiran dan teori-teori pendukung yang relevan dalam penelitian, agar mendapatkan suatu kesimpulan yang sesuai dengan tujuan penelitian. Dengan analisa deskriptif diharapkan penelitian ini mampu untuk menjelaskan fakta yang empirik secara mendalam. (Sugiyono, 2014)

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. Gambaran Umum Tanjung Balai Karimun

4.1.1 Sejarah Singkat Tanjung Balai Karimun

Tanjung Balai Karimun merupakan ibu kota atau pusat pemerintahan dari kabupaten Karimun, Provinsi Kepulauan Riau. Kota Tanjung Balai ini berada di bagian tenggara dari Pulau Karimun Besar dan secara keseluruhan merupakan bagian dari wilayah perdagangan bebas (*free trade zone*) Batam Raya (Kota Batam, Kota Tanjung Pinang, Kabupaten Bintan, Kabupaten Karimun). Kota ini juga berada dekat dengan pulau Sumatra daratan (yaitu Provinsi Riau), serta dengan negara Malaysia.

Kabupaten Karimun termasuk ke dalam wilayah yang sangat strategis untuk pengembangan kegiatan ekonomi. Letaknya berbatasan langsung dengan dua negara tetangga, yakni Malaysia dan Singapura, serta hanya disatukan dengan perairan Selat Singapura (*Phillip channel*). Selain itu, wilayah administrasi Kabupaten Karimun berbatasan dengan Kota Batam, sebagian Kepulauan Riau dan sebagian wilayah Provinsi Riau. Berdasarkan aspek geostrategisnya, maka Kabupaten Karimun menjadi salah satu dari empat kabupaten yang sebagian wilayahnya ditetapkan sebagai Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas (KPBPB atau Free Trade Zone/FTZ). Tiga kawasan KPBPB lainnya adalah Sabang, Bintan, dan Batam.

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.

Kabupaten Karimun merupakan salah satu Kabupaten di Provinsi Kepulauan Riau, dengan Ibu Kota terletak di Kota Tanjung Balai Karimun, dengan jumlah penduduk sebanyak 37.720 orang. Kabupaten Karimun yang berpenduduk sebanyak 237.720 orang, terdiri dari 251 pulau (78 di antaranya berpenghuni), di sebelah barat berbatasan dengan Kepulauan Meranti dan Kabupaten Bengkalis, di sebelah selatan dengan Kabupaten Pelalawan dan Kabupaten Indragiri Hilir, di sebelah timur dengan Kota Batam dan Pulau Bintan, serta sebelah utara dengan Singapura dan Semenanjung Malaysia, serta yang paling strategis yakni karena wilayahnya berhadapan langsung pada jalur pelayaran internasional yakni Selat Melaka dan Selat Singapura.

4.1.2 Visi Misi Tanjung Balai Karimun

Visi

menjadi pusat pertumbuhan ekonomi berbasis maritim terdepan yang didasarkan pada iman dan takwa.

Misi

- mengembangkan pusat pertumbuhan yang handal dan bersaing melalui kawasan perdagangan bebas dan pelabuhan bebas
- Membangun Ekonomi Kerakyatan yang Tangguh Berbasis Sumber Daya Maritim dan Pertanian.
- Memperkuat Konektivitas Antar Wilayah dan Pemerataan Pembangunan.

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.

- Membangun Sumber Daya Manusia yang Sehat, Cerdas dan Kompetitif Serta Menjawab Kebutuhan Daerah.
- Menjaga Fungsi dan Kelestarian Lingkungan Hidup.
- Membangun Masyarakat yang Berbudaya Berlandaskan Iman dan Taqwa.
- Mewujudkan Birokrasi yang Profesional, Bersih dan Melayani.

4.1.3 Keadaan Geografis Tanjung Balai Karimun

Secara geografis, Kabupaten Karimun terletak pada koordinat 00°24'36" LU sampai 01°13'12" LU dan 103°13'12" BT sampai 104°00'36" BT dengan wilayah laut yang berada dalam batas wilayah empat mile yang diukur dari garis pantai ke arah laut lepas dan/atau ke arah perairan kepulauan. Zona Ekonomi Eksklusif (ZEE) ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 22 tahun 1999 dan Undang-Undang Nomor 5 tahun 1983.

4.1.4 Iklim

Kabupaten Karimun memiliki iklim tropis yang memiliki sejumlah besar curah hujan sepanjang tahun. Hal ini berlaku bahkan bulan kering. Menurut *Koppen* dan *Geiger*, iklim ini diklasifikasikan sebagai Af. Suhu rata-rata di Kabupaten Karimun adalah 25.6 ° C. Curah hujan tahunan rata-rata adalah 2.243 mm.

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.

Gambaran Umum Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun

4.2.1 Sejarah Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun

Kantor Imigrasi Kelas II Tanjung Balai Karimun berdiri pada tahun 1949 berdasarkan Lembaran Negara Republik Indonesia *Staatsblad* 1949, dengan mengalami beberapa kali perubahan, terakhir berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kehakiman RI Nomor: M.03.PR.07.04 Tahun 1991 Tanggal 15 April 1991. Sejak pertama berdiri bernama Kantor Jawatan Imigrasi, selanjutnya bernama Kantor Kelas I Tanjung Balai Karimun dan saat ini bernama Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun.

Wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun meliputi seluruh wilayah Kabupaten Karimun yang terdiri dari 12 Kecamatan, 29 Kelurahan dan 42 Desa. Terletak di Kota Tanjung Balai Karimun, memiliki satu Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) di Kota Tanjung Balai Karimun serta dua Pos Lintas Batas Laut yaitu: Pos Lintas Batas Laut Moro di Pulau Moro dan Pos Lintas Batas Laut Tg. Batu di Pulau Kundur.

Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun menjadi salah satu unsur dalam satuan tugas menangani pengawasan terhadap Warga Negara Asing yang masuk dan keluar dari kawasan Kabupaten Karimun khususnya bagi Warga Negara Asing yang melewati Tempat

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.

Pemeriksaan Imigrasi (TPI) pelabuhan internasional Tanjung Balai Karimun.

Wilayah kerja kantor imigrasi kelas II Tanjung Balai Karimun meliputi seluruh wilayah administratif Kabupaten Karimun, terdiri dari 12 (dua belas) Kecamatan yang letaknya terpisah diantara 4 (empat) pulau besar yang ada, yaitu:

- 1) Kecamatan Karimun (terletak di pulau Karimun)
- 2) Kecamatan Tebing (terletak di pulau Karimun)
- 3) Kecamatan Meral Kota (terletak di pulau Karimun)
- 4) Kecamatan Meral Barat (terletak di pulau Karimun)
- 5) Kecamatan Buru (terletak di pulau Buru)
- 6) Kecamatan Moro (terletak di pulau Moro)
- 7) Kecamatan Durai (terletak di pulau Moro)
- 8) Kecamatan Kundur (terletak di pulau Kundur)
- 9) Kecamatan Kundur Utara (terletak di pulau Kundur)
- 10) Kecamatan Kundur Barat (terletak di pulau Kundur)
- 11) Kecamatan Ungar (terletak di pulau Ungar)
- 12) Kecamatan Belat (terletak di pulau Belat)

Kantor Imigrasi Kelas II Tanjung Balai Karimun terletak di Kecamatan Karimun memiliki 1 (satu) Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) terletak di Kota Tanjung Balai Karimun dan 2 (dua) pos lintas batas laut yaitu:

- 1) Pos Lintas Batas Laut Moro (terletak di pulau Moro)

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) Pos Lintas Batas Laut Tanjung Batu (terletak di pulau Kundur)

4.2.2 Visi, Misi, Moto dan Janji Layanan

- ✓ Visi
Masyarakat Memperoleh Kepastian hukum
- ✓ Misi
Melindungi Hak asasi manusia.
- ✓ Moto
Melayani dengan tulus
- ✓ Janji Layanan
 - Kepastian persyaratan
 - Kepastian Biaya
 - Kepastian waktu penyelesaian

4.2.3 Logo Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun



Gambar 4. 1 Logo Kantor Imigrasi

4.2.4 Tugas Pokok Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun

Bersumber dari Permenkumham RI Nomor 19 Tahun 2018
Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Imigrasi. Kantor Imigrasi

TPI Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Direktorat Jendral Imigrasi di wilayah kerjanya. Adapun fungsinya:

- a. penyusunan rencana dan program di bidang keimigrasian
- b. pelaksanaan tugas keimigrasian di bidang pelayanan dokumen perjalanan
- c. pelaksanaan tugas keimigrasian di bidang pemeriksaan keimigrasian
- d. pelaksanaan tugas keimigrasian di bidang pelayanan izin tinggal dan status keimigrasian
- e. pelaksanaan tugas keimigrasian di bidang pengawasan dan intelijen keimigrasian
- f. pelaksanaan tugas keimigrasian di bidang penindakan keimigrasian
- g. pelaksanaan tugas keimigrasian di bidang sistem dan teknologi informasi keimigrasian
- h. pelaksanaan tugas keimigrasian di bidang informasi dan komunikasi publik keimigrasian
- i. pelaksanaan administrasi kepegawaian, keuangan, persuratan, barang milik negara, dan rumah tangga
- j. pelaksanaan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan tugas keimigrasian

Hak Cipta Diindungi 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.

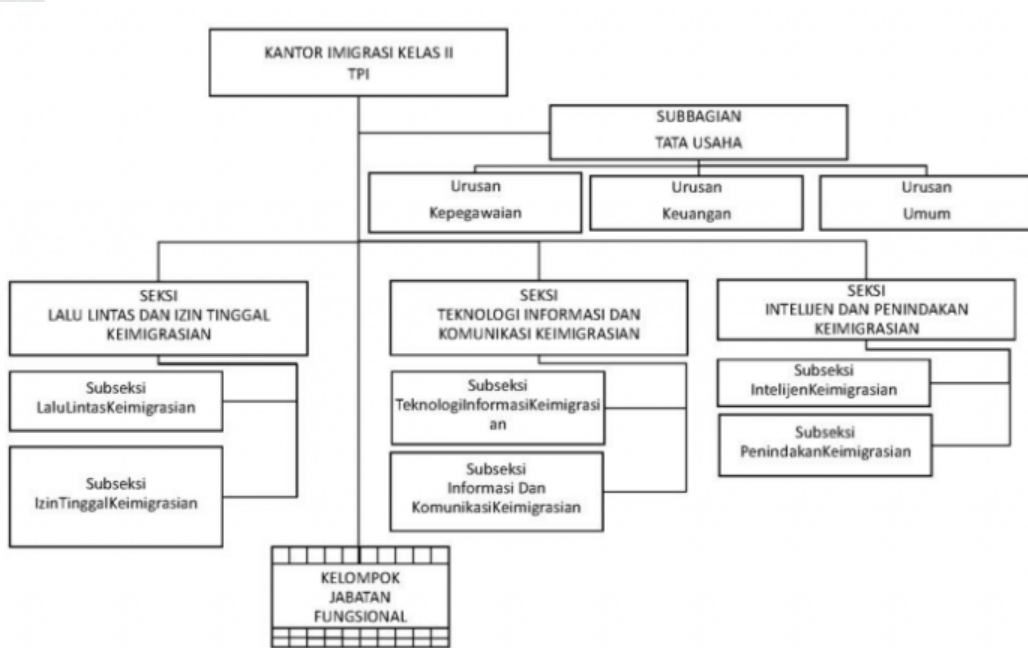
Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

4.2.5 Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun

Gambar 4. 2

Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun



Sumber: Kantor Imigrasi Kelas II Tanjung Balai Karimun, 2024

4.2.6 Uraian Tugas (job description) bagian/unit Kerja

Adapun struktur organisasi di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun adalah:

I. Subbagian Tata Usaha

Subbagian Tata Usaha mempunyai tugas melakukan penyusunan rencana program dan anggaran, pengelolaan keuangan, barang milik negara, sumber daya manusia, administrasi umum, pengawasan dan pengendalian internal serta evaluasi dan pelaporan di bidang administrasi kepegawaian, keuangan, persuratan, barang milik negara, dan rumah tangga.

Hak Cipta Diindungi 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.

Subbagian Tata Usaha mempunyai Fungsi:

- 1) penyusunan rencana program, anggaran, evaluasi dan pelaporan
- 2) pelaksanaan dan pengendalian internal
- 3) pengelolaan urusan keuangan dan barang milik negara
- 4) pengelolaan sumber daya manusia, tata usaha, dan rumah tangga.

I.I Urusan Kepegawaian

Urusan Kepegawaian mempunyai tugas melakukan penyiapan pengelolaan sumber daya manusia, tata usaha, pelaksanaan dan pengendalian internal.

I.II Urusan Keuangan

Urusan Keuangan mempunyai tugas melakukan penyiapan pengelolaan urusan keuangan, penyusunan rencana program, anggaran, evaluasi dan pelaporan.

I.III Urusan Umum

Urusan Umum mempunyai tugas melakukan penyiapan pengelolaan barang milik negara dan rumah tangga.

II. Seksi Lalu Lintas dan Izin Tinggal Keimigrasian

Seksi Lalu Lintas dan Izin Tinggal Keimigrasian mempunyai tugas melakukan pelayanan dokumen perjalanan dan perlintasan keimigrasian, serta memiliki fungsi:

Hak Cipta Diindungi 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. penyusunan rencana, evaluasi, dan pelaporan di bidang lalu lintas dan izin tinggal keimigrasian
2. pelayanan paspor
3. pelayanan surat perjalanan laksana paspor bagi orang asing
4. pelayanan pas lintas batas
5. pelayanan pas lintas batas
6. pelayanan pas lintas batas
7. pelayanan izin masuk kembali
8. penelaahan status keimigrasian dan kewarganegaraan dalam rangka penerbitan surat keterangan keimigrasian
9. pelayanan surat keterangan keimigrasian
10. pelayanan bukti pendaftaran anak berkewarganegaraan ganda
11. pemeriksaan dokumen perjalanan dan dokumen keimigrasian
12. pemberian tanda masuk dan tanda keluar
13. penolakan pemberian tanda masuk dan tanda keluar

Subbagian Seksi lalu Lintas dan Izin Tinggal Keimigrasian terdiri dari:

II.I Subseksi Lalu Lintas Keimigrasian

Subseksi Lalu Lintas Keimigrasian mempunyai tugas melakukan penyiapan penyusunan rencana, pelaksanaan, pengoordinasian, evaluasi dan pelaporan di bidang pelayanan paspor biasa, surat perjalanan laksana paspor bagi orang asing, pas lintas batas, pemeriksaan dokumen perjalanan dan dokumen keimigrasian,

Hak Cipta Diindungi 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.

pemberian tanda masuk dan tanda keluar, dan penolakan pemberian tanda masuk dan tanda keluar

II.II Subseksi Izin Tinggal Keimigrasian

Subseksi Izin Tinggal Keimigrasian mempunyai tugas melakukan persiapan penyusunan rencana, pelaksanaan, pengoordinasian, evaluasi dan pelaporan di bidang pelayanan izin tinggal, izin masuk kembali, surat keterangan keimigrasian, bukti pendaftaran anak berkewarganegaraan ganda, pemeriksaan, penelaahan, dan penyelesaian alih status keimigrasian, dan penelaahan status keimigrasian dan kewarganegaraan untuk penerbitan surat keterangan keimigrasian

III. Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian

Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian mempunyai tugas melakukan pemanfaatan, pemeliharaan, dan pengamanan sistem teknologi informasi dan komunikasi keimigrasian. Dan memiliki fungsi sebagai berikut:

1. penyusunan rencana dan pelaporan di bidang pemanfaatan, pemeliharaan, dan pengamanan sistem teknologi dan informasi keimigrasian
2. pengumpulan, pengolahan, dan penyajian data keimigrasian
3. pemeliharaan dan pengamanan sistem teknologi dan informasi keimigrasian

Hak Cipta Diindungi 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. penyiapan dan pengelolaan informasi dan komunikasi publik keimigrasian
 5. pelaksanaan hubungan masyarakat dan kerjasama antar instansi
- Subbagian Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian

terdiri dari:

III.I Subseksi Teknologi Informasi Keimigrasian

Subseksi Teknologi Informasi Keimigrasian mempunyai tugas melakukan penyiapan penyusunan rencana, pelaksanaan, pengoordinasian, evaluasi dan pelaporan di bidang pemanfaatan, pemeliharaan, dan pengamanan sistem dan teknologi informasi keimigrasian

III.II Subseksi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian

Subseksi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian mempunyai tugas melakukan penyiapan penyusunan rencana, pelaksanaan, pengoordinasian, evaluasi dan pelaporan di bidang pengumpulan, pengolahan, dan penyajian data keimigrasian, pengelolaan informasi dan komunikasi keimigrasian, pelaksanaan hubungan masyarakat, dan kerjasama antar instansi

IV. Seksi Intelijen dan Penindakan Keimigrasian

Seksi Intelijen dan Penindakan Keimigrasian mempunyai tugas melakukan penyiapan pelaksanaan, pengawasan, intelijen dan penindakan keimigrasian, dengan fungsinya sebagai berikut:

Hak Cipta Diindungi 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) penyusunan rencana, evaluasi, dan pelaporan di bidang intelijen, pengawasan, dan penindakan keimigrasian
- 2) pelaksanaan kerja sama intelijen dan pengawasan keimigrasian
- 3) pelaksanaan dan pengoordinasian penyelidikan intelijen keimigrasian
- 4) penyajian informasi produk intelijen
- 5) pengamanan personil, dokumen keimigrasian, perizinan, kantor, dan instalasi vital keimigrasian
- 6) penyidikan tindak pidana keimigrasian
- 7) pelaksanaan tindakan administratif keimigrasian
- 8) pelaksanaan pemulangan orang asing

Subbagian Seksi Intelijen dan Penindakan Keimigrasian terdiri dari:

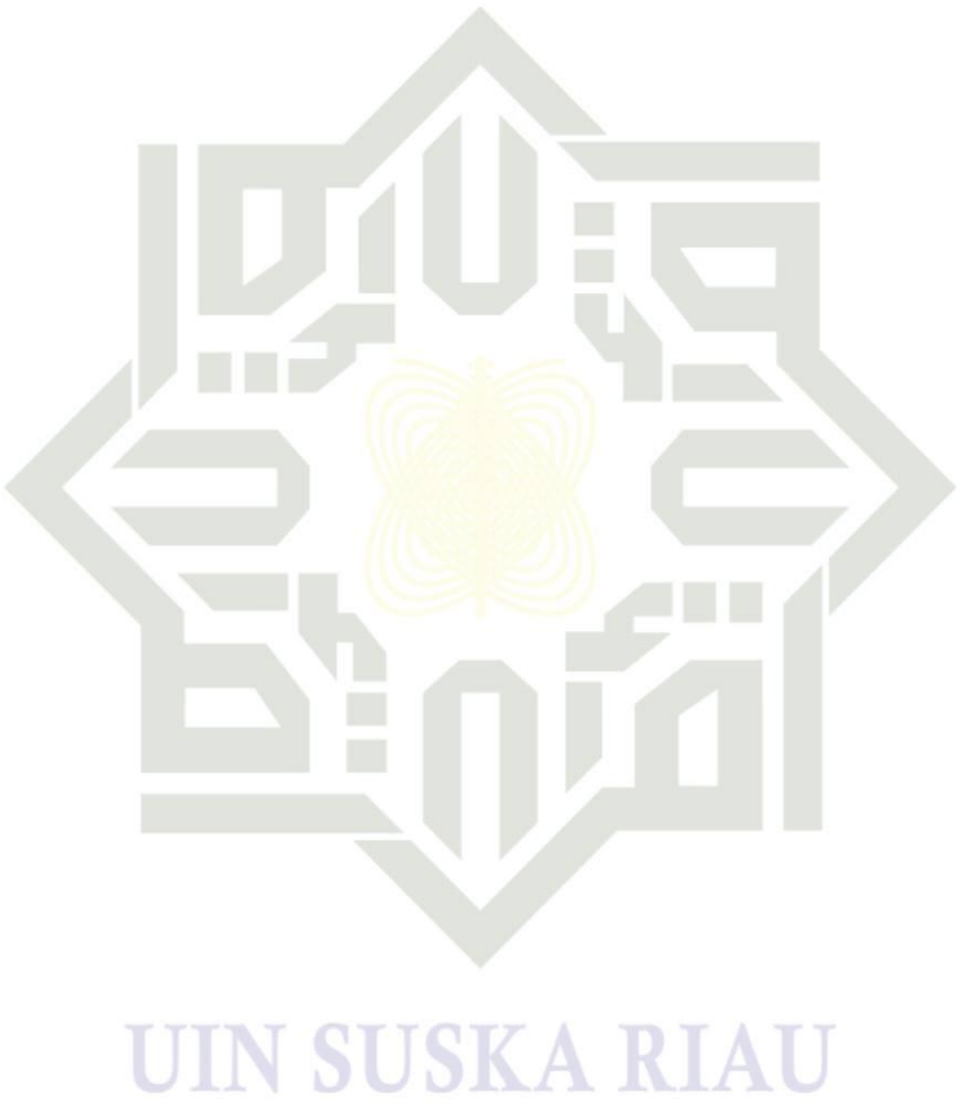
IV.I Subseksi Intelijen Keimigrasian

Subseksi Intelijen Keimigrasian mempunyai tugas melakukan persiapan penyusunan rencana, pelaksanaan, pengoordinasian, evaluasi dan pelaporan di bidang pengawasan keimigrasian, kerja sama intelijen keimigrasian, penyelidikan intelijen keimigrasian, penyajian informasi produk intelijen, pengamanan personil, dokumen keimigrasian, perizinan, kantor, dan instalasi vital keimigrasian

IV.II Subseksi Penindakan Keimigrasian

Subseksi Penindakan Keimigrasian mempunyai tugas melakukan persiapan penyusunan rencana, pelaksanaan, pengoordinasian, evaluasi

dan pelaporan di bidang penyidikan tindak pidana keimigrasian, tindakan administratif keimigrasian, dan pemulangan orang asing.



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 Diindungi Undang-Undang

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

BAB VI

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah penulis lakukan pada bab sebelumnya, maka dapat mengambil kesimpulan terkait judul penelitian Penerapan Konsep *Smart Governance* Melalui Pelayanan *Eazy Passport* di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun, dilihat dari indikator *Smart* aksesibilitas menunjukkan bahwa penerapan terhadap pelayanan *Eazy Passport* yaitu memberikan kemudahan bagi masyarakat Karimun dalam pengurusan paspor terutama bagi masyarakat di luar Pulau yang kesulitan untuk datang ke kantor imigrasi karimun sehingga tidak perlu datang ke Kantor Imigrasi. Namun, dalam pelaksanaannya di luar pulau Karimun masih ditemui beberapa permasalahan seperti informasi yang kurang tersebar dengan menyeluruh dikalangan masyarakat Karimun terutama yang berada diluar pulau karimun.

Dalam indikator *Smart* Prosedur Dari wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan eazy passport yang dilaksanakan oleh Kantor Imigrasi Karimun sudah melakukan yang terbaik dalam pelaksanaannya namun meskipun sudah dilakukan ternyata masih belum optimal dikarenakan informasi yang belum tersampaikan dengan menyeluruh. Maka penulis berharap bahwa Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun dapat untuk meningkatkan sosialisasi atau penyampaian terkait informasi pelayanan Eazy Passport seingga ke pelosok pulau di karimun.

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.

Dalam indikator *Smart* Sistem Kerja: a) Kolaborasi atau Kerja yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Tanjung Balai Karimun dengan berbagai instansi dalam penerapan *Eazy Passport*, meningkatkan kualitas pelayanan publik. Integrasi teknologi informasi dalam kolaborasi ini bertujuan untuk memberikan layanan yang lebih efisien, efektif, dan terjangkau. b) Sistem kerja pintar yang terkoneksi dalam pelayanan *Eazy Passport* mengandalkan teknologi untuk memastikan semua dapat terhubung dengan baik. Ini mempermudah proses pengajuan paspor secara online, mengurangi waktu dan biaya, serta meningkatkan akurasi dan keamanan data pribadi. c) Integrasi Penerapan pelayanan *Eazy Passport* menunjukkan komitmen terhadap reformasi birokrasi, integritas, dan kualitas pelayanan publik. Dengan menerapkan zona integritas dan standar tinggi dalam pelayanan, Kantor Imigrasi Karimun berupaya meningkatkan efisiensi dan kepuasan masyarakat, serta mendukung transparansi dan akuntabilitas dalam pemerintahan.

Faktor Penghambat penerapan konsep *smart governance* melalui pelayanan *eazy passport* di Kantor imigrasi kelas II TPI Tanjung Balai Karimun dapat dilihat dari dua faktor yaitu pelaksanaannya secara umum belum bisa dikatakan sepenuhnya berhasil walaupun masyarakat Tanjung Balai Karimun sangat terbantu dengan adanya inovasi layanan *Eazy Passport* ini.

6. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka penulis mengajukan beberapa saran yang semoga dapat berguna bagi pihak-pihak terkait dengan penelitian Penerapan Konsep *Smart Governance* melalui Pelayanan

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.

Eazy Passport di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengatasi permasalahan informasi pada saat pelaksanaan pelayanan *Eazy Passport* yang akan melakukan pembuatan paspor sebaiknya disebar dalam bentuk pamflet yang berisikan informasi promosi baik itu jadwal pelaksanaan dan syarat syarat yang berlaku yang disertai alur pengajuan permohonan *Eazy Passport* karena tidak semua masyarakat yang berada di Pulau Karimun mengetahui Informasi tersebut secara online maka harus dilakukan juga secara offline dan merata keseluruh daerah di Kabupaten karimun.
2. Kemudian, diharapkan kembali bahwa informasi informasi tersebut tidak lepas dari adanya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak pemberi layanan yakni Kantor Imigrasi Karimun sehingga diperlukannya sosialisasi secara konsisten per tempo waktu yang disepakati sehingga pelayanan *eazy passport* terus berjalan hingga kedepannya dan masyarakat masyarakat di Karimun juga mendapat kemudahan dalam membuat paspor ataupun memperpanjang masa berlaku 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.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Makassar: Syakir Media Press.
- Asyiah. (2017). Inovasi Dalam Perspektif Hadis. *Tahdis: Jurnal Kajian Ilmu Al-Hadis*, 8(1), 90–101. <https://doi.org/https://doi.org/10.24252/tahdis.v8i1.4009>
- Anityasari, M. (2019). *Smart City: Konsep, Model, & Teknologi, Seri 2*. (T. D. Susanto, Ed.). Bunga Rampai Pengetahuan, Gagasan, & Rekomendasi Institut Teknologi Sepuluh November (ITS) Untuk Indonesia: ITS Press.
- Ardinata, R. P., Rahmat, H. K., Andres, F. S., & Waryono, W. (2022). Kepemimpinan Transformasional Sebagai Solusi Pengembangan Konsep Smart City Menuju Era Society 5.0: Sebuah Kajian Literatur Transformational Leadership As a Solution for the Development of the Smart City Concept in the Society Era: a Literature Review. *Al-Ihtiram: Multidisciplinary Journal of Counseling and Social Research*, 1(1), 2962–8350. <https://doi.org/https://doi.org/10.59027/alihtiram.v1i1.206>
- Asyandy, H. A., Jannah, R. N., & Nursanto, G. A. (2022). Pelayanan Eazy Passport Dalam Mewujudkan Good Governance Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung. *Journal of Administration and International Development*, 2(1), 37–58. <https://doi.org/10.52617/jaid.v2i1.448>
- Banafa, A. (2016). The Internet of Everything (IoE). Diambil 27 Juni 2024, dari <https://www.bbvaopenmind.com/en/technology/digitalworld/the-internet-of-everything-ioe/>
- Cristian, R. (2020). Penerapan Eazy Passport Untuk Meningkatkan Layanan Keimigrasian Bagi Masyarakat. *JAID: Journal of Administration and International Development*, 2(1), 81–91. Diambil dari <https://scholar.archive.org/work/flqkdpq25rhyncx2ldcshyixm/access/waybac>

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.

[k/https://journal.poltekim.ac.id/jaid/article/download/228/197](https://journal.poltekim.ac.id/jaid/article/download/228/197)

Daraba, D., Salam, R., Wijaya, I. D., Baharuddin, A., Sunarsi, D., & Bustamin, B. (2023). Membangun Pelayanan Publik Yang Inovatif Dan Efisien Di Era Digital Di Indonesia. *Jurnal Pallangga Praja (JPP)*, 5(1), 31–40. <https://doi.org/10.61076/jpp.v5i1.3428>

Firdaus. (2018). *Pekanbaru Dari Metropolitan Menjadi Smartcity Menuju Masyarakat Madani*. Jakarta: Gramedia.

Haryono, T. (2023). *Januari 2023, Kunjungan Wisman Capai 4.474 Orang*. Batam. Diambil dari <https://kepri.batampos.co.id/januari-2023-kunjungan-wisman-capai-4-474-orang/>

Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.

Hendrayady, A. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau Di Era Revolusi Industri 4 . 0. *Kemudi: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 4(2), 227–238. <https://doi.org/10.31629/kemudi.v4i2.1900>

Indonesia.go.id. (2021). Eazy Passport Layanan Jemput Bola Pembuatan Paspor. Diambil 7 Juni 2023, dari <https://www.indonesia.go.id/kategori/keimigrasian/2503/eazy-passport-layanan-jemput-bola-pembuatan-paspor?lang=1>

Marwiyah, S. (2023). *Buku Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Era Digitalisasi (In Press)*. Makassar: CV. Mitra Ilmu. Diambil dari <http://repository.upm.ac.id/id/eprint/3999%0A>

Monoarfa, H. (2012). Efektivitas dan Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik: Suatu Tinjauan Kinerja Lembaga Pemerintahan. *Jurnal Pelangi Ilmu*, 5(1), 1–9.

Natalia, T., & Ardiansyah, M. (2024). Implementasi Program Eazy Passport dalam Meningkatkan Layanan Penerbitan Paspor (Studi Kasus Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung). *Triwikrama: Jurnal Multidisiplin*

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

Ilmu Sosial, 3(6), 81–90.
<https://doi.org/https://doi.org/10.6578/triwikrama.v3i6.2895>

Negara, E. S. (2021). Smart Government. In *Pusat Penerbitan dan Pencetakan Universitas Bina Darma Press* (Vol. 1, hal. 70). Palembang: PPP-UBD Press.

Nigraha, A. P., Jannah, R. N., & Purnomo, A. S. (2023). Evaluasi Penerapan Kebijakan Eazy Passport pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu. *JAID: Journal of Administration and International Development*, 3(1), 43–65.
<https://doi.org/https://doi.org/10.52617/jaid.v3i1.397>

Ratminto, & Atik Septi Winarsih. (2015). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sinambela, P. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Setopo. (2006). *Metodologi Penelitian Kualitatif (Dasar Teori dan Terapannya Dalam Penelitian)*. Surakarta: Sebelas Maret Press.

Yulianto, S. (2021). Smart Governance. *Universitas Kristen Satya Wacana*, 21–24.

Zendrato, R. A. N., Jannah, R. N., & Akbar, R. S. S. (2022). Optimalisasi Kinerja Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Sibolga. *Journal of Administration and International Development*, 2(1), 15–35.
<https://doi.org/10.52617/jaid.v2i1.447>

Draft Pertanyaan Wawancara dengan Informan

Pertanyaan pewawancara kepada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun sebagai berikut:

- Bagaimana penerapan dan Apa dasar hukum yang mengatur terkait pelayanan *eazy passport* yang dilaksanakan Kantor Imigrasi Karimun?
- Apakah pelayanan *Eazy Passport* ini mempermudah masyarakat dalam mengaksesnya?
- Apakah pelayanan ini dapat menciptakan layanan yang efektif dan efisien di Kantor Imigrasi Karimun?
- Bagaimana Standar Operasional Prosedur (SOP) dari Pelayanan *Eazy Passport* di Kantor Imigrasi Karimun?
- Apakah dalam pelaksanaan pelayanan *Eazy Passport* ini kantor imigrasi karimun berkolaborasi dengan pihak lain?
- Bagaimana Kantor Imigrasi Karimun dalam meningkatkan SDM pelayanan publik?
- Bagaimana upaya kantor imigrasi dalam mewujudkan sistem kerja yang terkoneksi dalam pelayanan *eazy passport* ini?
- Bagaimana upaya kantor imigrasi dalam mengintegrasikan sistem kerja pada pelayanan *Eazy Passport*?

Pertanyaan pewawancara kepada pengguna pelayanan *Eazy Passport* sebagai berikut:

- Apakah menurut bapak/ibu dengan adanya Pelayanan *Eazy Passport* ini lebih mempermudah dalam pengurusan paspor?
- Apakah menurut bapak/ibu dalam pelayanan *Eazy Passport* sudah sesuai dengan SOP yang diterapkan?
- Apakah ada kerumitan/hambatan dalam pelayanan 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.

Dokumentasi Foto Wawancara dengan Informan



Foto Wawancara Bersama Ibu Dian Novita; Bagian Kasi Kepegawaian Kantor Imigrasi Karimun



Foto Wawancara Bersama Bapak Elmi; Kasubsi Lalu Lintas Keimigrasian

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Hak Cipta 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.



Foto Wawancara Bersama Masyarakat Pemohon Pelayanan Paspor



Foto Wawancara Bersama Masyarakat Pemohon Pelayanan Paspor



PEMERINTAH KABUPATEN KARIMUN BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jalan Jend. Sudirman-Poros Tanjung Balai Karimun, Kepulauan Riau 29631
Komplek Perkantoran Pemkab.Karimun Gedung Bukit Selembak Lantai II
TANJUNG BALAI KARIMUN KEPULAUAN RIAU
Email : kesbangpolkabkarimun@gmail.com

Kode Pos 29631

Tanjung Balai Karimun, 24 Juni 2024

B/70/WASBANG/56/2024

Biasa

1 Lembar

Penyampaian

Rekomendasi Izin Riset

kepada:

Kejara Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun

Bersama ini disampaikan Rekomendasi Izin Riset Nomor :
B/70/WASBANG/56/2024 tanggal 24 Juni 2024, atas nama:

Nama/Obyek : **MEIZA DELVI**
NIM : 12070526653
Program Studi : Administrasi Negara
Fakultas/Jenjang : Ekonomi dan Ilmu Sosial / S1
Judul : **Penerapan Konsep *Smart Governance* Melalui Pelayanan *Eazy Passport* di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Kaarimun**
No Hp : **0812-6861-6510**

Demikian disampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih

**SEKRETARIS BADAN KESATUAN BANGSA DAN
POLITIK KABUPATEN KARIMUN**



ARIBOWO HADIBROTO, S.STP.,MM

Pembina Tk. I / IV b

NIP19860208 2004121001

Tembusan, disampaikan kepada Yth :

1. Bupati Karimun di Tanjung Balai Karimun;
2. Wakil Bupati Karimun di Tanjung Balai Karimun;
3. Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Karimun.
4. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau di Pekanbaru

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hal Cipta Dilindungi Undang-Undang. Setiap orang dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber: 1. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah. 2. Pengutipan tidak diperbolehkan untuk kepentingan yang wajar UIN Suska Riau. 3. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH KABUPATEN KARIMUN BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jl. Jend. Sudirman - Ruko Depan Komplek Perkantoran - Poros Kelurahan Pamak Kecamatan Tebing
TANJUNG BALAI KARIMUN KEPULAUAN RIAU
Email : kesbangpolkabkarimun@gmail.com

Kode Pos 29631

REKOMENDASI IZIN RISET

Nomor: B/70/WASBANG/56/2024

- : 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.
- : 2. Peraturan Daerah Kabupaten Karimun Nomor 07 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah
- : 3. Peraturan Bupati Karimun Nomor : 15 Tahun 2022 tentang Susunan Organisasi dan Uraian Tugas Dinas Daerah (Berita Daerah Kabupaten Karimun Tahun 2022 Nomor 15)
- : Surat dari Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Nomor : B-2551/Un.04/F.VII/PP.00.9/3/2024 Tanggal 13 Juni 2024

KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KABUPATEN KARIMUN, memberikan

Rekomendasi kepada:

- Nama : **MEIZA DELVI**
- NPM : 12070526653
- Jurusan : Administrasi Negara
- Fakultas/ Jenjang : Ekonomi dan Ilmu Sosial / S1
- Untuk : Izin Riset
- Judul : **Penerapan Konsep *Smart Governance* Melalui Pelayanan *Eazy Passport* di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Kaarimun**
- Lokasi Kegiatan : Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun
- Waktu/ Lama Kegiatan :
 - : 1. Selama 3 (tiga) bulan terhitung mulai tanggal Rekomendasi ini dibuat.
 - : 2. Sebelum melakukan penelitian, agar melapor kepada Pemerintah setempat.
 - : 3. Melaporkan hasil penelitian yang telah dilakukan sebagai masukan bagi Pemerintah setempat.
- Promotor : Abdiana Ilosa, S.AP.,MPA

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Tanjung Balai Karimun
Pada tanggal : 24 Juni 2024

**SEKRETARIS BADAN KESATUAN BANGSA
DAN POLITIK KABUPATEN KARIMUN**



ARIBOWO HADIBROTO, S.STP.,MM
Pembina Tk. I / IV b
NIP19860208 2004121001

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumber.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
3. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
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
Ste Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN
 Nomor : W.32.IMI.IMI.3-UM.01.01-1895

Yang bertanda tangan dibawah ini:
 Nama : Zulmanur Arif
 NIP : 198103062000121002
 Pangkat/Gol. Ruang : Penata Tk. I (III/d)
 Jabatan : Kepala Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun

Demikian ini menerangkan bahwa mahasiswa berikut:

Nama : Meiza Delvi
 NIM : 12070526653
 Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
 Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
 Universitas : Universitas Islam Negeri Sulthan Syarif Kasim Riau

Telah selesai melakukan penelitian di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun dan dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "Penerapan Konsep Smart Governance melalui Pelayanan Eazy Passport di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Karimun".

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk digunakan seperlunya.

02 Juli 2024
 Kepala



Zulmanur Arif
 NIP 198103062000121002



tinjauan satu masalah.

Hak cipta milik UIN Suska Riau

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