

UNIVERSITAS HKDP NOMMENSEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
MEDAN - INDONESIA

Panitia Ujian Sarjana Administrasi Publik Program Sarjana Satu (S-1)  
Terakreditasi B Berdasarkan SK DAN-PT No. 1402/SK/DAN-PT/Ak-  
PNR/S/VI/2022 Menyatakan Bahwa:

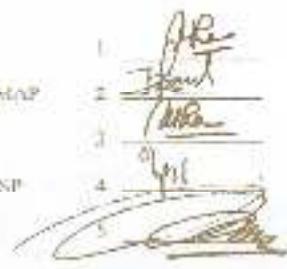
Nama : Erlin N. Tampobolan  
NPM : 20230031  
Program Studi : Administrasi Publik

Telah Mengikuti Ujian Skripsi Dan Lisan Komprehensif Sarjana Ilmu  
Sosial Dan Ilmu Politik Program Studi Administrasi Publik Program Sarjana Satu  
(S-1) Pada Hari Selasa, 04 April 2024 Dinyatakan LULUS

Panitia Ujian

Nama

- |                    |                                       |   |
|--------------------|---------------------------------------|---|
| 1. Ketua           | Dr. Artha L. Tobing, MSP              | 1 |
| 2. Sekretaris      | Jansen Rajaguhguk, S.Sos., SE., M.A.P | 2 |
| 3. Penguji Utama   | Dr. Artha L. Tobing, MSP              | 3 |
| 4. Anggota Penguji | Dr. I. Primiawati Degodrea, MSP       | 4 |
| 5. Pembeli         | Des. Maringan Panjaitan, MAI          | 5 |



Diketahui

Dekan



Dr. Dek. Naloni Siagian, MM

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pemerintah Indonesia memiliki badan legislatif yang memiliki tanggung jawab kepada rakyat Indonesia untuk kemakmuran dan kesejahteraan, Maka dari itu dalam rangka untuk mewujudkan hal tersebut, pemerintah harus membuat kebijakan dengan berbagai program. Pemerintah dapat memenuhi kebutuhan agar mampu memenuhi kebutuhan dasar rakyat pemerintah harus terus menciptakan inovasi terbaru agar masyarakat hidup sejahtera. Inovasi pelayanan publik hal yang penting bagi pemerintah dalam melaksanakan desentralisasi. Inovasi dapat juga membantu untuk memberikan pelayanan publik yang baik dengan menggunakan teknologi informasi bagi penyelenggara aparatur negara dalam rangka meningkatkan pelayanan *E-Government* adalah suatu inovasi yang terdapat dari dimanfaatkanya teknologi informasi yang digunakan oleh instansi publik dalam meningkatkan pelayanan

Dalam rangka efektifitas pelayanan dengan langka cepat, maka pemerintah meluncurkan aplikasi untuk mempermudah masyarakat untuk membantu proses permohonan paspor. Pelayanan paspor telah melewati berapa kali perubahan, pelayanan paspor pertama kali dilakukan secara manual, pelayanan hanya berdasarkan batasan waktu yang mana permohonan bisa menerima layanan apabila menggumpulkan permohonan sebelum jam 12 siang. Apabila permohonan telat dari jam 12 siang maka tidak akan mendapatkan pelayanan

dan harus mengantri di hari berikutnya, Hal tersebut dapat membuat masyarakat banyak yang rela mengantri dari pagi di kantor imigrasi hanya untuk mendapatkan pelayanan di hari itu. Setelah pelayanan berbasis batasan waktu berubah menjadi pelayanan berbasis kuota yang mana apabila kuota penuh maka pemohon tidak akan mendapatkan pelayanan di hari itu juga sehingga kasusnya sama dimana ketidak jelasan kapan akan terlayani. Dilihat dari masalah yang ada, pelayanan pengurusan paspor memberi kesan yang negatif pada proses pelaksanaan birokrasi di instansi pemerintahan. Melihat dari kondisi yang ada permasalahan utama dari pelayan permohonan paspor yakni mengenai antrian dan pengambilan nomor. Maka dari itu pada tanggal 27 januari 2022 di luncurkan lah aplikasi M-Paspor sebagai bentuk transpormasi digital juga upaya peningkatan pelayanan keimigrasiana kusunya dalam pelayanan permohonan paspor.

Direktor Jenderal Imigrasi menghadirkan inovasi terbaru, aplikasi M-Paspor). Aplikasi M-Paspor merupakan sebuah aplikasi yang diluncurkan agar dapat mempermudah masyarakat dalam proses pembuatan paspor. Pada aplikasi tersebut, masyarakat dapat melakukan pendaftaran untuk permohonan paspor baru dan terkait dengan permohonan penggantian paspor (Siagian,2022). Aplikasi M-Paspor merupakan aplikasi pengganti dari Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (APAPO).

Aplikasi M-Paspor memiliki kelebihan daripada APAPO, karena di dalam penggunaannya, masyarakat yang ingin membuat atau mengurus paspor tidak hanya bisa mengambil nomor antrian pelayanan paspor namun mayarakat juga dapat mengisi biodata dan mengunggah dokumen yang diperlukan. Setelah mendaftar di aplikasi M- Paspor masyarakat yang ingin membuat paspor atau

mengurus paspor tidak perlu lagi membawa fotokopy berkas atau persyaratan jika ingin mengurus ke kantor imigrasi cukup datang dengan membawa berkas asli dari persyaratan.

Kantor Imigrasi kelas TPI I Medan bertugas menjalankan fungsinya dan tugas keimigrasian di kota medan khususnya dalam penerapan penggunaan aplikasi M-Paspor. Oleh sebab itu departemen imigrasi sangat penting memberikan contoh atau memberikan pengajaran dalam menggunakan atau mengakses aplikasi pembuatan paspor atau M-Paspor kepada warga negara terkait dengan penggunaan aplikasi M- Paspor untuk menyajikan layanan berkualitas serta prima. Diterapkannya aplikasi M- Paspor di kantor imigrasi TPI I Medan di harapkan mampu memberikan peningkatan dalam hal pelayanan publik menjadi inovasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam rangka untuk mengakselerasi layanan publik yang didukung oleh teknologi informasi yang kompleks sehingga membuat aplikasi ini bekerja secara efisien.

Saat ini, masyarakat yang ingin melakukan permohonan pembuatan paspor dan pengurusan paspor baru, masyarakat diwajibkan untuk mendaftarkan diri di aplikasi M-Paspor terlebih dahulu. Namun ketika diterapkannya aplikasi M-Paspor ini terdapat beberapa hambatan atau kendala dalam mengimplementasikan dari aplikasi M-Paspor tersebut, seperti adanya masyarakat tidak mengetahui adanya aplikasi M-paspor ini dan adanya pelayanan yang berbelit-belit seperti adanya pengisian formulir secara langsung di kantor imigrasi padahal kita sudah mengisinya terlebih dahulu di aplikasi M-paspor begitu juga dengan dokumen dokumen asli dan fotocopy kita harus membawanya kembali ke kantor imigrasi secara langsung padahal kita sudah memasukan ke dalam aplikasi M-paspor.



**Gambar 1.1 : logo aplikasi M-Paspor**

*Sumber: <https://bit.ly/3ZvosMC>*

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis melihat bahwa pemerintah sudah memberikan inovasi dalam pelayan tetapi kurang dalam menerapkannya bagimasyarakat. Oleh sebab itu penulis akan meneliti lebih lanjut dan mengambil judul **“Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi M-Paspor ( Studi KasusKantor Imigrasi TPI I Medan)”**

### **1.1 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas dapat di tetapkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Pelaksanaan inovasi Aplikasi M-Paspor di Kantor ImigrasiTPI I Medan ?
2. Bagaimana Menerapkan Aplikasi M-Paspor di dalam Masyarakat Oleh kantor imigrasi TPI I Medan ?

### **1.2 Tujuan**

1. Mengetahui tentang pelaksanaan inovasi Aplikasi M-Paspor Di Kantor Imigrasi TPI I Medan

2. Mengetahui tentang penerapan aplikasi M-Paspor di dalam masyarakat oleh kantor imigrasi TPI I Medan

### **1.3 Manfaat**

Apabila yang di atas dapat dicapai maka hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan baik secara teoritis, praktis maupun secara akademis, yaitu : secara teoritis untuk melengkapi dan mengembangkan serta mampu menambah ilmu dan gagasan serta mampu menerapkan teori yang telah dipelajari di bangku kuliah.

Secara praktis diharapkan dapat bermanfaat bagi masyarakat, tentunya penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Pemerintah Negara Republik Indonesia dan tambahan pengetahuan bagi pihak - pihak yang terkait dengan masalah penelitian ini.

Secara akademis diharapkan dapat menjadi dokumen kesusastraan, membantu pengembangan ilmu pengetahuan serta menyumbangkan pemikiran dibidang sosial, khususnya dalam bidang ilmu pengetahuan dan teknologi, inovasi dan utilitas.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Inovasi**

Menurut Damanpour mengatakan bahwa sebuah inovasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi dan proses produksi yang baru, sistem struktur dan administrasi yang baru, atau rencana baru bagi anggota organisasi. Dengan merujuk pengertian - pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa inovasi mempunyai atribut yaitu:

1. *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif

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

2. *Compatibility* atau Kesesuaian

Inovasi sebaiknya mempunyai sifat komparatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang tidak sedikit, namun serta juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi baru. Selain itu juga dapat memudahkan adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat.

3. *Complexity* atau Kerumitan

Inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang baru dan lebih baik, maka tingkat

kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting.

4. *Triability* atau Kemungkinan dicoba

Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingasebuah produk inovasi harus melewati fase “uji publik”, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.

5. *Observability* atau kemudahan diamati

Sebuah inovasi juga harus dapat diamati, dari segi dimana dia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

Dengan atribut seperti itu, maka sebuah inovasi merupakan sebuah cara yang baru menggantikan cara yang lama dalam mengerjakan sesuatu atau memproduksi sesuatu. Namun demikian, inovasi mempunyai dimensi geofisik yang menempatkannya baru pada satu tempat, namun boleh jadi merupakan sesuatu yang lama dan biasa terjadi di tempat lain.

Dalam hal ini pemahaman inovasi tidak dapat dilepas dari transformasi dan reformasi referensi administrasi. Sejumlah perubahan yang terencana merupakan hasil akhir adanya dorongan inovasi dalam organisasi publik. Menurut Lyndon (2007) menilai inovasi sebagai sebuah pengenalan atas fitur dalam organisasi.

Inovasi dikatakan sebagai patner dari perubahan. Poole & Van de Ven (2000 mendefinisikan inovasi sebagai sumber dari perkembangan sosial dan ekonomi serta merupakan produk dan fasilitator dari pertukaran ide yang merupakan darah dari pembangunan. Inovasi dicerminkan oleh produk - produk dan proses produksi baru, kemajuan dalam teknologi komunikasi, organisasi dan

layanan produk baru disektor publik dan sektor nonprotif. Selanjutnya harus komonerer dalam studi mengenai organisasi semakin berfokus pada perubahan dan inovasi, sebagaimana ajaran Heracilutus “ tidak adanya yang abadi kecuali perubahan “.

Jika ditinjau berdasarkan perkembangan ide inovasi, proses inovasi melalui Sembilan tahapan, antara lain

1. Pembuatan keputusan oleh unit mendukung keberadaan inovasi
2. Masalah dan peluang disesuaikan oleh inovasi
3. Biaya dan manfaat inovasi di ukur
4. Sumber dukungan dan / oposisi yang mempengaruhi inovasi muncul
5. Sebuah keputusan perlu dibuat untuk mengadopsi atau menolak inovasi
6. Inovasi diimplementasikan
7. Keputusan inovasi diulas dan dikonfirmasi atau diganti
8. Inovasi diganti untuk kegiatan rutin
9. Inovasi di aplikasikan secara keseluruhan

Inovasi tidak secara mulus terjadi atau berjalan, banyak dari kasus inovasi di antaranya justru terkendala oleh berbagai faktor yaitu kurang kompotennya sumber daya aparatur, tumpang tindihnya peraturan, sistem pengawasan yang lemah, dan lemahnya penegakan aturan masyarakat yang bersikap toleran terhadap penyelenggara pelayanan.

## **2.2 E- Government**

*E-government* secara umum dapat di definisikan sebagai penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) untuk meningkatkan kinerja dari fungsi dan layanan pemerintah yang sebelumnya masih tradisional seperti

penggunaan kertas kerja dan sistem manual lainnya. (Lee,2009). Sementara itu, Fountain (2001) memiliki istilah lain dengan nama digital government, suatu lembaga virtual, yang struktur dan kapasitasnya tergantung dengan kekuatan internet dan website serta memiliki jejaring hubungan antara publik dengan privat serta antara lembaga lainnya. Kemudian Means dan Scneider (2002) mendefinisikan e-government sebagai suatu hubungan antara pemerintah, penyelenggara (sektor bisnis, lembaga pemerintah lainnya dan masyarakat), dengan pihak penyedia mereka (sektor bisnis, lembaga pemerintah lainyadan masyarakat) dengan pemanfaatan alat elektronik.

Graham (2002) menjelaskan bahwa setidaknya ada 4 prinsip yang melekat padae government ini, yaitu sebagai berikut.

1. Pelayanan pemerintah harus berorientasikan pada warga masyarakat, ini bermakna bahwa sehingga warga merasa pelayan tersebut di peruntukan kepadanya.
2. Pelayanan pemerintah harus dapat di akses, yaitu bahwa semua jenis pelayanan yang di berikan secara elektronik, baik itu melalui internet, telepon genggam, computer dan lain sebagainya, harus dapat di akses dengan mudah tanpa harusbersusah payah.
3. Pelayanan pemerintah harus inklusif, artinya adalah setiap pelayanan yang tersedia harus terus di perbaiki dan ditinggalkan agar dapat di gunakan oleh setiap elemen masyarakat tanpa terkecuali.
4. Pengelolaan informasi, artinya bahwa pemerintah hanya menyediakan informasi-informasi yang rasional, jelas, mudah dimengerti, dan sesuai dengankebutuhan sehingga semua informasi tersebut menjadi bernilai.

Nograsedk (2011:17) menjelaskan bahwa ada lima elemen penting yang perlu dikelola dalam penerapan *e-government*, yaitu sebagai berikut :

1. Technology terkait dengan infrastruktur informasi nasional, infrastruktur jaringan dan basis jaringan data jaringan, kemampuan sistem software komputer untuk menukar dan memanfaatkan informasi, standar data yang sesuai standar teknis yang sepadan , model keamanan, implementasi dukungan studi, multimedia, otomatisasi, pelacakan, penelusuran dan teknologi identifikasi pribadi.
2. Processes terkait dengan perubahan keseluruhan proses, mempercepat proses pelaksanaan secara signifikan seperti proses yang bisa yang dijalankan selama 24 jam setiap hari, integrasi setiap antar fungsi dan departemen dan integrasi antar organisasi, perubahan aturan yang menentukan proses.
3. People terkait dengan pelatihan staf yang harus diatur, pembelajaran kolektif harus dilakukan dan didorong, pemimpin harus dapat menggabungkan pengetahuan dan keterampilan TIK dari para staf tentang pemahaman proses kerja, pemimpin harus mampu mengembangkan visi strategi dan komprehensif dari manajemen sumber daya manusia, manajemen proyek dan strategi untuk untuk pengguna.
4. Organization culture, terkait dengan transisi kepada budaya yang berorientasi layanan, loyalitas organisasi harus diperkuat, karyawan didorong untuk melakukan tugas yang lebih menantang, dan bersedia mengambil tanggung jawab, kerjasama dan kepercayaan antar departemen dan antar organisasi harus di perkuat, pemahaman tentang pembelajaran

organisasi harus di perkuat, cara berpikir para pemimpin harus di ubah secara signifikan.

5. Structure terkait dengan digitalisasi data yang harus dimiliki standar, struktural hirarkis ditransformasikan menjadi suatu jaringan yang satu kesatuan

### **2.2.1. Manfaat Implementasi E-Government**

Beberapa manfaat tersebut disadari bahwa *e-government* melibatkan sistem otomansi atau komputerisasi pada prosedur kerja yang sebelumnya berbasis pada kertas sehingga mendorong gaya kepemimpinan yang baru, cara kerja yang baru, cara dalam menentukan strategi, cara dalam berkomunikasi dan berinteraksi dengan warga masyarakat dengan rekan bisnis lainnya serta cara untuk mengelola dan menyampaikan informasi publik ( Okot-Uma,2002). Sami et al. (2012) mengklarifikasikan manfaat dari *e-government* ke dalam tiga kategori yang berbeda sebagai berikut :

#### **1. Bagi Pemerintah**

- a) Untuk memberdayakan setiap pegawai pemerintah dengan dukungan sarana informasi dan komunikasi yang ada, untuk memfasilitasi koordinasi antar lembaga pemerintah dan untuk meningkatkan transparansi pemerintah dan perdagangan khususnya dalam pengadaan publik.
- b) Untuk mengintegrasikan daerah-daerah beserta warganya yang terpingirkan di dalam sebuah kerangka distribusi sumber daya yang merata, untuk mempermudah partisipasi publik dalam proses formulasi kebijakan dan implementasi program, dan untuk mentransformasikan pelayanan pemerintah menjadi lebih efisien dalam biaya dan berorientasi pada warga.

- c) Untuk membantu pemerintah dalam menyediakan setiap layanan yang lebih berkualitas dan akuntabel.
- d) Untuk meningkatkan pengawasan terhadap aktivitas warga dan mencegah tindakan kejahatan dan pemanfaatan fasilitas digital.

## 2. Bagi Entitas Bisnis

- a) Untuk memperkuat industri skala besar dan tradisional, seperti di bidang pertanian, pariwisata dan pakaian sehingga terjadi peningkatan nilai tambah terhadap produk, dan untuk menembus pasar - pasar baru melalui kanal penjualan berbasis internet.
- b) Untuk mengembangkan penjualan yang lebih modern yang lebih signifikan dapat mengurangi biaya - biaya bagi pihak importif dan eksportir.
- c) Untuk menjadikan usaha bisnis lebih kompetatif dan menarik bagi para investor terutama yang berasal dari luar.
- d) Untuk mengurangi biaya transaksi dalam aktivitas bisnis
- e) Untuk menciptakan suatu lingkungan yang kompetitif yang memberikan kesempatan besar bagi para pembisnis untuk terlibat dalam bisnis elektronik.

## 3. Bagi Warga Masyarakat

- a) Untuk meningkatkan pengetahuan dan wawasan publik tentang pemerintahnya.
- b) Untuk meningkatkan aksesibilitas pelayanan terhadap warga sehingga mereka memiliki hak yang sama untuk mendapatkan pelayanan dari pemerintah.
- c) Untuk menciptakan lingkungan yang kondusif yang memberikan

kesempatan yang besar bagi warga masyarakat untuk berpartisipasi aktif terhadap kehidupan global saat ini baik itu dalam bidang ekonomi, sosial, budaya, dan lain sebagainya.

- d) Untuk memfasilitasi warga dalam memenuhi kebutuhannya sehingga lebih mudah dan lebih efisien.

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-government* Indonesia antara lain berisikan panduan yang sudah di sosialisasikan seperti:

- Panduan pembangunan infrastuktur portal pemerintah
- Panduan manajemen sistem dokumen elektronik
- Panduan penyusunan rencana induk pengembangan *e-government* lembaga
- Panduan penyelenggara situs web pemerintah daerah
- Panduan tentang pendidikan dan pelatihan SDM *e-government*

Secara sederhana, pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan untuk menyediakan kebutuhan masyarakat melalui program yang di lakukan oleh pemerintah selaku penyedia layanan dan *e-government* adalah pelaksanaan kegiatan pemerintah yang memanfaatkan teknologi informasi mulai dari sistem hingga perangkatnya. dengan adanya kebijakan *e-government* diharapkan dapat mempermudah masyarakat memperoleh pelayanan dimana dan kapan saja.

### **2.3 Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang dijalankan oleh institusi - institusi publik, yang didirikan dan didanai oleh negara untuk kepentingan negara, dan melaluicara kenegaraan, serta tujuan ditemukannya secara politis oleh negara.

Di Indonesia pelayanan publik telah didefinisikan dan dimuat dalam Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sebagaimana dikatakan bahwa segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Adapun penyelenggara pelayanan publik adalah ‘instansi pemerintah’. Lebih lanjut dalam undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 ayat 1 yang berbunyi sebagai berikut: “ pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Robert (1996) dalam jurnal selfi Budi Helpiastuti (2023) menyatakan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketertiban-ketertiban.

Pelayan publik merupakan pemenuhan keinginan serta kebutuhan publik yang dilaksanakan oleh negara. Negara memberikan pelayanan kepada publik sesuai dengan peraturan yang berlaku sehingga sifat dari pelayanan publik menjadi wajib dan merupakan tanggung jawab negara.

Menurut Bharata (2004) terdapat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu:

1. Penyediaan layanan, yaitu pihak yang menyediakan atau memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen yakni publik pelayanan ini berbentuk barang (*goods*) atau jasa (*services*)
2. Penerima layanan, yaitu yang biasa disebut konsumen adalah pihak yang menerima layanan dari penyedia layanan.
3. Jenis layanan, yaitu pelayanan apa saja yang dapat diberikan penyedia layanan kepada konsumen atau pelanggan.
4. Kepuasan pelanggan adalah tujuan utama dari pelayanan hal ini dapat dikatakan sebab tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan sangat erat kaitannya dengan standar kualitas barang atau jasa yang telah dirasakan.

Dalam berbagai literatur dan referensi lainya tentang pelayanan publik memberikan definisi yang berbeda-beda namun dapat dilihat kesamaan dalam definisi tersebut. Pertama pelayanan publik selalu mengaitkan interaksi antara pemberi layanyakni pemerintah dan penerima layanan yakni masyarakat. Kedua penyelenggara pelayanan publik adalah pemerintah dalam hal ini yang menjadi tugas birokrasi atau aparatur sipil negara. Ketiga, pembiayaan pelayanan publik berbasis dari alokasipendapatan pajak. Keempat, proses penemuan tarif pelayanan publik biasanya melalui mekanisme politik, yang dilakukan oleh pemerintah ( eksekutif) dan DPRD ( legislatif) sebagai wakil rakyat. Jadi asas politik tersebut berfungsi untuk mengakomodasi kepentingan rakyat sehingga pelayanan publik tidak dilakukan dengan sewenang- wenang, namun memenuhi aspek keadilan dan pemerataan bagi masyarakat. Kelima ujudnya pelayanan publik dapat berupa barang, jasa, atau gabungan dari keduanya.

Jadi dapat dikatakan bahwa pemerintah yang berorientasi pada kesejahteraan rakyatnya pasti akan berbuat yang terbaik untuk rakyatnya, termaksud pelayanan publik. Sebaliknya rakyat yang memiliki kesadaran bahwa dirinya adalah bagian penting dari suatu negara, akan memberikan input yang dibutuhkan pemerintah dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik secara adil dan merata, serta membantu terselenggaranya pelayanan publik tersebut dengan sebaik - baiknya. Dengan kata lain hakikat suatu pelayanan berfokus pada bagaimana mempertemukan kapabilitas organisasi pemerintah dengan kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini merupakan suatu keadaan dimana seseorang membutuhkan dan menginginkan sesuatu untuk memenuhi hidupnya dan dapat digambarkan bahwa pelayanan publik adalah tugas dan kewajiban yang harus dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab. Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada hakikatnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### **2.3.1 Tujuan Pelayanan Publik**

Undang-undang tentang pelayanan publik bertujuan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Tujuan undang - undang dalam pelayanan publik adalah :

1. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

2. Terwujudnya system penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas - asas umum pemerintah dan koprasa yang baik.
3. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang - undangan.
4. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggara pelayanan publik.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tujuan utama dari pelayanan publik adalah meningkatkan kesejahteraan masyarakat, meningkatkan askebilas, dan memastikan pemerintah bertanggung jawab dalam memenuhi kebutuhan rakyat.

### **2.3.2 Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas layanan adalah semacam penilaian, di mana pelanggan atau pengguna menilai sebuah layanan berdasarkan pada proses pemberi layanan tersebut, yang kemudian di bandingkan dengan harapannya berdasarkan pada pengetahuan dan pemahamannya tentang pemahamannya yang seharusnya di lakukan ( Gronroos,1984). Berdasarkan definisi tersebut, kualitas layanan akan bergantung pada dua faktor, yaitu layanan yang di harapkan dan layan yang di rasakan. Albrecht dan Zemke (1985) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yang tergambar dari segitiga layanan publik, yakni strategi pelayanan, pelanggan, sistem dan sumber daya manusia. Tidak terbantahkan apabila institusi pemerintah bertanggung jawab untuk berusaha memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Pada hakikatnya kualitas pelayanan publik yakni memberikan masyarakat apa yang mereka butuhkan dan untuk melakukannya, harus dapat menemukan

kepentingan dan mengidentifikasi permasalahan apa yang mereka hadapi, kepentingan yang mereka inginkan, dan bagaimana pemerintah dapat memenuhi itu semua.

Kualitas pelayanan dalam sektor publik itu sangat penting Karena selain berkaitan dengan peningkatan reputasi dan kepercayaan terhadap publik, juga secara esensi dihubungkan dengan usaha untuk menanamkan nilai-nilai dalam mengembangkan masyarakat itu sendiri. Sejalan dengan dalam efisiensi pelayanan publik dapat dilihat dari prefektif pemberi layanan ataupun pengguna layanan. Dari segi pemberi layanan harus mampu mewujudkan penyelenggara pelayanan yang terjangkau, tidak melakukan pemborosan terhadap sumber daya publik, serta menggunakan waktu yang singkat dan tidak berbelit-belit. Lovelock dan Wirtz (2004) berpandangan bahwa aspek kualitas dalam pelayanan itu akan selalu berbicara kinerja dalam memberikan layanan, lamanya waktu penyelesaian, responsivitas terhadap perubahan lingkungan dan pangsa pasar, serta perubahan biaya yang terjangkau.

Pelayanan publik merupakan salah satu titik strategis dalam membangun praktik pemerintahan yang baik. Menurut Levine dalam Safroni (1990:188), produk dari pelayanan publik dalam negara demokrasi paling tidak harus memenuhi tiga indikator sehingga dapat di katakan berkualitas, yaitu sebagai berikut:

1. *Responsiveness*, yaitu daya tanggap penyedia layanan baik terhadap harapan, keinginan, aspirasi, maupun tuntutan pengguna layanan.
2. *Responsibility*, yaitu yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-

prinsip atau ketentuan administrasi dan organisasi yang telah ditetapkan.

3. *Accountability*, yaitu yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan kepentingan *stakeholder* dan norma - norma yang berkembang dalam masyarakat.

Garvin (1998) mengidentifikasi lima pandangan dari kualitas, yaitu sebagai berikut.

1. *The transcendent view*, merupakan pendekatan yang memiliki pandangan bahwa kualitas dapat didefinisikan atau dikenal hanya ketika produk digunakan atau layanan dirasakan secara langsung
2. *The product based approach*, merupakan pendekatan yang melihat bahwa kualitas dapat dinilai dengan adanya atau tidak adanya karakteristik tertentu dari produk atau layanan itu sendiri atau dengan kata lain, kualitas dipandang sebagai variabel yang akurat dan dapat diukur.
3. *The manufacturing based approach*, merupakan pendekatan yang menyatakan bahwa kualitas itu akan ada jika produk atau layanan dapat memenuhi standar spesifikasi yang telah ditentukan oleh perusahaan
4. *The user based approach* yaitu pendekatan yang mempertimbangkan keinginan, harapan, kebutuhan pengguna yang harus dipenuhi. Hal ini didasarkan pada suatu premis bahwa kualitas terletak pada siapapun yang menggunakan atau mengalaminya.
5. *The value based perspective* merupakan pendekatan yang melihat kualitas sebagai sebuah *trade off* atau kompromi di antara nilai dan

harga.

Upaya meningkatkan kualitas pelayan publik melekat erat dengan kinerja organisasi. Kualitas pelayanan publik dapat selalu berubah sesuai dengan kinerja dari pemberi pelayanan publik.

Berdasarkan penelitian oleh Hardiansyah (2011) dalam buku Amy Y.S. Rahayu beberapa faktor yang mempengaruhi baik buruknya suatu organisasi dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan hasil penelitiannya itu sebagai berikut:

1. Motivasi kinerja aparatur sipil negara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.
2. Pengawasan masyarakat yang meliputi komunikasi dan nilai masyarakat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.
3. Perilaku birokrasi sebagai variabel bebas berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.
4. Implementasi kebijakan pelayanan terpadu berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sipil.
5. Perilaku birokrasi secara signifikan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.
6. Kinerja birokrasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.
7. Kontrol sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan
8. Implementasi kebijakan tata ruang mempunyai hubungan korelasi yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.
9. Terdapat pengaruh motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja aparatur sipil negara

10. Perilaku aparat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.
11. Motivasi kerja aparat yang meliputi dimensi kebutuhan, pengharapan, intensif dan keadilan berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.
12. Kemampuan aparatur memberikan pengaruh lebih besar daripada perilaku aparatur terhadap kualitas pelayanan.
13. Pengalaman memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan.
14. Tanggung jawab memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan.
15. Komunikasi, disposisi, dan struktur birokrasi yang berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan.
16. kemampuan aparatur, budaya organisasi dan kebijakan yang mendukung menjadi variabel utama yang mempengaruhi kinerja pelayanan publik sedangkan variabel motivasi menjadi faktor proaktif dan dinamisator bagi peningkatan kinerja pelayanan publik.

Upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melekat erat dengan kinerja organisasi. Menurut Brumbach ( dalam Salomo dan Amy Y.S, 2015) menilai bahwa kinerja merupakan hasil dari perilaku maupun hasil manajemen kinerja dapat menjadi salah satu alat untuk membantu analisis mengenai kualitas pelayanan publik, dapat mengarah pada konteks kinerja yang ada.

### **2.3.3 Jenis - Jenis pelayanan Publik**

Berdasarkan keputusan MENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 kegiatan

pelayanan umum atau publik antara lain:

- Pelayanan Administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau pengawasan terhadap suatu barang atau sebagainya. Dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Berkendaraan

Bermotor (STNK) Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) Pasporsertifikat kepemilikan dan sebagainya.

- Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang di gunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.

- Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transformasi, pos dan sebagainya.

#### **2.3.4 Asas Pelayanan Publik**

Menurut keputusan MENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 ada beberapa asas pelayanan publik, yaitu :

- Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang

membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah di mengerti.

- Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan dengantetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

- Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publikdengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

- Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, dan agama, golongan, gender dan status ekonomi.

- Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima layanan publik harus memenuhi hak dan kewajibanmasing - masing pihak.

## **2.4 Aplikasi dan M -Paspor**

Aplikasi menurut Dhanta di kutip dari Azar (2019) adalah software yang di buat oleh satu perusahaan komputer untuk mengerjakan tugas-tugas tertentu, misalnya *Microsoft word*, *Microsoft excel*. Aplikasi berasal dari kata *applacation* yang artinya penerapan lamaran penggunaan. Menurut Juguyanto di kutip oleh Ramzi (2013) aplikasi merupakan penerapan, atau penyimpanan suatu hal, data, permasalahan, pekerjaan ke dalam suatu sarana atau media yang dapat di gunakan untuk menerapkan dan mengimplementasikan hal atau permasalan yang ada

sehingga berubah menjadi dari satu bentuk yang baru tanpa menghilangkan nilai - nilai dasar dari hal data, permasalahan, dan pekerjaan itu sendiri.

Sedangkan menurut (Deslianti & Muttaqin 2016) aplikasi adalah penggunaan atau penerapan suatu konsep yang menjadi konsep permasalahan. Aplikasi *software* yang di rancang untuk penggunaan praktisi khusus, klarifikasi luas ini dapat di bagi menjadi dua : Aplikasi *software* spesialis, program dengan dokumentasi tergabung yang di rancang untuk menjalankan tugas tertentu. Aplikasi paket, suatu program dengan dokumentasi tergabung yang dirancang untuk jenis masalah tertentu.

Kesimpulan dari definisi - definisi tersebut adalah aplikasi merupakan perangkat lunak yang digunakan untuk tujuan tertentu, seperti mengolah data, bermain game, dan lain-lain.

Aplikasi M-Paspor merupakan aplikasi untuk mengajukan permohonan paspor baru maupun pengantian paspor secara *online*. Dibentuknya aplikasi ini bertujuan untuk memudahkan pemohon dalam hal pendaftaran dan pengumpulan berkas yang sebelumnya di lakukan secara manual dengan datang ke kantor imigrasi. Para pemohon dapat mengakses aplikasi di mana pun dan kapan pun dengan hanya menginput data pribadi, mengunggah dokumen persyaratan secara *online* dan memilih waktu kedatangan untuk pelayanan selanjutnya.

M-Paspor diciptakan agar pelayanan menjadi lebih transparan, cepat dan akuntabel. M-Paspor adalah aplikasi pengganti dari aplikasi (APAPO) yang di luncurkan pada awal Januari 2021. Aplikasi M-Paspor ini di gunakan masyarakat untuk mengajukan permohonan pembuatan paspor baru dan pengantian paspor secara online. Hal ini merujuk pada pelayanan keimigrasian saat pandemic covid

19 yang di batasi oleh *social distancing* yang kemudian melahirkan inovasi permohonan paspor yang di lakukan secara *online*.

Berikut adalah tahap tahap penggunaan aplikasi M-Paspor :

1. Unduh aplikasi M-Paspor, kemudian instal di Smartphone atau tablet android/iOS
2. Mendaftarkan akun pengguna
3. Ajukan permohonan Paspor
4. Pilih lokasi kantor imigrasi dan jadwal kedatangan
5. Tahap pembayaran
6. Perubahan jadwal (opsional)

Wawancara di kantor imigrasi

Penggunaan aplikasi M-Paspor ini merupakan inovasi dari penganti aplikasi APAPO yang sebelumnya guna meningkatkan efisiensi, akuntabilitas dan transparansi dalam pembuatan paspor. Berikut adalah perbedaan antara aplikasi APAPO dan aplikasi M-Paspor.

- APAPO hanya memberikan urutan antrean dan waktu kedatangan kepada pemohon paspor. aplikasi M-Paspor memberikan waktu kedatangan bagi pemohon dan pemohon dapat mengganti waktu kedatangan melalui aplikasi M-Paspor.
- Aplikasi M-Paspor memberikan fasilitas untuk dapat mengunggah berkas secara *online* kepada pemohon paspor.

## 2.5 Penelitian Terdahulu

No	Nama	Tempat dan	Judul

		<b>Tahun</b>	
1	Selfi Budi Helpiastuti, Irba Syaifana , Hermanto Rohman.	Kantor Imigrasi ITPI Jember Tahun 2023	“ <b>Kualitas Pelayanan M-Paspor di Kantor Imigrasi I TPI Jember</b> “yang bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan permohonan paspor dengan penggunaan aplikasi <i>mobile</i> paspor (M- Paspor) di kantor imigrasi I TPI I Jember. hasil dari penelitian ini adalah kepengurusan paspor dan indikator ini tidak memiliki pengaruh apapun terhadap kinerja pelayanan aplikasi M-Paspor sebab pada dasarnya untuk mendapatkan kepengurusan paspor pemohon harus terlebih dahulu mendaftarkan aplikasi
2	Reza Akbar Pratama, Dana Alya Utami	Politeknik keimigrasi an Tahun2023	“ <b>Efektivitas Aplikasi M-Paspor Dalam Aspek Pelayanan Publik dan E-Government</b> “ bertujuan untuk melihat bagaimana korelasi keterlaksanaan antara pelayanan publik dan <i>e-government</i> pada pelayanan ke imigrasian, ingin mengetahui apa yang menjadi kelebihan dan kekurangan aplikasi M-Paspor dalam rangka pelayanan keimigrasian, dan melihat efektivitas penggunaan aplikasi M-Paspor dalam pelayanan keimigrasian di masa pandemic covid 19 . dan hasil dari penelitian ini adalah penyelenggaraan aplikasi M-Paspor dalam kaitannya dengan pelayanan publik dan <i>e-government</i> sudah mendekati ukuran efektivitas bagi pelayanan ke imigrasian kepada masyarakat. hal ini dapat di lihat dari pelaksanaan permohonan paspor yang semakin mudah dan cepat dengan bantuan

			<p>teknologi dan sistem yang ada pada aplikasi M-Paspor. ini juga mendukung pelaksanaan pelayanan publik berbasis <i>e-government</i> dan membantu mengawali kebijakan social distancing pada masa covid-19 di Indonesia agar tetap memberikan pelayanan keimigrasian yang optimal</p>
3	<p>Veronica Oktaviani, Marlan Hutahean, Arta Lumban Tobing.</p>	<p>Kantor Imigrasi TPI I Medan Tahun 2023</p>	<p><b>“ Efektivitas Pelaksanaan Program M-Paspor Dalam Pelayanan Pengurusan Paspor Kepada Masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI I Medan”</b></p> <p>tujuan untuk mengetahui sejauh mana efektivitas pelayanan M-Paspor dengan model layanan sebelumnya. dan hasil dari penelitian ini adalah efektivitas penerapan pada program M-Paspor dalam pengurusan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI I Medan di lihat dari empat indikator yaitu pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan. Dilihat dari keempat indikator ini, kantor Imigrasi TPI I Medan sudah dikatakan efektif, dari segi pemahaman program, pihak kantor imigrasi telah melakukan sosialisasi terhadap bagaimana penggunaan aplikasi M –Paspor tersebut, dan melalui pemahaman program disini pelayanan pada program M-Paspor di Kantor Imigrasi TPI I Medan telah di terapkan dan di laksanakan dengan transparan, akuntabel, dan cepat. Dari segi tepat sasaran, masyarakat atau pemohon paspor dan pihak Kantor Imigrasi TPI I Medan, merasa dengan adanya program M-Paspor ini dapat memudahkan dan meningkatkan</p>

			<p>           pelayanan dalam pengurusan paspor. dari segi tepat waktu, ketetapan waktu penyelesaian paspor pada Kantor Imigrasi TPI I Medan telah sesuai dengan jadwal yang telah di rancang dan telah melakukan dengan waktu yang tepat. Mulai dari pembayaran dan paspor dan waktu pengambilan penerbitan paspor. Dan dari segi tercapainya tujuan, tujuan programnya M-Paspor ini adalah untuk mempercepat proses pelayanan paspor secara transparan, akuntabel, cepat dan memberikan kepastian pelayanan baik itu tentang persyaratan atau prosedur, biaya maupun waktu penyelesaian yang sesuai dengan surat keputusan dalam implementasi Sistem Penerbitan Dokumen Perjalanan Republik Indonesia         </p>
--	--	--	--

## 2.6. Kerangka Berpikir

Aplikasi M-Paspor merupakan bentuk baru dari aplikasi APADO yang di terapkan di pelayanan publik agar lebih transparan

Kerangka berpikir adalah sebuah pemahaman yang melandasi pemahaman-pemahaman lainnya, sebuah pemahaman yang paling mendasar dan menjadi pondasi bagi setiap pemikiran selanjutnya. Dalam penelitian ini, menggunakan teori kerangka berpikir menurut Rogers ( Hutagalung and Hermawan 2018: 32) dapat dilihat sebagaiberikut.

UU No 8 Tahun 2014 Tentang Paspor  
 Biasa dan Laksana Paspor

UU No 18 Tahun 2022 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia No 8 Tahun 2018 Tentang Paspor Biasa dan Laksana Paspor

Dasar hukum aplikasi M-Paspor dalam UU No 6 Tahun 2011 tentang Fungsi Keimigrasian

Peraturan Presiden Republik Indonesia No 44 Tahun 2016

Inovasi menurut Damanpour





4	Seminar proposal								
5	Revisi proposal penelitian								
6	Perencanaan penelitian								
7	Pelaksanaan penelitian								
8	Pengolahan data								
9	Penyusunan skripsi								
10	Sidang skripsi dan revisi								

Tempat penelitian ini adalah di Kantor Imigrasi TPI I Medan. Peneliti tertarik mengambil lokasi penelitian di kantor imigrasi TPI I Medan karena kantor imigrasi TPII Medan salah satu pemerintahan yang menggunakan aplikasi M-Paspor.

### **3.2 Fokus Penelitian**

Peneliti ingin membatasi terhadap hal apa yang sesuai dengan rumusan permasalahan dan tujuan penelitian, maka yang menjadi fokus peneliti adalah penerapan inovasi pelayanan publik berbasis aplikasi M-Paspor di kantor imigrasi TPII Medan.

### **3.3 Sumber Data**

Data yang digunakan dalam melakukan penelitian ini adalah :

a) Data Primer

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

b) Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber informasi yang tidak langsung memberikan informasi kepada otoritas informasi, misalnya melalui orang lain atau melalui catatan. sumber informasi tambahan digunakan untuk membantu data yang diperoleh dari sumber informasi penting, kusunya dari laporan, arsip, pedoman, hasil pemeriksaan masa lalu, buku - buku yang membantu eksplorasi ini serta informasi yang dianggap penting dalam penelitian ini ( Sugiyono2016)

### **3.4 Teknik Pengumpulan data**

Teknik prosedur pemilihan informasi adalah kemajuan yang paling penting dalam penelitian, karena motivasi utama dibalik penelitian adalah untuk memperoleh informasi (Sugiyono 2016) strategi berbagai informasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Wawancara

Definisi wawancara di dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, adalah proses tanya-jawab dengan seorang yang diperlukan untuk dimintai keterangan atau pendapatnya terhadap suatu

hal. dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik wawancara mendalam atau *indepth interview* (dikutip dalam Supoto 2007) yaitu proses untuk mendapatkan keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka dengan responden atau orang yang di wawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman *guide* wawancara dimana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama.

- Dokumentasi

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

### 3.6 Informan penelitian

Informan adalah individu yang berada dalam iklim ekspolarasi, yaitu individu yang dapat dapat memberikan data tentang keadaan dan keadaan pemeriksaan. Untuk memperoleh informasi yang urgent diperlukan saksi kunci yang memahami dan terkait masalah yang diperiksa sumbernya seperti :

No.	Informan penelitian	Jumlah
1	Kepala seksi informasi kantor imigrasi TPI I medan	1 orang
2	Masyarakat pengguna aplikasi M-Paspor	2 orang
Jumlah keseluruhan		3 orang

### 3.6 Teknik Analisis Data

Menurut Bogdan (Sugiono 2014;34) analisis data adalah

1. Mencari data dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh hasil dari wawancara.
2. Analisa data dengan menggunakan pendekatan kualitatif.
3. Menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber
4. Menarik kesimpulan

