

**EFEKTIVITAS PELAKSANAAN PROGRAM M-  
PASPOR DALAM PELAYANAN PENGURUSAN  
PASPOR KEPADA MASYARAKAT DI KANTOR  
IMIGRASI KELAS I KOTA BATAM**

**SKRIPSI**



**Oleh :**

**Novi Wahyuningsih**

**201010014**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM**

**2024**

**EFEKTIVITAS PELAKSANAAN PROGRAM M-  
PASPOR DALAM PELAYANAN PENGURUSAN  
PASPOR KEPADA MASYARAKAT DI KANTOR  
IMIGRASI KELAS I KOTA BATAM**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh :**

**Novi Wahyuningsih**

**201010014**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM**

**2024**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Novi Wahyuningsih  
NPM : 201010014  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora  
Program Studi : Administrasi Negara

Menyatakan bahwa "Skripsi" yang saya buat dengan judul:

### **EFEKTIVITAS PELAKSANAAN PROGRAM M-PASPOR DALAM PELAYANAN PENGURUSAN PASPOR KEPADA MASYARAKAT DI KANTOR IMIGRASI KELAS I KOTA BATAM**

Adalah hasil karya sendiri dan bukan "duplikasi" dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 19 Juli 2024



**Novi Wahyuningsih**

NPM. 201010014

**EFEKTIVITAS PELAKSANAAN PROGRAM M-  
PASPOR DALAM PELAYANAN PENGURUSAN  
PASPOR KEPADA MASYARAKAT DI KANTOR  
IMIGRASI KELAS I KOTA BATAM**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh :**

**Novi Wahyuningsih**

**201010014**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal  
seperti tertera di bawah ini**

**Batam, 19 Juli 2024**



**Dr. Karol Teovani Lodan, S.AP., M.AP.**  
Pembimbing



## ABSTRAK

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, perlu melakukan usaha pengembangan yang berbasis teknologi dan informasi ke dalam aspek pemerintahan. Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Batam selalu berupaya untuk meningkatkan serta memperbaiki sistem pelayanan pengurusan paspor pada masyarakat. Hal ini dilakukan dengan penerbitan aplikasi *Mobile Paspor* atau M-Paspor di Kota Batam yang telah *launching* pada 25 Januari 2022. Penelitian ini berusaha untuk mendeskripsikan dan menganalisa efektivitas pelayanan program M-Paspor bagi masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Batam. Jenis penelitian menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif adalah *field research*, atau kerja lapangan yang mirip dengan studi kasus yang melibatkan investigasi mendalam pada pengumpulan data untuk dilakukan analisa secara terperinci. tujuan awal diciptakannya M-Paspor adalah memberikan kemudahan pelayanan bagi masyarakat, efisiensi waktu dalam pelayanan dan tentu menciptakan ketertiban dan keteraturan masyarakat dalam proses pengurusan paspor. Dengan adanya layanan online memberikan hal yang positif bagi masyarakat juga, mulai dari efisiensi waktu, efektivitas pelayanan, ketertiban, jumlah pemohon yang dibatasi setiap harinya, ketersediaan informasi yang didapat dari media sosial, mengetahui program dari diciptakannya M-Paspor mulai dari proses pendaftaran yang dilakukan di aplikasi, mengikuti langkah-langkah dalam proses permohonan melalui M-Paspor sampai dengan kedatangan ke kantor imigrasi. Baik petugas maupun masyarakat merasakan manfaat yang positif dari kehadiran M-Paspor ini. Pelayanan menjadi lebih mudah dan efisien, waktu yang diperlukan untuk pengurusan paspor menjadi lebih singkat, dan proses tersebut membantu menciptakan keteraturan dalam komunitas. Petugas juga merasakan perbaikan signifikan, termasuk dalam kapasitas mereka untuk melayani masyarakat dengan baik serta mengurangi antrian karena kuota harian yang terbatas. Masyarakat juga mengalami manfaat positif dengan kemudahan akses M-Paspor melalui perangkat pribadi mereka, yang memudahkan pengisian data pribadi.

**Kata Kunci :** efektivitas, pelayanan, m-paspor

## **ABSTRACT**

*This improvement is carried out by improving the quality and performance of public services and providing services as a whole. In improving the quality of public services, it is necessary to make efforts to develop technology and information based on aspects of government. The Class I Special TPI Batam Immigration Office always strives to improve and improve the passport administration service system for the community. This is done by issuing the Mobile Passport or M-Passport application in Batam City which was launched on January 25, 2022. This study seeks to describe and analyze the effectiveness of the M-Passport program service for the community at the Class I Special TPI Batam Immigration Office. The type of research uses qualitative research with a descriptive approach. Qualitative research is field research, or fieldwork that is similar to a case study that involves in-depth investigations into data collection for detailed analysis. The initial purpose of creating M-Passport was to provide easy services for the community, time efficiency in services and of course create order and regularity for the community in the passport administration process. With the existence of online services, it also provides positive things for the community, starting from time efficiency, service effectiveness, orderliness, the number of applicants is limited each day, the availability of information obtained from social media, knowing the program from the creation of M-Passport starting from the registration process carried out in the application, following the steps in the application process through M-Passport until arriving at the immigration office. Both officers and the community feel the positive benefits of the presence of M-Passport. Services become easier and more efficient, the time required to process a passport becomes shorter, and the process helps create order in the community. Officers also feel significant improvements, including in their capacity to serve the community well and reduce queues due to limited daily quotas. The community also experiences positive benefits with the ease of accessing M-Passport through their personal devices, which makes it easier to fill in personal data.*

**Keywords:** *effectiveness, service, m-passport*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah Subhanahu Wata'ala yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Administrasi Negara, Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Putera Batam Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom
3. Ketua Program Studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam Ibu Lubna Sasabila, S.IP., M.I.P., MPA
4. Bapak Dr. Karol Teovani Lodan, S.AP., M.AP. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam yang sudah sangat banyak membantu penulis
5. Bapak Timbul Dompok, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing akademik penulis di Universitas Putera Batam
6. Kepada seluruh Dosen dan Staff Universitas Putera Batam
7. Seluruh Staff Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Batam yang sudah memberikan izin dan meluangkan waktu untuk penulis ketika melakukan penelitian
8. Kedua orang tua saya Bapak Bonasir dan Ibu Sulaseh yang telah memberikan segala dukungan, semangat, perhatian, doa serta telah mendidik dan membesarkan penulis dalam limpahan kasih sayang.



Kepada kakak dan adik saya Nur Fadhilah, A.Md.Keb, Putri Ameliyah yang selalu memberikan dukungan semangat selama perkuliahan, serta seluruh keluarga besar penulis

9. Saudara-saudari tersayang penulis kepada Deby Novalia Gultom, Rosa Hutahaean, Juita Siti Rahayu, Alicia Veronica, dan Aullya Rieccy Angelwiss yang telah melindungi, menasehati, memberikan doa, semangat, memberikan berbagai saran saat penulis mengalami kesulitan. Memberikan dukungan moril maupun materil.
10. Teman-teman mahasiswa terutama dari program studi Administrasi Negara, terima kasih atas dukungan dan kerjasamanya selama penulis menempuh pendidikan serta menyelesaikan penulisan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.
11. Terakhir, terima kasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

Akhirnya, sungguh penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan. Semoga Allah Subhanahu Wata'ala membalas kebaikan dan selalu mecurahkan hidayah serta taufik-Nya, Aamiin.

Batam, 19 Juli 2024

**Penulis**



Novi Wahyuningsih



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMBUNG</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	9
1.3 Batasan Masalah .....	12
1.4 Rumusan Masalah .....	9
1.5 Tujuan Penelitian .....	9
1.6 Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>11</b>
2.1 Kajian Teori .....	11
2.2 Penelitian Terdahulu .....	25
2.3 Kerangka Pemikiran.....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>36</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	36
3.2 Sifat Penelitian .....	36
3.3 Lokasi dan Periode Penelitian .....	37
3.4 Sumber Data.....	38
3.5 Metode Pengumpulan Data .....	40
3.6 Metode Analisis Data.....	41
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>43</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	46
4.2 Pembahasan.....	86
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>92</b>
5.1 Simpulan .....	92
5.2 Saran.....	92
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2. 1</b>	Kerangka Pemikiran .....	35
<b>Gambar 3. 1</b>	Metode Analisa Data.....	42
<b>Gambar 4. 1</b>	Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Batam....	48
<b>Gambar 4. 2</b>	Kunjungan ke Sekolah Pelita Utama Kota Batam.....	62
<b>Gambar 4. 3</b>	Stan dalam Kunjungan ke Sekolah Pelita Utama Kota Batam .....	63
<b>Gambar 4. 4</b>	Penyuluhan Desa Binaan .....	63
<b>Gambar 4. 5</b>	Informasi M-Paspor yang terdapat di <i>Website</i> .....	64
<b>Gambar 4. 6</b>	Informasi M-Paspor yang terdapat di Instagram .....	64
<b>Gambar 4. 7</b>	Persyaratan Pengurusan Paspor Baru yang berada di lingkungan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Batam .....	65
<b>Gambar 4. 8</b>	Ruang Customer Service di lingkungan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Batam .....	67
<b>Gambar 4. 9</b>	Laman Awal Aplikasi M-Paspor untuk melakukan permohonan yang dapat diakses melalui gadget.....	71
<b>Gambar 4. 10</b>	Penentuan Tanggal Kedatangan ke Kantor Imigrasi pada Aplikasi M Paspor .....	71
<b>Gambar 4. 11</b>	Alur Permohonan Paspor .....	72
<b>Gambar 4. 12</b>	Poster Service Informasi Paspor .....	73
<b>Gambar 4. 13</b>	Waktu Penyelesaian Paspor .....	77

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 3. 1</b> Jadwal Pelaksanaan Penelitian .....	37
<b>Tabel 3. 3</b> Informan Penelitian .....	39
<b>Tabel 4. 1</b> Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Batam Berdasarkan Unit Kerja.....	55
<b>Tabel 4. 2</b> Pegawai Bidang Dokumen Perjalanan dan Izin Tinggal Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Batam .....	59
<b>Tabel 4. 3</b> Pegawai Pelaksana Seksi Dokumen Perjalanan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Batam .....	60