

DAFTAR PUSTAKA

- Alne, M. F. (2019). *Efektivitas Kantor Imigrasi Kelas I Pekan Baru Dalam Penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspur Online*. Riau.
- Andika, D. B., Santoso, T., & Sukarno. (2019). *Efektivitas Pelayanan Publik Di Surabaya*. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 5(1), 1131–1139.
- Artiguna, P. P., Sugito, S., & Hoyyi, A. (2014). Analisis Sistem Antrian Pada Layanan Pengurusan Paspur Di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang. *Jurnal Gaussian*, 3(4), 801–810.
- Awal, Badu. (2008). Kondisi Birokrasi Di Indonesia Dalam Hubungannya Dengan Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik: Vol. 4, No. 2*.
- Gibson, L. J. Dkk, 2000, *Organisasi*, Terjemahan, Jakarta, Erlangga.
- Guntur Setiawan. 2004. Implementasi Dalam Birokrasi Pembangunan. Bandung: Remaja Rosdakarya Offset
- Harsono, Hanifah, Implementasi Kebijakan Dan Politik. Jakarta: Grafindo Jaya, 2002.
- Hendrayady, Agus. 2020. "Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau Di Era Revolusi Industri 4 . 0." *Jurnal Ilmu Pemerintahan* 4: 227–38.
- Kartika, D. F., & Oktariyanda, T. A. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Poedak (Pelayanan Online Pendaftaran Adminisitrasi Kependudukan) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. *Publika*, 245–260.
- Maysara, M., & Asari, H. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Aplikasi Potensi Investasi (Siapi) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (Jmiap)*, 3(3), 214-220
- Melinda, M., & Syamsurizaldi, M. I. K. (2020). Inovasi Pelayanan

Administrasi Kependudukan Online (Paduko) Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil. Kota Padang Panjang: Universitas Andalas.

Mousa, M., A. McMurray, Dan N. Muenjohn. 2018. *A Conceptual Framework Of The Factors Influencing Innovation In Public Sector Organizations*. The Journal Of Developing Areas 52 (3): 231-242.

Musabry. 2021. "Inovasi Pelayanan Pada Pembuatan Akte Kelahiran Dan Akte Kematian Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar." *Jurnal Administrasi Negara* 2(Desember): 1–15.

Mulia, B. (2022). *Inovasi Pelayanan Publik Dalam Penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Online Di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru*. Riau.

Muluk, Khairul. *Knowledge Management Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah* (Malang: Bayumedia, 2008): 43

Nasution. (2003). *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung: Taristo.

Noviyanti, N., & Ahmad, M. (2023). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi M-Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar. *Provider Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 2(2), 153–167. <https://doi.org/10.59713/projip.v2i2.677>

Nugraha, J. T. (2018). E-Government Dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman. *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*, 2, 14-17.

Osborne, David, & Peter, P. (1997). *Banishing Bureaucracy: The Five Strategies For Reinventing Government*. Perseus Books.

Pakpahan, M. P. (2023). *Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi M-Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Palembang*. Palembang.

Rifan, M. D., Jannah, R. N., & Nusanto, G. A. (2022). Pengaruh Inovasi E-Perdim Terhadap Beban Kerja Pegawai Pada Kantor Imigrasi Kelas I Surakarta. *Ilmiah Kajian Keimigrasian*, V, 27-29.

Rogers, E. M. Diffusion Of Innovations. (New York: The Free Press, A Division Of Macmilan Publishing Co.Inc, 1983): 16

Rustam, A. M. (2021). *Implementasi Sistem E-Perdim Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar*. Makassar.

Sihar Sihombing, 2013, Hukum Keimigrasian Dalam Hukum Indonesia, Nuansa Aulia, Bandung: 2

Sinambela, Dkk. (2006). Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Dan Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. (2009). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Suwarno, Yogi. Inovasi Di Sektor Publik. (Jakarta: Stia-Lan Press, 2008): 10

Tachjan. (2006). Implementasi Kebijakan Publik. Bandung: Aipi

Ubit, M., Nurahasanah, & Milka. (2022, Oktober). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik Dalam Menghadapi Era Revolusi Digital Di Kantor Bapas Kelas li Sampit. *Pencerah Publik*, 9, 1-9.

Wahab, A. (2018). Manajemen Publik (Konsep, Aplikasi Dan Penerapan Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah). Mandar Maju. Bandung

Undang – Undang dan Peraturan

Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem pemerintahan Berbasis Elektronik

Undang-Undang Reipubliik Indonesia No. 6 Tahun 2011 Tentang

Keimigrasian

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PAN) nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik surat edaran direktur jenderal imigrasi nomor IMI-UM.01.01-4166 tentang implementasi aplikasi pendaftaran antrian paspor online di seluruh Indonesia.

Website Resmi:

<https://makassar.imigrasi.go.id>

<https://makassarkota.go.id/>

<https://kbbi.kemdikbud.go.id/>

LAMPIRAN-LAMPIRAN

UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 25 TAHUN 2009

TENTANG
PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang :
- a. bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
 - b. bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik;
 - c. bahwa sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas;
 - d. bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya;
 - e. bahwa . . .



SALINAN

PRESIDEN
REPUBLIK INDONESIA

PERATURAN PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 95 TAHUN 2018

TENTANG

SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya diperlukan sistem pemerintahan berbasis elektronik;
- b. bahwa untuk meningkatkan keterpaduan dan efisiensi sistem pemerintahan berbasis elektronik diperlukan tata kelola dan manajemen sistem pemerintahan berbasis elektronik secara nasional;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu menetapkan Peraturan Presiden tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
- Mengingat : Pasal 4 ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : PERATURAN PRESIDEN TENTANG SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK.

147

BAB I . . .

 KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA DIREKTORAT JENDERAL IMIGRASI KANTOR IMIGRASI KELAS I NON TRJ JAKARTA PUSAT	NOMOR SOP	: W.19.IMI.MI.5-GR.001.01- 00260 TAHUN 2023
	TGL. PEMBUATAN	: 31 Januari 2023
	TGL. REVISI	: -
	TGL. EFEKTIF	: 31 Januari 2023
	DISAHKAN OLEH	 MURYU HIDAYAT <small>NIP. 1963008 200002 1 001</small>
NAMA SOP	: PENERBITAN PROSES PASPOR BARU SECARA ONLINE	
DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA	
<ol style="list-style-type: none"> Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik; Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; Undang – Undang 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian; Peraturan Pemerintah Nomor 31 tahun 2013 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian; Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor : M.02-12.03.10 Tahun 2006 tentang Penerapan Sistem Photo Terpadu Berbasis Biometrik pada Surat Perjalanan Republik Indonesia; Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor : M.HH.01-GR.01.01 Tahun 2008 tentang Perubahan Ketiga atas Keputusan Menteri Kehakiman Nomor : M.01-02.03.10 Tahun 1995 tentang Paspor Biasa, Paspor untuk Orang Asing, Surat Perjalanan Laksana Paspor untuk Orang Asing; Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 9 Tahun 2002 tentang penerbitan paspor biasa bagi calon Tenaga Kerja Indonesia; Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 16 Tahun 2013 Tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 7 Tahun 2012 tentang Spesifikasi Teknis Pengamanan Paspor Biasa dan Srtta Perjalanan Laksana Paspor; Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 8 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor; Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 19 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Imigrasi; Peraturan Direktur Jenderal Imigrasi Nomor : F-960/I2.03.02 Tahun 2000 tentang Perubahan Ketiga Atas Petunjuk Pelaksanaan Direktur Jenderal Imigrasi Nomor : F-458/I2.03.02 Tahun 1997 tentang Surat Perjalanan Republik Indonesia; Peraturan Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IM-1868.PR.08.01 Tahun 2010 Tentang Standar Operasional Prosedur Manajemen Berbasis Dokumen Keimigrasian; Surat Edaran Nomor : IMI-UM.01.01-4166 tentang Implementasi Aplikasi Pendaftaran online permohonan paspor secara Online di seluruh Indonesia. Surat Edaran Nomor IMI-GR.01.01-1029 tentang Penegasan Prosedur Pelaksanaan Pencegahan TKI Nonprosedural. 	<ol style="list-style-type: none"> Memiliki kemampuan pengolahan data penerbitan paspor Mengetahui prosedur penerbitan paspor Mengetahui tugas dan fungsi mekanisme pembuatan keputusan Mengetahui tugas dan fungsi mekanisme pembuatan laporan 	
KETERANGAN	PERALATAN PENUNJANG	
<ol style="list-style-type: none"> SOP Cetak SOP Paspor Hilang, Rusak atau Ganda (Duplikasi) SOP Penanganan Ketidakepatuhan SOP Penyimpanan Berkas Permohonan Seleksi 	<ol style="list-style-type: none"> Komputer/printer/scanner Jaringan Internet dan e-office Kamera/teknis finger print 	
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN	
<p>Apabila SOP tidak dilaksanakan maka proses akan terhambat dan menyebabkan ketidaksesuaian hasil penerbitan paspor ketepatan waktu dan akurasi data Keimigrasian.</p>	<p>Disimpan Sebagai data elektronik dan/atau manual</p>	



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU PEMERINTAHAN**

Kampus Tamalanrea Jalan Perintis Kemerdekaan KM.10 Makassar 9024

Nomor : 8281/UN4.8.1/PT.1.04/2023

2 November 2023

Lamp. :

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth :
Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan
HAM Sulawesi Selatan

Dengan hormat, kami sampaikan bahwa mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Hasanuddin tersebut berikut ini :

Nama : Andi Sri Rahayu
Nomor Pokok : E051201064
Departemen : Ilmu Pemerintahan
Alamat : Jl. Gusung Makmur No.3 Makassar
Nomor HP : 081 354 070 399

Bermaksud untuk melakukan penelitian lapangan.kepustakaan dalam rangka penyusunan
Skripsi yang berjudul :

**“ INOVASI PELAYANAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI KOTA
MAKASSAR “**

Sehubungan dengan tersebut, maka kami mohon agar yang bersangkutan diberikan izin untuk
melakukan penelitian yang dimaksud.

Demikian penyampaian kami, atas perhatian dan bantuannya diucapkan terima kasih.

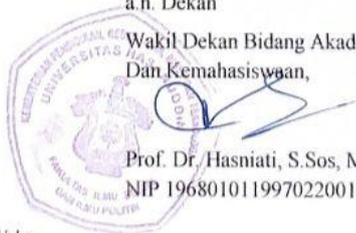
a.n. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik
Dan Kemahasiswaan,

Prof. Dr. Hasniati, S.Sos, M.Si
NIP 196801011997022001

Tembusan :

1. Dekan Fisip unhas;
2. Ketua Departemen Ilmu Pemerintahan Fisip Unha;
3. Kassubag Bidang akademik dan Kemahasiswaan Fisip Unhas;
4. Arsip





PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jl. Bougainville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : ptsp@sulselprov.go.id
Makassar 90231

Nomor : 28419/S.01/PTSP/2023 Kepada Yth.
Lampiran : - Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar
Perihal : Izin penelitian

di-
Tempat

Berdasarkan surat Dekan FISIP Univ. Hasanuddin Makassar Nomor : 7944/UN4.8.1/PT.01.04/2023 tanggal 23 Oktober 2023 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : **ANDI SRI RAHAYU**
Nomor Pokok : E051201064
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa (S1)
Alamat : Jl. P. Kemerdekaan Km 10, Makassar
PROVINSI SULAWESI SELATAN

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

" INOVASI PELAYANAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI KOTA MAKASSAR "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **30 Oktober 2023 s/d 19 Januari 2024**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami **menyetujui** kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
Pada Tanggal 28 Oktober 2023

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN



ASRUL SANI, S.H., M.Si.
Pangkat : PEMBINA TINGKAT I
Nip : 19750321 200312 1 008

Tembusan Yth
1. Dekan FISIP Univ. Hasanuddin Makassar di Makassar;
2. *Pertinggal.*



KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA RI
KANTOR WILAYAH SULAWESI SELATAN
Jalan Sultan Alauddin Nomor. 102 Makassar 90223
Telepon (0411) 854731 Faksimili (0411) 871160
E-mail : kemenkumham.sulawesiselatan@gmail.com

Nomor : W.23.UM.01.01-989 13 November 2023
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Izin Penelitian

Yth. Kepala Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar

di
Makassar

Sehubungan dengan surat Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin Nomor: 8281/UN4.8.1/PT.01.04/2023 Tanggal 2 November 2023 hal Permohonan Izin Penelitian, bersama ini diminta kepada Saudara untuk memfasilitasi penelitian tersebut:

Nama : Andi Sri Rahayu
NIM : E051201064
Program Studi : Ilmu Pemerintah
Pekerjaan : Mahasiswa (S1)

Sebagai bahan untuk penyusunan Skripsi dengan judul "**Inovasi Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Makassar**" yang akan dilaksanakan mulai tanggal 15 November sampai dengan 15 Desember 2023 dengan mentaati segala ketentuan yang berlaku di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Makassar.

Demikian disampaikan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.



a.n. Kepala Kantor Wilayah
Kepala Divisi Administrasi,



Ditandatangani secara elektronik oleh :

Indah Rahayuningsih
NIP 196410221988032001

Tembusan :

1. Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Sulawesi Selatan (sebagai laporan) ;
2. Kepala Divisi Keimigrasian Kanwil Kementerian Hukum dan HAM Sulawesi Selatan.

Dokumentasi Wawancara
(Para Staf Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar)



Masyarakat Pengguna Layanan

