

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmannirrahiim...*

Mengucap Alhamdulillah serta segala puji dan syukur peneliti haturkan kepada Allah SWT yang telah memberi nikmat sehat serta rezeki dan nikmat nikmat lainnya yang tidak dapat terhitung, karena berkat rahmat serta hidayah-Nya peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **”Penerapan *E-Government* Melalui Aplikasi M-Paspor Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Permohonan dan Penggantian Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Jakarta Selatan Tahun 2022-2023”** dengan baik dan lancar guna untuk memenuhi syarat menyelesaikan perkuliahan jenjang Sarjana di Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Padjadjaran.

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada pihak pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini, peneliti mengucapkan terimakasih sebesar besarnya kepada Rudiana, S.IP., M.Si selaku dosen pembimbing utama peneliti, terima kasih atas segala saran yang membangun, masukan, motivasi, waktu, bimbingan serta doa yang diberikan kepada peneliti dari awal hingga akhir proses penyusunan skripsi ini. Semoga segala ilmu serta bantuan yang Bapak berikan dibalas oleh Allah SWT berupa kebaikan, perlindungan, serta pahala yang dilipatgandakan oleh-Nya.

Tak hanya itu, peneliti juga menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Rina Indrastuti, S.E., M.SIE selaku Rektor Universitas Padjadjaran.
2. Dr. R. Widya Setiabudi Sumadinata, S.IP., S.Si., M.T., MSI (Han) selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Padjadjaran.
3. Ibu Dr. Dra. Dede Sri Kartini, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Padjadjaran.
4. Bapak Prof. Dr. H. Nandang Alamsah D, S.H., M.Hum., Bapak Drs. Jajang Sutisna, M.I.Pol, Bapak Agus Taryana, S.AP., M.AP selaku dosen penguji skripsi peneliti. Terima kasih atas segala kritik serta saran yang membangun dalam proses penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh dosen Ilmu Pemerintahan Universitas Padjadjaran yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan yang bermanfaat selama perkuliahan.
6. Staff Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Padjadjaan, terutama kepada Ibu Siti Umisah dan Bapak Diki Perdana yang sangat menolong peneliti dalam mengurus administrasi perkuliahan.
7. Bapak Riki Tresna Anggara, S.E selaku Analis Keimigrasian Bidang Verifikasi Pelayanan dan Dokumen Perjalanan di Kantor Imigrasi Kelas I Jakarta Selatan, Bapak Iman Prawira, S.Kom selaku Subkoordinator Verifikasi Dokumen Perjalanan Wilayah III Direktorat Lalu Lintas

Keimigrasian dan masyarakat yang telah bersedia menjadi informan penelitian dalam skripsi ini. Terima kasih

8. Teruntuk teman-teman terdekat saya yang hampir selalu menemani saya di Jatinangor, Benny, Alif, Nizar, Ipin, Luthfi, Fikri, Dapnas, Indro, Baihaki, Meb, Caca, Vio, Gendis, Dara, Oci, Icha serta memberikan motivasi dan saran dalam penyelesaian skripsi.
  9. Terima kasih peneliti ucapkan untuk teman-teman FIBBA Unpad yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menjadi bagian dari kalian semoga sukses selalu kedepannya.
  10. Terima kasih juga peneliti ucapkan untuk Vindes, Trio Kurnia, The Prediksi, Nex Carlos, Justinus Lhaksana yang sudah menghibur peneliti saat proses penyusunan skripsi.
  11. Seluruh rekan perkuliahan peneliti di Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Padjadjaran Angkatan 2019 yang telah menjadi teman seperjuangan kurang lebih empat tahun bersama dalam dunia perkuliahan, terima kasih atas segala kenangan dan kebersamaannya.
- Teruntuk kedua orang tua, kakak kandung, dan keluarga terdekat peneliti, terima kasih atas segala doa, dukungan, dan motivasi selama proses penyelesaian skripsi ini.

Bandung, 1 Agustus 2023



Ridho Yudisatria

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR DIAGRAM .....</b>	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Riset .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	17
1.3 Tujuan Riset.....	17
1.4 Manfaat Riset.....	18
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>20</b>
2.1 Pemerintah dan Pemerintahan .....	20
2.1.1 Pemerintah.....	20
2.1.2 Pemerintahan.....	22
2.2 Pembagian Urusan Pemerintahan dan Kekuasaan.....	27

2.3 Pelayanan Publik Berbasis <i>Electronic Government</i> .....	31
2.3.1 Konsep Pelayanan Publik.....	31
2.3.2 Konsep <i>Electronic Government</i> .....	34
2.3.2.1 Pengertian <i>E-Government</i> .....	34
2.3.2.2 Tujuan <i>E-Government</i> .....	37
2.3.2.3 Manfaat <i>E-Government</i> .....	39
2.3.2.4 Pemicu Utama <i>E-Government</i> .....	41
2.3.2.5 Elemen Sukses <i>E-Government</i> .....	43
2.3.2.6 Empat Tipe Relasi <i>E-Government</i> .....	47
2.4 Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.....	50
2.5 Konsep Aplikasi M-Paspor.....	52
2.6 Kerangka Pemikiran .....	56
<b>BAB III METODE RISET .....</b>	<b>60</b>
3.1 Rancangan Riset .....	60
3.2 Unit Analisis.....	62
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	66
3.4 Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	71
3.5 Lokasi, Waktu dan Jadwal Riset.....	75
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>76</b>
4.1 Objek Penelitian.....	76
4.1.1 Gambaran Umum Pemerintahan Provinsi DKI Jakarta.....	76
4.1.1.1 Letak Geografis DKI Jakarta .....	77
4.1.2 Gambaran Umum Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Selatan.....	78

4.1.2.1	Visi dan Misi .....	80
4.1.2.2	Tugas dan Fungsi .....	81
4.1.2.3	Struktur Organisasi.....	81
4.1.2.4	Panduan Logo.....	82
4.1.3	Direktorat Jenderal Imigrasi .....	83
4.1.3.1	Visi dan Misi.....	83
4.1.3.2	Tugas dan Fungsi.....	84
4.1.3.3	Panduan Logo.....	85
4.1.3.4	Struktur Organisasi.....	86
4.1.4	Kantor Imigrasi Kelas I Jakarta Selatan .....	88
4.1.4.1	Visi dan Misi .....	88
4.1.4.2	Tugas dan Fungsi.....	89
4.1.4.3	Struktur Organisasi.....	91
4.1.5	Aplikasi M-Paspor ( <i>Mobile Paspor</i> ) .....	92
4.2	Hasil Penelitian dan Pembahasan .....	94
4.2.1	Penerapan <i>E-Government</i> Melalui Aplikasi M-Paspor Melalui Penyelenggaraan Pelayanan Permohonan dan Penggantian Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Jakarta Selatan Tahun 2022-2023 Berdasarkan Elemen <i>Support</i> .....	96
4.2.1.1	Disepakatinya Kerangka <i>E-Government</i> sebagai Salah Satu Kunci Sukses Negara dalam Mencapai Visi dan Misi Bangsaanya, sehingga Harus Diberikan Prioritas Tinggi Sebagaimana Kunci-Kunci Sukses Lain Diperlakukan.....	98

4.2.1.2 Dialokasikannya Sumber Daya (Manusia, Finansial, Tenaga, Waktu, Informasi) Di Setiap Tataran Pemerintahan Untuk Membangun Konsep Ini Dengan Semangat Lintas Lektoral.....	101
4.2.1.3 Dibangunnya Berbagai Infrastruktur dan Superstruktur Pendukung Pencipta Lingkungan Kondusif Untuk Mengembangkan <i>E-Government</i> (seperti Adanya Regulasi yang Jelas dan lain Sebagainya) .....	105
4.2.1.4 Disosialisasikannya Konsep <i>E-Government</i> Secara Merata, Kontinyu, Konsisten dan Menyeluruh Kepada Seluruh Kalangan Birokrat Secara Khusus dan Masyarakat Umum Melalui Berbagai Cara Kampanye Yang Simpatik .....	109
4.2.2 Penerapan <i>E-Government</i> Melalui Aplikasi M-Paspor Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Permohonan dan Penggantian Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Jakarta Selatan Tahun 2022-2023 Berdasarkan Elemen <i>Capacity</i> .....	113
4.2.2.1 Ketersediaan Sumber Daya yang Cukup Untuk Melaksanakan Berbagai Inisiatif <i>E-Government</i> , Terutama yang Berkaitan Dengan Sumber Daya Finansial .....	114
4.2.2.2 Ketersediaan Infrastruktur Teknologi Informasi yang Memadai karena Fasilitas Ini Merupakan 50% dari Kunci	

Keberhasilan Penerapan Konsep <i>E-Government</i> .....	116
4.2.2.3 Ketersediaan Sumber Daya Manusia yang Memiliki Kompetensi dan Keahlian yang Dibutuhkan Agar Penerapan <i>E-Government</i> dapat Sesuai dengan Asas Manfaat yang Diharapkan .....	121
4.2.3 Penerapan <i>E-Government</i> Melalui Aplikasi M-Paspor Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Permohonan dan Penggantian Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Jakarta Selatan Tahun 2022-2023 Berdasarkan Elemen <i>Value</i> .....	123
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>127</b>
5.1 Simpulan.....	127
5.2 Saran.....	130
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>132</b>
<b>LAMPIRAN</b>	
<b>RIWAYAT HIDUP</b>	