

LAMPIRAN I

PEDOMAN WAWANCARA (INTERVIEW GUIDE)

1. Bagaimana kejelasan dan kepastian dalam pelayanan paspor online di kantor imigrasi kelas 1 kota malang?
2. Apa pelayanan pembuatan paspor *online* sudah efisien?
3. Bagaimana biaya (ekonomis) dalam pembuatan paspor *online*?
4. Bagaimana ketepatan waktu dalam pelayanan pembuatan paspor *online*?
5. Bagaimana pengoperasian teknologi internet dalam pelayanan pembuatan paspor *online* di kantor imigrasi kelas 1 kota malang?
6. Kapan Inovasi Pelayanan Paspor Online sudah berjalan dengan baik?
7. Bagaimana prosedur pelayanan dalam pembuatan paspor *online*?
8. Apa Saja persyaratan dalam pelayanan pembuatan paspor *online*?
9. Apa pelayanan pembuatan paspor online sudah di ketahui sepenuhnya oleh masyarakat?
10. Apa Saja sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat terkait dengan pelayanan paspor *onlin*
11. Apa saja faktor pendukung dalam pelayanan pembuatan paspor *online* di kantor imigrasi kelas 1 kota malang?
12. Apa saja yang menjadi faktor penghambat dalam pelayanan pembuatan paspor *online* di kantor imigrasi kelas 1 kota malang?

Lampiran II Hasil Reduksi Data Primer

INOVASI PELAYANAN PASPOR *ONLINE*

(Studi Pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Malang)

NO	FOKUS	JAWABAN INFORMAN	REDUKSI DATA
1.	Bagaimana Kejelasan dan Kepastian dalam pelayanan paspor online di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Malang.?	Bapak Eko Hadi Siswanto,ST Selaku AnalisisKeimigrasian Pertama Seksi Tikim: Kejelasan dalam penyampaian informasi lewat media sosial dan kepastian Waktu 3-4 hari kerja Jika persyaratan-persyaratan lengkap dan jika persyaratan-persyaratan tidak lengkap maka bisa jadi sampai 1 minggu atau lebih.(wawancara 10 juli 2020)	Bapak Eko Hadi Siswanto,ST Selaku AnalisisKeimigrasian Pertama Seksi Tikim: Kejelasan dalam penyampaian informasi lewat media sosial dan kepastian Waktu 3-4 hari kerja Jika persyaratan-persyaratan lengkap dan jika persyaratan-persyaratan tidak lengkap maka bisa jadi sampai 1 minggu atau lebih.(wawancara 10 juli 2020)
		Bapak Mulyono sebagai masyarakat memaparkan kejelasan dan kepastian pembuatan paspor online sudah ada	Bapak Mulyono sebagai masyarakat memaparkan kejelasan dan kepastian pembuatan paspor online sudah ada

		kejelasan dan kepastian karena sesuai dengan prosedur pelayanan.”(wawancara 10 Juli 2020)	kejelasan dan kepastian karena sesuai dengan prosedur pelayanan.”(wawancara 10 Juli 2020)
2.	Apa pelayanan pembuatan paspor <i>online</i> sudah Efisien?	Bapak Eko Hadi Siswanto, ST selaku Analisis Keimigrasian Pertama Seksi Tikim: Sudah efisien kalau ada kendala dengan berkas. Jika berkas sudah lengkap langsung di proses pembuatan paspor <i>online</i> di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Malang. (wawancara 10 juli 2020)	Bapak Eko Hadi Siswanto, ST selaku Analisis Keimigrasian Pertama Seksi Tikim: Sudah efisien kalau ada kendala dengan berkas. Jika berkas sudah lengkap langsung di proses pembuatan paspor <i>online</i> di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Malang. (wawancara 10 juli 2020)
		Bapak Mulyono selaku masyarakat: pembuatan paspor <i>online</i> terkait efisien karena masyarakat belum memahami pembuatan paspor <i>online</i> . (wawancara 10 juli 2020)	Bapak Mulyono selaku masyarakat: pembuatan paspor <i>online</i> terkait efisien karena masyarakat belum memahami pembuatan paspor <i>online</i> . (wawancara 10 juli 2020)

3.	Bagaimana Biaya(Ekonomis) dalam pembuatan paspor <i>online</i> ?	Bapak Eko Hadi Siswanto,ST Selaku Analisis Keimigrasian Pertama Seksi Tikim: dalam pembuatan paspor online ada pemungutan biaya jumlahnya berbeda-beda sesuai dengan pembuatan baru dan perpanjangan paspor. .(wawancara 10 juli 2020)	Bapak Eko Hadi Siswanto,ST Selaku Analisis Keimigrasian Pertama Seksi Tikim: dalam pembuatan paspor online ada pemungutan biaya jumlahnya berbeda-beda sesuai dengan pembuatan baru dan perpanjangan paspor. .(wawancara 10 juli 2020)
		Bapak mulyono selaku masyarakat: pembuatan paspor online. Ada pemungutan biaya sesuai dengan perpanjangan dan pembuatan paspor baru.”(wawancara 10 juli 2020)	Bapak mulyono selaku masyarakat: pembuatan paspor online. Ada pemungutan biaya sesuai dengan perpanjangan dan pembuatan paspor baru.”(wawancara 10 juli 2020)
4.	Bagaimana Ketepatan Waktu Dalam Pembuatan Paspor <i>Online</i> ?	Bapak Eko Hadi Siswanto,ST Selaku Analisis Keimigrasian Pertama Seksi Tikim: ketepatan waktu iya. kecuali ada kendala	Bapak Eko Hadi Siswanto,ST Selaku Analisis Keimigrasian Pertama Seksi Tikim: ketepatan waktu iya. kecuali ada kendala

		NIK yang Tidak Valid atau komputer yang Eror. (wawancara 10 juli 2020)	NIK yang Tidak Valid atau komputer yang Eror. (wawancara 10 juli 2020)
		Bapak Mulyono Selaku Masyarakat “ Ketepatan Waktu dalam pembuatan paspor online. Hanya mengisi formulir di aplikasi hanya 5 menit dan jadinya 3-4 hari kerja dan tidak ada kendala apapun. Jadi biasa menunggu 3-4 hari kerja dan setelah itu kembali lagi Kantor paspor nya pun sudah jadi.”(wawancara 10 juli 2020)	Bapak Mulyono Selaku Masyarakat “ Ketepatan Waktu dalam pembuatan paspor online. Hanya mengisi formulir di aplikasi hanya 5 menit dan jadinya 3-4 hari kerja dan tidak ada kendala apapun. Jadi biasa menunggu 3-4 hari kerja dan setelah itu kembali lagi Kantor paspor nya pun sudah jadi.”(wawancara 10 juli 2020)
5.	Bagaimana pengoperasian teknologi internet dalam pelayanan pembuatan paspor online?	Bapak Eko Hadi Siswanto, ST Selaku Analisis Keimigrasian Pertama Seksi Tikim: melalui Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (APAPO) atau	Bapak Eko Hadi Siswanto, ST Selaku Analisis Keimigrasian Pertama Seksi Tikim: melalui Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (APAPO) atau

		melalui website.” (wawancara 10 juli 2020)	melalui website.” (wawancara 10 juli 2020)
		Bapak Mulyono selaku masyarakat: para pegawai menjalankan pengoperasian teknologi internet sudah baik, serta memberikan pemahaman terhadap masyarakat melalui internet .”(wawancara 10 juli 2020)	Bapak Mulyono selaku masyarakat: para pegawai menjalankan pengoperasian teknologi internet sudah baik, serta memberikan pemahaman terhadap masyarakat melalui internet .”(wawancara 10 juli 2020)
6.	Kapan Inovasi Pelayanan Sudah Berjalan dengan Baik?	Bapak Eko Hadi Siswanto,ST Selaku Analisis Keimigrasian Pertama Seksi Tikim: “Inovasi Pelayanan Paspur <i>Online</i> di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Malang berjalan sejak bulan agustus 2017” (wawancara tanggal 10 juli 2020).	Bapak Eko Hadi Siswanto,ST Selaku Analisis Keimigrasian Pertama Seksi Tikim: “Inovasi Pelayanan Paspur <i>Online</i> di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Malang berjalan sejak bulan agustus 2017” (wawancara tanggal 10 juli 2020).

		Bapak Mulyono sebagai masyarakat Inovasi Pelayanan Paspur <i>online</i> . baru mengetahui 2020 karena baru pertama kali membuat paspor <i>online</i> .” (wawancara 10 juli 2020).	Bapak Mulyono sebagai masyarakat Inovasi Pelayanan Paspur <i>online</i> . baru mengetahui 2020 karena baru pertama kali membuat paspor <i>online</i> .” (wawancara 10 juli 2020).
7.	Bagaimana prosedur pelayanan dalam pembuatan paspor <i>online</i> ?	Bapak Eko Hadi Siswanto, ST Selaku Analisis Keimigrasian Pertama Seksi Tikim: Prosedur dalam pelayanan pembuatan paspor <i>online</i> Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Malang yaitu pelayanan pemohon harus sudah terdaftar di lokasi.” (wawancara 10 juli 2020)	Bapak Eko Hadi Siswanto, ST Selaku Analisis Keimigrasian Pertama Seksi Tikim: Prosedur dalam pelayanan pembuatan paspor <i>online</i> Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Malang yaitu pelayanan pemohon harus sudah terdaftar di lokasi.” (wawancara 10 juli 2020)
8.	Apa saja persyaratan dalam pelayanan pembuatan paspor <i>online</i> ?	Bapak Eko Hadi Siswanto, ST Selaku Analisis Keimigrasian Pertama Seksi Tikim: ada harus memenuhi tujuan yang jelas misalnya Akta	Bapak Eko Hadi Siswanto, ST Selaku Analisis Keimigrasian Pertama Seksi Tikim: ada harus memenuhi tujuan yang jelas misalnya Akta

		kelahiran atau surat Baptis,KTP,Akta Perkawinan atau Buku Nikah ,Ijazah dan Paspur Lama jika ingin memperpanjang paspor.”(wawancara 10 juli 2020)	kelahiran atau surat Baptis,KTP,Akta Perkawinan atau Buku Nikah ,Ijazah dan Paspur Lama jika ingin memperpanjang paspor.”(wawancara 10 juli 2020)
9.	Apa pelayanan pembuatan paspor online sudah di ketahui sepenuhnya oleh masyarakat?	Bapak Eko Hadi Siswanto,ST Selaku Analisis Keimigrasian Pertama Seksi Tikim: Sebagian masyarakat sudah mengetahui sebagian belum mengetahui.” (wawancara 10 juli 2020)	Bapak Eko Hadi Siswanto,ST Selaku Analisis Keimigrasian Pertama Seksi Tikim: Sebagian masyarakat sudah mengetahui sebagian belum mengetahui.” (wawancara 10 juli 2020)
10.	Apa saja sosialisasi yang di berikan kepada masyarakat terkait dengan pelayanan paspor online?	Bapak Eko Hadi Siswanto,ST Selaku Analisis Keimigrasian Pertama Seksi Tikim: Sosialisasi melalui Media Sosial Radio,TV,Instagram, dan Facebook (wawancara 10 juli 2020)	Bapak Eko Hadi Siswanto,ST Selaku Analisis Keimigrasian Pertama Seksi Tikim: Sosialisasi melalui Media Sosial Radio,TV,Instagram, dan Facebook (wawancara 10 juli 2020)

11.	Apa saja faktor pendukung dalam pelayanan pembuatan paspor online di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Malang?	Bapak Eko Hadi Siswanto,ST Selaku Analisis Keimigrasian Pertama Seksi Tikim: membantu melalui media sosial,sarana dan prasarana, banyak loket yang di siapkan, ada halaman web resmi malang. imigrasi.go.id” (wawancara 10 juli 2020)	Bapak Eko Hadi Siswanto,ST Selaku Analisis Keimigrasian Pertama Seksi Tikim: membantu melalui media sosial,sarana dan prasarana, banyak loket yang di siapkan, ada halaman web resmi malang. imigrasi.go.id” (wawancara 10 juli 2020)
		Bapak Mulyono selaku masyarakat ” fasilitas nya semua sudah ada (wawancara 10 juli 2020)	Bapak Mulyono selaku masyarakat ” fasilitas nya semua sudah ada (wawancara 10 juli 2020)
12.	Apa saja yang menjadi faktor penghambat dalam pelayanan pembuatan paspor online?	Bapak Eko Hadi Siswanto,ST Selaku Analisis Keimigrasian Pertama Seksi Tikim: tidak memiliki HP Android,dan biaya bagi masyarakat golongan bawah (wawancara 10 juli 2020)	Bapak Eko Hadi Siswanto,ST Selaku Analisis Keimigrasian Pertama Seksi Tikim: tidak memiliki HP Android,dan biaya bagi masyarakat golongan bawah (wawancara 10 juli 2020)

		Bapak Mulyono selaku masyarakat "tidak memiliki HP dan kuota internet." (wawancara 10 juli 2020)	Bapak Mulyono selaku masyarakat "tidak memiliki HP dan kuota internet." (wawancara 10 juli 2020)



**PERSYARATAN
PENGURUSAN PASPOR**

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2012
Tentang Peraturan Pelaksanaan UU No. 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian

PERSYARATAN PERMOHONAN PASPOR

A. PASPOR BARU

1. Mengisi formulir permohonan secara lengkap dengan huruf cetak.
2. Melampirkan asli dan 1 lembar photo copy :
 - Bukti Domisili :
 - a. Kartu Tanda Penduduk (KTP)
 - b. Kartu Keluarga bagi (KK)
 - Bukti identitas diri berupa ("minimal salah satu"):
 - a. Akte Kelahiran
 - b. Ijazah
 - c. Akte Perkawinan/Surat nikah/Surat Baptis
 - d. Surat Keterangan lainnya atau dokumen yang dikeluarkan oleh instansi pemerintah.
 - 3. Surat Keputusan Ganti Nama ("untuk WNI keturunan") :
 - Keputusan Presidium Kabinet
 - Keputusan Kementerian Hukum dan HAM RI
 - Keputusan Pengadilan Negeri
 - 4. Izin instansi bagi PNS, ABRI dan Kepolisian

B. BAGIANAK YANG BELUM BERUSIA 17 TAHUN

1. Mengisi formulir permohonan secara lengkap dengan huruf cetak.
2. Melampirkan asli dan 1 lembar photo copy identitas diri, antara lain :
 - a. Akte Lair
 - b. Kartu Tanda Penduduk (KTP) orang tua
 - c. Kartu Keluarga (KK) orang tua
 - d. Buku Nikah/Akte Perkawinan orang tua
 - e. Foto copy paspor orang tua yang masih berlaku
3. Melampirkan surat pernyataan tertulis materi Rp. 6.000,- dari orang tua

C. PENGANTIAN KARENA HABIS MASA BERLAKU

1. Persyaratan sama dengan Permohonan Paspor Baru
2. Melampirkan paspor lama dan foto copynya

D. PENGANTIAN KARENA RUSAK

1. Persyaratan sama dengan Permohonan Paspor Baru
2. Melampirkan paspor yang rusak

E. PENGANTIAN KARENA HILANG

1. Persyaratan sama dengan Permohonan Paspor Baru
2. Melampirkan Surat Keterangan Hilang Paspor dan Kepolisian setempat

PERHATIAN !!!!

Paspor adalah dokumen negara, maka pemegangnya diminta untuk hati-hati dalam menyimpan dan menjaganya, agar tidak hilang dan jatuh ke tangan yang tidak berhak.

LAMPIRAN IV



UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI
Jalan Telaga Warna - Tlogomas - Malang Telp. 0341 - 565500 - 565522

KARTU KONSULTASI SKRIPSI

NAMA : IRA KUSTIANI
JURUSAN : ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
NIM : 2016210077
JUDUL : INOVASI PELAYANAN PASPOR ON-LINE



No.	Tanggal	Uraian Materi Konsultasi	Tanda Tangan Pembimbing
1	24 Okt 2019	Konsultasi Judul	
2	25 Okt 2019	Revisi BAB I + Jurnal	
3	26 Okt 2019	Revisi Revisi Penulisan	
4	31/10 2019	Revisi BAB I + II	
5	5/11 2019	Revisi Bab I - IV	
6	5/11 2019	Urutkan sub bab. II	
7	6/11 2019	Revisi BAB I, II + III	
8	8/11 2019	Revisi BAB I, II & III	
9	13/11 2019	Revisi Fokus & Daftar Protahe	
10	14/11 2019	Revisi Fokus & Daftar Protahe + Cover.	
11	15/11 2019	Acc. Sempro	
12	18/11 2019	Acc. Sempro	
13	7/12 2020	ACC Lupa lampiran	
14	9/12 2020	Revisi	
15	5/12 2020	Acc. Sempro	
16	5/12 2020	Revisi BAB I - 4 (petnyajan data)	
17	11/12 2020	Revisi BAB I - 4 (pembahasan)	
18	25/12 2020	Revisi pedoman wawancara, BAB IV & V dan hasil wawancara dlm tabel.	
19	16/1 2021	Revisi IV & V	
20		Acc. Ujian Akhir	
21	23/01/2021	Acc. Ujian	



Dekan,
(Dr. Willy Tri Hardono S.Sos., M.M., M.A.P.)

Malang, 18 Oktober 2019

Mengetahui,
Ka. Program Studi



(Fitriani Firdausi S.H., M.H.)

LAMPIRAN V



UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI

Jalan Telaga Warna - Tlogomas - Malang Telp. 0341 - 565500 - 565522

KARTU KONSULTASI SKRIPSI

FOTO
3X3

NAMA : IRA KUSTIANI
JURUSAN : ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
NIM : 2016210077
JUDUL : INOVASI PELAYANAN PASPOR ON-LINE

[illegible]

Dekan,

(Dr. Willy Iri Hardianto, S.Sos-M.M., M.A.P)

Malang,

Mengetahui,
Ka. Program Studi

(Pirman Firdausi SH-MH)

LAMPIRAN VI



Yayasan Bina Patria Nusantara
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI MALANG
 FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 Jl. Telaga Warna Tlogomas Malang, 65144,-Indonesia Telp. 0341-565500; Fax 0341-565522
 Program Studi : Administrasi Publik, Ilmu Komunikasi

SURAT JALAN PENELITIAN UNTUK TUGAS AKHIR / SKRIPSI

Nomor : 341/TB- ISIP /DL-52003/2020

1. Pejabat yang berwenang memberi tugas :	Dr. Willy Tri H, S.Sos.,MM.,MAP Jabatan Dekan Fakultas : ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
2. Mahasiswa yang ditugaskan	IRA KUSTIANI NIM : 2016210077 ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
3. Judul Penelitian / Skripsi	INOVASI PELAYANAN PASPOR ON-LINE
4. Tujuan	KANTOR IMIGRASI KELAS 1 TPI MALANG Jl. R. Panji Suroso 4 Malang
5. Lamanya Tugas : Tanggal Berangkat Tanggal Kembali	 16/03/2020 31/05/2020

Telah Datang
 Pimpinan Instans

Mengetahui :
 Pembimbing Utama,

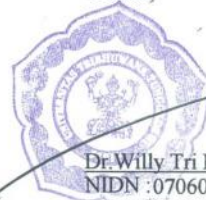
Dr. Willy Tri Hardianto, S.Sos.,

Telah diberikan dengan keterangan bahwa perjalanan tersebut diatas benar dilakukan atas tugasnya dan semata-mata untuk kepentingan studi dalam waktu yang telah di tentukan.

Telah Kembali,
 Dekan,

Malang, 11/03/2020
 Dekan,

Dr. Willy Tri H, S.Sos.,MM.,MAP
 NIDN :0706018002



Dr. Willy Tri H, S.Sos.,MM.,MAP
 NIDN :0706018002

LAMPIRAN VII


**KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI MALANG**

Jalan R. Panji Suroso No. 04 Malang - 65126
Telp. (0341) 491039 Fax. (0341) 482233

Laman: malang.imigrasi.go.id/Email: kepegawaian.imigrasi.malang@gmail.com

SURAT KETERANGAN

Nomor : W15.IMI.IMI.3-UM.01.01-3074

Yang bertanda tangan di bawah ini :

N a m a : Marhaendra Herrysila, SH, MHum
N I P : 19660601 199103 1 001
Pangkat/Gol. : Pembina (IV/a)
Jabatan : Kasubag Tata Usaha
Satuan Kerja : Kantor Imigrasi Kelas I Malang

Dengan ini menerangkan bahwa :

N a m a : Ira Kustiani
N I M : 2016210077
Fakultas/Prodi : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik/Ilmu Administrasi Publik
Universitas Tribhuwana Tunggaladewi - Malang

Telah melakukan penelitian di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Malang mulai tanggal 16 Maret 2020 s/d 31 Mei 2020 dengan judul penelitian : Inovasi Pelayanan Paspor On-Line

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 20 Oktober 2020



Rg. Kepala Kantor
Kasubag Tata Usaha

Marhaendra Herrysila
NIP.19660601 199103 1 001

Lampiran VIII Daftar Riwayat Hidup**PROFIL**

Nama : Ira Kustiani,

Tempat Tanggal Lahir : Tokojaeng, 10 Oktober 1996

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Islam

Status Pernikahan : Belum Kawin

Kewarganegaraan : Indonesia

PENDIDIKAN FORMAL

2002-2009 : SDI Tokojaeng

2009-2012 : SMP Negeri 2 Ile Ape

2012-2015 : SMA PGRI Lewoleba

2016-2020 : Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang

