

**PENERAPAN *SMART GOVERNANCE* DALAM
PENGUNAAN APLIKASI M-PASPOR DI KOTA
PALEMBANG (STUDI KASUS PADA KANTOR
IMIGRASI KELAS 1 KOTA PALEMBANG)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Pemerintahan



Disusun Oleh :

ARIFAH JULIASTIKA

2019610025

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU PEMERINTAHAN DAN BUDAYA
UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI
PALEMBANG
2023**

SKRIPSI

**PENERAPAN SMART GOVERNANCE DALAM PENGGUNAAN
APLIKASI M-PASPOR DI KOTA PALEMBANG
(Studi Kasus Pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Palembang)**

Dipersiapkan dan Disusun oleh:

ARIFAH JULIASTIKA

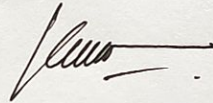
NPM 2019610025

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada tanggal 27 Juli 2023 dan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk
memperoleh gelar Sarjana

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

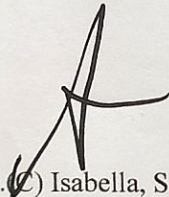
Ketua Dewan Penguji



Novia Kencana, S.IP., M.P.A

NIDN. 0209119101

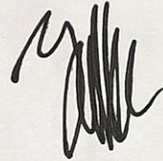
Anggota Dewan Penguji I



Dr. (C) Isabella, S.IP., M.Si

NIDN. 015057502

Anggota Dewan Penguji II



Muhammad Qur'anul Kariem, S.IP., M.I.P

NIDN. 0211039402

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Pemerintahan dan Budaya

FAKULTAS IPB



Aji Windu Viatra, S.Sn., M.Sn

NIDN. 0221017901

LEMBAR REVISI

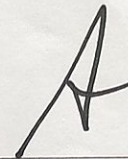
Nama Mahasiswa : Arifah Juliastika
NPM : 2019610025
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi : Penerapan Smart Governance Dalam
Penggunaan Aplikasi M-Paspor Di Kota
Palembang (Studi Kasus Pada Kantor Imigrasi
Kelas 1 Kota Palembang)

Disetujui oleh,
(Ketua Dewan Penguji)
Novia Kencana, S.IP., M.P.A
NIDN. 0209119101

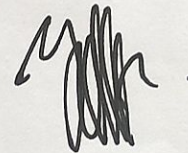
Tanda Tangan



(Anggota Dewan Penguji I)
Dr.(C) Isabella, S.IP., M.Si
NIDN. 015057502



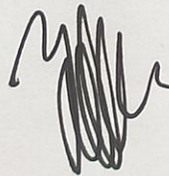
(Anggota Dewan Penguji II)
M. Qur'anul Kariem, S.IP., M.I.P
NIDN. 0211039402



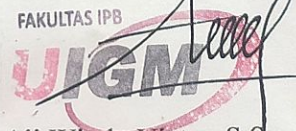
Mengetahui,

**Ketua Program Studi Ilmu
Pemerintahan**

**Dekan Fakultas Ilmu Pemerintahan
Dan Budaya**



M. Qur'anul Kariem, S.IP., M.I.P
NIDN. 0211039402

FAKULTAS IPB


Aji Windu Viatra, S.Sn., M.Sn
NIDN .0221017901

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Penerapan *Smart Governance* Dalam Penggunaan
Aplikasi M-Paspor Di Kota Palembang (Studi Kasus
Pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Palembang)

Nama Mahasiswa : Arifah Juliastika

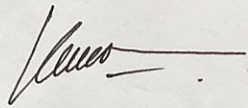
NPM : 2019610025

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Tanggal Persetujuan : 24 juli 2023

Disetujui oleh,

Pembimbing I



Novia Kencana, S.IP., M.P.A
NIDN. 0209119101

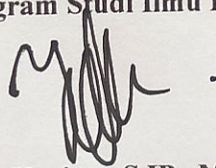
Pembimbing II



Dr.(c) Isabella, S.IP., M.Si
NIDN 0215057502

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan



M.Quranul Kariem, S.IP., M.I.P
NIDN. 0211039402

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Arifah Juliastika

NPM : 2019610025

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah murni merupakan gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Tim Dosen Pembimbing.
2. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Strata-1, baik di Universitas Indo Global Mandiri maupun Perguruan Tinggi lain.
3. Skripsi ini bukan karya atau pendapat yang ditulis atau pendapat yang pernah ditulis dan dipublikasikan orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah, dan disebutkan dalam daftar pustaka.
4. Skripsi ini boleh dipergunakan oleh pihak Universitas untuk keperluan akademik.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Palembang, Juli 2023

Yang Menyatakan



Arifah Juliastika

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Skripsi ini kupersembahkan sebagai rasa ucapan terima kasihku kepada yang kukasihi dan kusayangi :

1. Allah SWT, sebagai wujud cinta dan syukur seorang hamba kepada Rabbnya terkasih
2. Yang tak kalah utama, kupersembahkan sepenuhnya wujud baktiku kepada Ibu tersayang Asiawati dan ayah tersayang Budi Suharto yang sudah memberi semangat penuh baik dukungan materil maupun doa yang slalu di panjatkan demi keberhasilan buah hatimu ini, terima kasih untuk selalu bersabar dalam menunggu anakmu berproses.
3. Saudariku Berliandra Rasendrian dan Rafaila Assyfa Maryam.
4. Kepada semua Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan tercinta, yang dengan tanpa pamrih menghantarkan saya pada titik ini, khususnya Dosen Pembimbing Akademik dan Pembimbing Skripsi atas bimbingan, arahan, motivasi, ilmu, semangat, serta cinta kasihnya.
5. Serta kepada almamater tercinta Universitas Indo Global Mandiri Palembang serta teman-teman Angkatan 2019 Program Studi Ilmu Pemerintahan

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas berkat Rahmat Hidayah dan Karunia-Nya kepada kita semua sehingga saya dapat menyelesaikan proposal skripsi dengan judul "**Penerapan Smart Governance Dalam Penggunaan Aplikasi M-Paspor Di Kota Palembang (Studi Kasus Pada Kantor Imigrasi Kelas I Kota Palembang)**". Laporan skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Strata-1 (S1) Ilmu Pemerintahan Dan Budaya Universitas Indo Global Mandiri Palembang. peneliti menyadari penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak, pada kesempatan ini saya ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih saya yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Marzuki Alie, S.E., M.M selaku Rektor Universitas IndoGlobal Mandiri Palembang
2. Bapak Aji Windu Viatara, M.Sn selaku Dekan Fakultas Ilmu Pemerintahan dan Budaya Universitas Indo Global Mandiri Palembang.
3. M. Quranul Kariem, S.IP., M.I.P. selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Pemerintahan dan Budaya Universitas Indo Global Mandiri Palembang sekaligus Dosen Pembimbing Akademik atas bimbingan, motivasi, dan dukungan yang diberikan.
4. Ibu Novia Kencana, S.IP., M.P.A Selaku Dosen Pembimbing atas bimbingan, waktu,saran, motivasi, kesabaran, dan dukungan yang diberikan.
5. Ibu Dr.(c) Isabella, S.IP,. M.Si Selaku Dosen Pembimbing 2 atas bimbingan, waktu, saran dan arahannya.
6. Segenap Dosen Jurusan Ilmu Pemerintahan yang telah memberikan ilmunya kepada saya.
7. Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Palembang karena telah memberikan saya kesempatan untuk melaksanakan penelitian.
8. Ibu dan Ayah tercinta yang telah membesarkan, mendidik mendoakan, memberi dukungan penuh kepada saya serta mampu bersabar dalam menunggu penulis menyelesaikan skripsi agar bisa pulang untuk kembali berkumpul bersama keluarga.
9. Adikku tercinta Berliandra dan Rafaila, Abang Andi Zetama, Utacu, Uwikacu tersayang yang selalu memberikan semangat, dukungan, dan menghibur selama penulisan skripsi.
10. Sahabatku Novtayesa, Umy adawiyah, Dea Laberia, Ismi dhea, Ade wantul, Dan Nek Ino Squat yang selalu memberikan dukungan, semangat dan keceriaan selama pembuatan skripsi.
11. Dan teruntuk satu nama yang tak dapat kusebutkan, terima kasih sudah selalu mendengarkan, memahami, dan memberi tenang dan senang selama pembuatan skripsi, ini untukmu juga.

12. Teruntuk diriku, terima kasih untuk kuatmu yang hebat, terima kasih sudah mampu melawatinya sampai sejauh ini, di depan sana akan lebih banyak cobaan lagi, tapi aku yakin kamu kuat, terima kasih diriku.
13. Keluarga Besar Universitas Indo Global Mandiri Palembang, khususnya teman-teman seperjuangan 2019 Jurusan Ilmu Pemerintahan, atas dukungan, semangat, canda, tawa serta kerjasamanya.
14. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu pada saat menuntut ilmu maupun membantu kelancaran penulisan skripsi ini.

Saya menyadari skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Peneliti mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya laporan skripsi ini dapat memberikan manfaat di bidang pendidikan dan penerapan dilapangan serta bisa dikembangkan lagi lebih lanjut.

Palembang, Juli 2023

Arifah Juliastika

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN REVISI.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
INTISARI	xv
ABSTRAK	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Manfaat Penelitian	14
BAB II TINJAUAN LITERATUR	
2.1 Penelitian Terdahulu	15
2.2 Posisi Penelitian	20
2.3 Teori <i>E-Government</i>	20
2.3.1 Definisi <i>E-Government</i>	20
2.3.2 Pola Interaksi <i>E-Government</i>	21
2.3.3 Model-Model Pengembangan <i>E-Government</i>	23
2.3.3.1 Model Pengembangan Hiller & Bellanger	23
2.3.3.2 Model Pengembangan Layne & Lee	24
2.3.3.3 Model Pengembangan United Nations	25
2.3.3.4 Model Pengembangan Gartner	26
2.3.3.5 Model Pengembangan Deloitte.....	27
2.4 Konsep <i>Smart City</i>	28
2.4.1 Dimensi-Dimensi <i>Smart City</i>	31

2.4.2 Konsep <i>Smart Governance</i>	32
2.4.3 Komponen-Komponen Dalam Penerapan <i>Smart Governance</i> ...	33
2.5 Konsep Keimigrasian	34
2.5.1 Fungsi Keimigrasian	35
2.6 Konsep Paspor.....	36
2.6.1 Jenis-Jenis Paspor.....	37
2.6.2 Definisi M-Paspor	39
2.7 Definisi Konsep.....	41
2.8 Definisi Operasional	42
2.9 Kerangka Berpikir.....	43
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	44
3.2 Unit Analisis dan Informan	44
3.2.1. Informan/Narasumber	45
3.3 Data dan Sumber Data	46
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	47
3.5 Teknik Analisis Data.....	48
BAB IV OBJEK PENELITIAN	
4.1 Profil Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Palembang.....	49
4.1.1 Gambaran Umum Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Palembang	49
4.2 Visi, Misi, Dan Motto Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Palembang	51
4.3 Tugas, Fungsi, Dan Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Palembang.....	52
4.3.1 Struktur Organisasi.....	53
4.4 Sumber Daya Manusia Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Palembang	58
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	
5.1 Penerapan <i>Smart Governance</i> Dalam Penggunaan Aplikasi M-Paspor Di Kota Palembang (Studi Kasus Pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Palembang)	60
5.2 <i>Web Presence</i> (Kehadiran Web)	61
5.3 <i>Interaction</i> (Interaksi)	69

5.4 <i>Transaction</i> (Transaksi)	79
5.5 <i>Transformation</i> (Transformasi).....	89
5.6 Tabel kesimpulan	97

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan	100
6.2 Saran.....	103

DAFTAR PUSTAKA

PEDOMAN WAWANCARA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP MAHASISWA

LAMPIRAN-LAMPIRAN