

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat dan Kegunaan Penelitian	10
E. Kerangka Berpikir.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
A. Hasil Penelitian Terdahulu.....	14
B. Teori	18
1. Pelayanan Publik.....	18
2. Mobile Service Government	19
3. Strategi Pelayanan Digital.....	20
BAB III METODE PENELITIAN	27
A. Pendekatan dan Metode Penelitian	27
B. Teknik Pengumpulan Data	30
C. Operasional Parameter	36
D. Waktu dan Tempat Penelitian.....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	40
A. Kondisi Objektif Lokasi Penelitian.....	40
B. Hasil Penelitian	45
C. Pembahasan Hasil Penelitian	75

BAB V PENUTUP	83
A. Simpulan	83
B. Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA.....	90
LAMPIRAN.....	93
RIWAYAT HIDUP	107



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah laporan dan persentase Layanan Digital Imigrasi tahun 2024 ...	4
Tabel 1. 2 Laporan Informasi Dan Komunikasi Masyarakat Januari-Desember 2025.....	5
Tabel 1. 3 Jumlah Informasi dan Pengaduan Aplikasi M-Paspor tahun 2024	6
Tabel 1. 4 Rekap Bulanan Data Penyebaran Informasi Keimigrasian Melalui Media Sosial Januari-Desember 2025.....	7
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 2. 2 Daftar Informan.....	31
Tabel 2. 3 Tabel Operasional Parameter.....	37
Tabel 2. 4 Waktu Penelitian.....	39
Tabel 4. 1 Strategi Kegiatan	50
Tabel 4. 2 Daftar Implementasi Inovasi Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung Januari – April 2025	55
Tabel 4. 3 Inventarisasi Perangkat di Kantor Imigrasi bandung	58
Tabel 4. 4 Peta Kekuatan (Strength) dan Peluang (Opportunity) Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung.....	63
Tabel 4. 5 Strategi Kegiatan	64
Tabel 4. 6 Rekap Layanan Paspor	71
Tabel 4. 7 Strategi Kegiatan	74



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran.....	13
Gambar 4. 1 Struktur pejabat di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung.....	41
Gambar 4. 2 Struktur Seksi TIKIM.....	44
Gambar 4. 3 Unggahan 13 Program Akselerasi Kemeimipias.....	51
Gambar 4. 4 Unggahan Perintah Harian Kemeimipias.....	58
Gambar 4. 5 Dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengelolaan Website, Jaringan Dan Sistem Informasi.....	60
Gambar 4. 6 Infrastruktur TI dan Jaringan.....	65
Gambar 4. 7 Website Resmi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung.....	69
Gambar 4. 8 Tampilan Pada Aplikasi M-Paspor.....	70
Gambar 4. 9 Layanan Prioritas Ramah HAM.....	71
Gambar 4. 10 Program Desa Binaan.....	74



DAFTAR LAMPIRAN

1. Instrumen Wawancara
2. Instrumen Studi Dokumentasi
3. Instrumen Observasi
4. Surat Keputusan Pembimbing Skripsi
5. Surat Izin Penelitian
6. Lembar Konsultasi Bimbingan
7. Transkrip dan Pengkodean
8. Surat Bersedia Menjadi Informan
9. Dokumentasi Penelitian

