



**UNIVERSITAS NASIONAL**

**PENGARUH INOVASI KEIMIGRASIAN TERHADAP EFEKTIVITAS  
PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS I  
KHUSUS NON TEMPAT PEMERIKSAAN IMIGRASI JAKARTA  
SELATAN**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

**Sari Meitami**

**NPM: 193515516024**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

**2023**



**UNIVERSITAS NASIONAL**

***THE EFFECT OF IMMIGRATION INNOVATION ON THE  
EFFECTIVENESS OF PASSPORT MAKING SERVICES AT THE  
IMMIGRATION OFFICE CLASS I SPECIAL NON IMMIGRATION CHECK  
RATES SOUTH JAKARTA***

***THESIS***

*Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of  
Sarjana Administrasi Publik (S.AP)*

**Sari Meitami**

**NPM: 193515516024**

***FACULTY OF SOCIAL SCIENCE AND POLITICAL SCIENCE***

***PUBLIC ADMINISTRATION STUDY PROGRAM***

**2023**



UNIVERSITAS NASIONAL  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JAKARTA

### PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Sari Meitami  
Nomor Pokok Mahasiswa : 193515516024  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Pengaruh Inovasi Keimigrasian Terhadap Efektivitas Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi Jakarta Selatan  
Diajukan Untuk : Memenuhi Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Disetujui,

Jakarta, 30 Januari 2023

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi Administrasi Publik

Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, M.M., M.Pd.

Dr. Mary Ismowati, M.Si.



UNIVERSITAS NASIONAL  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JAKARTA

### PENGESAHAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sari Meitami  
NPM : 193515516024  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Pengaruh Inovasi Keimigrasian Terhadap Efektivitas  
Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I  
Khusus Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi Jakarta Selatan  
Diajukan Untuk : Memenuhi Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Disahkan,

Jakarta, 1 Maret 2023

Dosen Pembimbing

Dekan

Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, M.M., M.Pd.

Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si.



## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :  
Nama : Sari Meitami  
NIM : 193515516024  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Pengaruh Inovasi Keimigrasian Terhadap Efektivitas Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi Jakarta Selatan

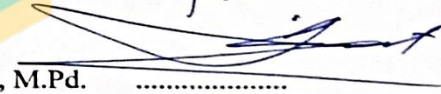
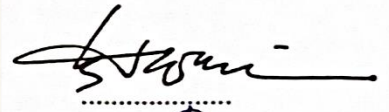
Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

### DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Dr. Bhakti Nur Avianto, S.I.P., M.Si.

Pembimbing I/Penguji I : Dr. Drs. Ahmad Muksin, M.Si.

Pembimbing II/Penguji II : Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, M.M., M.Pd.



Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 21 / 02 / 2023

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sari Meitami

NIM : 193515516024

Judul Skripsi : Pengaruh Inovasi Keimigrasian Terhadap Efektivitas Pelayanan

Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non Tempat  
Pemeriksaan Imigrasi Jakarta Selatan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau Perguruan Tinggi lainnya.

Apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional.

Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 6 Februari 2023

Yang membuat pernyataan,



METERA  
TEMPORER  
280AKX324685426

Sari Meitami

## ABSTRAK

Nama : Sari Meitami

Program Studi : Administrasi Publik

Judul : Pengaruh Inovasi Keimigrasian Terhadap Efektivitas

Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I

Khusus Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi Jakarta Selatan

<p><b>Kata Kunci</b></p> <p><i>M-Paspor, Efektivitas, Inovasi, Pelayanan Publik</i></p>	<p>Aplikasi M-Paspor yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi sebagai upaya untuk meningkatkan efektivitas pelayanan pembuatan paspor, dalam pengimplementasiannya masih terdapat beberapa permasalahan sehingga menyebabkan pelayanan pembuatan paspor terkendala. Penelitian ini bertujuan mengetahui seberapa besar pengaruh inovasi keimigrasian terhadap efektivitas pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan. Dengan menggunakan teori Inovasi menurut Rogers (2001) yang terdiri dari 5 indikator, yaitu: keunggulan relatif, kompatibilitas, kompleksitas, kemampuan diujicobakan dan kemampuan untuk diamati. Sedangkan teori Efektivitas menurut Hessel Nogi Tangkilisan (2005) yang terdiri dari 4 indikator, yaitu: pencapaian target, kemampuan adaptasi (fleksibilitas), kepuasan kerja dan tanggung jawab. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian survei. Sampel pada penelitian ini berjumlah 158 orang dengan taraf kesalahan 5% menggunakan teknik <i>simple random sampling</i>.</p> <p>Hasil penelitian dari perhitungan rumus Korelasi Product Moment diperoleh nilai korelasi sebesar 0,746 sedangkan menurut nilai <math>r_{tabel}</math> dengan nilai <math>n = 158</math> pada taraf kesalahan 5% adalah 0,1552.</p> <p>Berdasarkan dari hasil uji hipotesis, pengaruh Inovasi Keimigrasian terhadap Efektivitas Pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan menunjukkan nilai <math>t_{hitung}</math> sebesar 13,971 dan <math>t_{tabel}</math> sebesar 1,978 maka penelitian ini menolak <math>H_0</math> dan menerima <math>H_a</math>, yang bermakna bahwa terdapat</p>
---	--

	hubungan yang signifikan antara pengaruh Inovasi Keimigrasian terhadap Efektivitas Pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan. Artinya, jika semakin baik inovasi keimigrasian maka pelayanan pembuatan paspor akan efektif, demikian pula sebaliknya.
<b>Pembimbing</b>	Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, M.M., M.Pd.





## ABSTRACT

Name : Sari Meitami

Study Program : Public Administration

Title : *The Effect Of Immigration Innovation On The Effectiveness Of  
Passport Making Services At The Immigration Office Class I  
Special Non Check Rates South Jakarta*

<p><b>Keywords</b></p> <p><i>M-Paspor, Effectiveness, Innovation, Public Service</i></p>	<p><i>The M-Paspor application issued by the Directorate General of Immigration as an effort to improve the effectiveness of passport making services, in its implementation there are still several problems, causing passport making services to be constrained. This aim of this research is to find out how much the effect of immigration innovation on the effectiveness of passport making services at the The Immigration Office Class I Special Non Check Rates South Jakarta. By using the theory of Innovation according to Rogers (2001) which consists of 5 indicators, namely: relative advantage, compatibility, complexity, trialability and observability. Meanwhile, the theory of Effectiveness according to Hessel Nogi Tangkilisan (2005) consists of 4 indicators, namely: achievement of targets, adaptability (flexibility), job satisfaction and responsibility. This research uses quantitative methods with the type of survey research. Sample in this research amounted to 158 people with a level of error of 5% used the technique of simple random sampling.</i></p> <p><i>The results of the research from the calculation of the Product Moment Correlation formula obtained a correlation value of 0.746, while according to the <math>r_{table}</math> value with a value of <math>n = 158</math> at an error level of 5% is 0.1552.</i></p> <p><i>Based on the results of the hypothesis test, the effect of immigration innovation on the effectiveness of passport making services at the The Immigration Office Class I Special Non Check Rates South Jakarta shows the value of <math>t_{count} = 13,971</math> and the value of <math>t_{table} = 1,978</math>, so this</i></p>
--	---

	<p><i>research rejected <math>H_0</math> and accepted <math>H_a</math>, which means that there is a significant relationship between the effect of Immigration Innovation on the effectiveness of passport making services at the The Immigration Office Class I Special Non Check Rates South Jakarta. This means that if the better the immigration innovation, the passport making service will be effective, and vice versa.</i></p>
<b><i>Supervisor</i></b>	Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, M.M., M.Pd.



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia dan hidayah yang diberikan kepada hambanya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Inovasi Keimigrasian Terhadap Efektivitas Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi Jakarta Selatan”. Penulisan skripsi ini dibuat sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari bahwa banyak sekali tantangan maupun kendala dan tentunya penulisan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan do'a, semangat, inspirasi dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan masukan yang berupa saran dan kritik dari pembaca yang bersifat membangun dalam penyempurnaan skripsi ini.

Dengan segala keikhlasan dan kerendahan hati, peneliti juga menyampaikan terima kasih kepada pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan dan dukungan semangat dalam penyusunan skripsi ini. Sehingga pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A, selaku Rektor Universitas Nasional.

2. Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
3. Dr. Bhakti Nur Avianto, S.I.P., M.Si, selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum dan Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
4. Dr. Aos Yuli Firdaus, S.I.P., M.Si, selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
5. Dr. Mary Ismowati, M.Si, selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
6. Angga Sulaiman, S.I.P., M.AP, selaku Sekretaris Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
7. Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, M.M., M.Pd, selaku Dosen Pembimbing peneliti yang telah meluangkan waktu untuk memberikan arahan, bimbingan, saran dan kritik terhadap penyusunan skripsi ini.
8. Kepada Bapak/Ibu Dosen pengajar Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional atas bimbingan, arahan, didikan dan motivasi yang diberikan selama perkuliahan berlangsung.
9. Kepada para Staf, Karyawan dan Karyawati Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional yang telah membantu peneliti dalam seluruh proses dan pengurusan kegiatan akademik kemahasiswaan.
10. Terima kasih kepada Orang tua, Kakak dan Abang, Kakak Ipar serta Keponakan peneliti yang telah memberikan kasih sayang kepada peneliti serta

keikhlasannya dalam mendidik, memberi do'a restu yang tulus dan tentunya memberikan motivasi demi tercapainya cita-cita dan impian peneliti.

11. Terima kasih kepada Sahabat peneliti, Yolanda Patrisia Purba, Veronica Mona Simanjuntak dan Elisabeth Kristin Sinaga, yang selalu memberi dukungan, semangat dan motivasi selama peneliti menyelesaikan skripsi ini.
12. Teruntuk teman-teman masa Sekolah Menengah Atas (SMA) *Four The Back Row*, terima kasih atas saran dan kritik yang membangun dalam penyusunan skripsi ini serta terima kasih atas persahabatan yang terbina sampai saat ini.
13. Terima kasih kepada Bung dan Sarinah yang telah berbagi pengalaman dan banyak menginspirasi peneliti dengan segudang prestasi selama berorganisasi di Gerakan Mahasiswa Nasional Indonesia (GMNI) Universitas Nasional.
14. Teruntuk teman-teman Himpunan Mahasiswa Administrasi Publik (HIMAPUBLIK) Periode 2021/2022, terima kasih atas waktu yang telah disempatkan untuk bekerja sama dan berbagi pengalaman selama berorganisasi di Universitas Nasional.
15. Teruntuk Partner sekaligus Sahabat peneliti, Herry Latief yang selalu memberi semangat, motivasi dan dukungan selama peneliti menyelesaikan skripsi ini, serta terima kasih atas kegembiraan dan kebahagiaan yang diberikan, semoga kita selalu menjadi matahari untuk orang yang menginginkan kehangatan dan semoga kesuksesan selalu menyertai kita.



16. Terima kasih kepada Fadila Septi Damayanti, Tri Rahayu Yuanita, Irma Damayanti dan Yulia Zaa Hudna yang selama perkuliahan berlangsung selalu memberikan semangat dan dukungan kepada peneliti.
17. Teruntuk teman-teman masa perkuliahan *MMK (Manusia Manusia Kuat)*, terima kasih atas saran dan kritik yang membangun dalam penyusunan skripsi ini dan semoga perjuangan kita akan membuahkan hasil yang maksimal.
18. Terima kasih kepada teman-teman seperjuangan skripsi khususnya Mahasiswa Administrasi Publik angkatan 2019 yang saling mendo'akan satu sama lain dan telah memberi semangat dalam penyusunan skripsi ini.
19. Terima kasih kepada Staff Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan dan Masyarakat pemohon paspor yang telah membantu peneliti dalam melakukan pengumpulan data demi menyelesaikan penulisan skripsi ini.
20. Serta kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas motivasi, bantuan, saran dan kritik yang sangat bermanfaat bagi peneliti.

Akhir kata, peneliti berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 26 September 2022

Sari Meitami

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xx</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xxi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Kegunaan Penelitian.....	11
1.5 Sistematika Penulisan.....	12
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>14</b>
2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	14
2.2 Pengertian Dari Kajian Kepustakaan.....	18
2.2.1 Efektivitas Pelayanan .....	18
2.2.1.1 Efektivitas.....	18

2.2.1.2	Pelayanan.....	21
2.2.1.3	Efektivitas Pelayanan .....	23
2.2.2	Inovasi Keimigrasian .....	24
2.2.2.1	Inovasi .....	24
2.2.2.2	Keimigrasian.....	27
2.2.2.3	Inovasi Keimigrasian.....	29
2.2.3	Paspor Republik Indonesia.....	31
2.2.4	Aplikasi M-Paspor .....	33
2.3	Kerangka Pemikiran.....	36
2.4	Hipotesis Penelitian.....	38
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>39</b>
3.1	Jenis Metode Penelitian.....	39
3.2	Populasi dan Sampel Penelitian.....	40
3.2.1	Populasi.....	40
3.2.2	Sampel.....	41
3.3	Operasionalisasi Variabel.....	43
3.3.1	Variabel Independen ( <i>Independent Variable</i> ).....	43
3.3.2	Variabel Dependen ( <i>Dependent Variable</i> ).....	43
3.4	Teknik Pengumpulan Data .....	44
3.4.1	Metode Observasi.....	45
3.4.2	Metode Survei .....	46
3.5	Sumber Data.....	47
3.5.1	Data Primer .....	47

3.5.2	Data Sekunder .....	47
3.6	Skala Pengukuran .....	48
3.7	Uji Instrumen Penelitian.....	49
3.7.1	Uji Validitas .....	49
3.7.2	Uji Reliabilitas .....	50
3.8	Teknik Pengolahan Data .....	51
3.8.1	Statistik Deskriptif .....	51
3.9	Uji Prasyarat Penelitian .....	52
3.9.1	Uji Normalitas.....	52
3.9.2	Uji Linearitas.....	53
3.9.3	Uji Heteroskedastisitas.....	53
3.10	Analisis Data .....	54
3.10.1	Analisis Koefisien Korelasi .....	54
3.10.2	Koefisien Determinasi.....	55
3.10.3	Analisis Regresi Linear Sederhana .....	56
3.10.4	Pengujian Hipotesis.....	56
3.10.4.1	Uji Parsial (Uji t) .....	57
3.11	Jadwal dan Lokasi Penelitian .....	58
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>60</b>
4.1	Gambaran Umum dan Profil Lokasi Penelitian.....	60
4.1.1	Sejarah Singkat Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan	

4.1.2	Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan .....	61
4.1.3	Visi dan Misi Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan 63	
4.2	Demografi Responden .....	64
4.3	Hasil Uji Coba Instrumen .....	65
4.3.1	Hasil Uji Coba Validitas .....	66
4.3.2	Hasil Uji Coba Reliabilitas .....	68
4.4	Analisis Data Hasil Penelitian .....	69
4.4.1	Hasil Uji Validitas .....	69
4.4.2	Hasil Uji Reliabilitas .....	71
4.5	Uji Prasyarat Penelitian .....	75
4.5.1	Uji Normalitas .....	75
4.5.2	Uji Linearitas .....	78
4.5.3	Uji Heteroskedastisitas .....	79
4.6	Analisis Koefisien Korelasi .....	81
4.7	Analisis Koefisien Determinasi .....	82
4.8	Analisis Regresi Linear Sederhana .....	83
4.9	Pengujian Hipotesis .....	85
4.9.1	Uji Parsial (t Test) .....	85
4.10	Pembahasan .....	86
<b>BAB V PENUTUP.....</b>		<b>89</b>
5.1	Kesimpulan .....	89



5.2	Saran.....	91
	<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>93</b>
	<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>96</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Statistik Pelayanan Keimigrasian (Paspor) Tahun 2022.....	7
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	14
Tabel 2. 2 Kerangka Pemikiran.....	37
Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel .....	44
Tabel 3. 2 Penilaian Skala <i>Likert</i> .....	48
Tabel 3. 3 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi .....	55
Tabel 3. 4 Tahapan dan Waktu Penelitian .....	59
Tabel 4. 1 Hasil Uji Coba Validitas Variabel Inovasi Keimigrasian (X).....	66
Tabel 4. 2 Hasil Uji Coba Validitas Variabel Efektivitas Pelayanan (Y).....	67
Tabel 4. 3 Hasil Uji Coba Reliabilitas Variabel X dan Y .....	68
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Variabel Inovasi Keimigrasian.....	69
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Variabel Efektivitas Pelayanan .....	70
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X dan Y .....	71
Tabel 4. 7 Statistik Deskriptif Variabel Inovasi Keimigrasian .....	73
Tabel 4. 8 Statistik Deskriptif Variabel Efektivitas Pelayanan.....	74
Tabel 4. 9 Hasil Uji Normalitas .....	76
Tabel 4. 10 Hasil Uji Linearitas .....	78
Tabel 4. 11 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	79
Tabel 4. 12 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi .....	81
Tabel 4. 13 Hasil Analisis Koefisien Korelasi .....	82

Tabel 4. 14 Hasil Analisis Koefisien Determinasi .....	83
Tabel 4. 15 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana.....	84
Tabel 4. 16 Hasil Uji Parsial ( <i>t Test</i> ).....	85



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Tampilan Beranda M-Paspor .....	6
Gambar 2. 1 Mekanisme Pendaftaran M-Paspor (1/2).....	35
Gambar 2. 2 Mekanisme Pendaftaran M-Paspor (2/2).....	36
Gambar 4. 1 Peta Wilayah Kerja Kantor Imigrasi Jakarta Selatan.....	61
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan.....	63
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	65
Gambar 4. 4 Grafik <i>Normal Probability Plot</i> .....	77
Gambar 4. 5 Grafik <i>Scatter Plot Heteroskedastisitas</i> .....	80



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian .....	97
Lampiran 2 Tabulasi Data Uji Coba Variabel Inovasi Keimigrasian .....	102
Lampiran 3 Tabulasi Data Uji Coba Variabel Efektivitas Pelayanan.....	103
Lampiran 4 Hasil Uji Coba Validitas Variabel Inovasi Keimigrasian.....	104
Lampiran 5 Hasil Uji Coba Validitas Variabel Efektivitas Pelayanan .....	106
Lampiran 6 Hasil Uji Coba Reliabilitas Variabel Inovasi Keimigrasian .....	109
Lampiran 7 Hasil Uji Coba Reliabilitas Variabel Efektivitas Pelayanan .....	110
Lampiran 8 Tabulasi Data Variabel Inovasi Keimigrasian.....	111
Lampiran 9 Tabulasi Data Variabel Efektivitas Pelayanan .....	115
Lampiran 10 Uji Validitas Variabel Inovasi Keimigrasian.....	119
Lampiran 11 Uji Validitas Variabel Efektivitas Pelayanan .....	121
Lampiran 12 Uji Reliabilitas Variabel Inovasi Keimigrasian.....	124
Lampiran 13 Uji Reliabilitas Variabel Efektivitas Pelayanan .....	125
Lampiran 14 Hasil Statistik Deskriptif .....	126
Lampiran 15 Hasil Uji Normalitas .....	127
Lampiran 16 Hasil Uji Linearitas.....	128
Lampiran 17 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	129
Lampiran 18 Hasil Analisis Koefisien Korelasi.....	130
Lampiran 19 Hasil Analisis Koefisien Determinasi.....	131
Lampiran 20 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana .....	132



Lampiran 21 Hasil Uji Parsial ( <i>t Test</i> ) .....	133
Lampiran 22 Surat Permohonan Penelitian .....	134
Lampiran 23 Surat Balasan Permohonan Penelitian.....	135
Lampiran 24 Hasil Uji Turnitin.....	136
Lampiran 25 Daftar Riwayat Hidup.....	137

