

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGGUNAAN APLIKASI
PENDAFTARAN ANTRIAN ONLINE DI KANTOR IMIGRASI KELAS I**

KOTA PEKANBARU

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu
Bidang Ilmu Sosial Program Studi Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Islam Riau

BAKTI MULIA

NPM: 187310293

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

PEKANBARU

2022

Dokumen ini adalah Arsip Miik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING

Nama : Bakti Mulia
NPM : 187310293
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul skripsi : Inovasi Pelayanan Publik dalam Penggunaan Aplikasi
Pendaftaran Antrian Online di Kantor Imigrasi Kelas I Kota
Pekanbaru

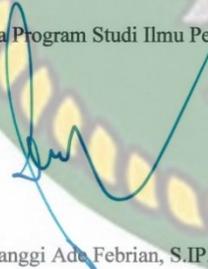
Format sistematika dan pembahasan masing-masing bab dan sub bab dalam skripsi ini telah dipelajari dan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, oleh karena itu dinilai layak serta dapat disetujui untuk diuji dalam sidang ujian komprehensif.

Pekanbaru, 30 Maret 2022

Turut Menyetujui

Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan

Pembimbing


Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si


Sylvina Rusadi, S.Sos., M.Si

YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Nama : Bakti Mulia
NPM : 187310293
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Publik dalam Penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Online di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru

Naskah skripsi ini secara keseluruhan dinilai, relatif telah memenuhi ketentuan –ketentuan metode penelitian ilmiah, oleh karena itu Tim Penguji Ujian Komprehensif fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dapat menyetujui dan menerimanya untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana.

Pekanbaru, 20 Juni 2022

Ketua

Sylvina Rusadi, S.Sos., M.Si

Sekretaris,

Syaprianto, S.Sos., M.IP
Anggota,

Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si

Mengetahui
Wakil Dekan

Indra Safri, S.Sos, M.Si

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU
NOMOR :549 /UIR-FS/KPTS/2022
TENTANG TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI MAHASISWA

DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU

- Menimbang** : 1. Bahwa untuk mengevaluasi tingkat kebenaran penerapan kaidah dan metode penelitian ilmiah dalam naskah Skripsi Mahasiswa maka dipandang perlu untuk diuji dalam forum ujian komprehensif.
2. Bahwa Tim Penguji dimaksud perlu ditetapkan dengan Surat Keputusan Dekan
- Mengingat** : 1. UU Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Pendidikan Nasional
2. PP Nomor 60 Tahun 1999 Tentang Sistem Pendidikan Tinggi
3. SK Mendiknas RI Nomor 045/U/2002 tentang Kurikulum Inti Pendidikan Tinggi
4. SK Rektor UIR Nomor 141/UIR/KPTS/2009 tentang Kurikulum Baru Fisipol UIR
5. SK Rektor UIR Nomor 117/UIR/KPTS/2012, tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dekan Fakultas dan Direktur Pascasarjana UIR masa bakti 2020-2024
- Memperhatikan** : Rekomendasi Ketua Jurusan/Ketua Program Studi dan Wakil Dekan Bidang Akademik (WD I) tentang Usulan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan** : 1. Dosen Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa atas nama yang tersebut dibawah ini :

Nama	: Bakti Mulia
N P M	: 187310293
Program Studi	: Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan	: Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi	: Inovasi Pelayanan Publik dalam Penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Online di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru

Struktur Tim :

- | | |
|---------------------------------|--------------------------------------|
| 1. Sylvina Rusadi, S.Sos., M.Si | Sebagai Ketua merangkap Penguji |
| 2. Syaprianto, S.Sos., M.IP | Sebagai Sekretaris merangkap Penguji |
| 3. Dr. Ranggi, M.Si | Sebagai Anggota merangkap Penguji |
| 4. Arif Rahman Hakim, M.Tr.IP | Sebagai Notulen |
2. Tim Penguji melaksanakan tugas dan mengisi serta menandatangani berkas ujian sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan Fakultas.
3. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.

Ditetapkan di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 06 Oktober 2021
Dekan,

Dr. Syahrul Akmal Latif, M.Si
NPK : 080102337

Tembusan Disampaikan Kepada :

1. Yth. Bapak Rektor UIR
2. Yth. Sdr. Ka. Biro Keuangan UIR
3. Yth. Ketua Prodi
4. A r s i p -----sk.penguji-----

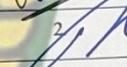
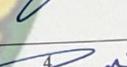
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

BERITA ACARA UJIAN KONPREHENSIF SKRIPSI

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Nomor 543 /UIR-Fs/Kpts/2022 tanggal 01 Juni 2022 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, Kamis tanggal, 02 Juni 2022 jam 09.00 – 10.00 Wib, bertempat di ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian konprehensif skripsi atas mahasiswa:

Nama : Bakti Mulia
NPM : 187310293
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : **Inovasi Pelayanan Publik dalam Penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Online di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru.**

Nilai Ujian : Angka : " " ; Huruf : " "
Keputusan Hasil Ujian : **Lulus / Tidak Lulus / Ditunda**
Tim Penguji :

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Sylvina Rusadi, S.Sos., M.Si.	Ketua	1. 
2.	Syaprianto, S.Sos., M.IP	Sekretaris	2. 
3.	Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si.	Anggota	3. 
4.	Rendi Tri Afrinda, S.IP., M.IP <i>S.Sos</i>	Notulen	4. 

Pekanbaru, 02 Juni 2022
An. Dekan,


Indra Safri, S.Sos., M.Si.
Wakil Dekan I Bid. Akademik

YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Bakti Mulia
NPM : 187310293
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Publik dalam Penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Online di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru

Naskah skripsi ini benar telah dilakukan perbaikan dan penyempurnaan oleh Mahasiswa yang bersangkutan sesuai dengan koreksi dan masukan Tim Penguji dan dinilai telah memenuhi persyaratan administratif dan akademis, oleh karena itu dapat disahkan sebagai sebuah Karya Ilmiah.

Pekanbaru, 20 Juni 2022

An. Tim Penguji

Ketua

Sekretaris


Sylvina Rusadi, S.Sos., M.IP


Syaprianto, S.Sos, M.IP

Turut menyetujui

Wakil dekan 1

Prodi Ilmu pemerintahan
ketua


Indra Safri S.Sos., M.Si


Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada tuhan yang maha esa atas berkat dan rahmat nyalah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Inovasi Pelayanan Publik dalam Penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Online di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru”**

Adapun tujuan penulisan Skripsi ini adalah untuk mempelajari cara pembuatan skripsi pada universitas islam riau dan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan, meskipun telah berusaha menyelesaikan Skripsi ini sebaik mungkin, penulis menyadari bahwa Skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada seluruh pihak yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan Skripsi ini, antara lain:

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH. M.CL Sebagai Rektor Universitas Islam Riau yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
2. Bapak Dr. Syahrul Akmal Latief, M. Si selaku dekan fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang telah menyediakan fasilitas sarana dan pra sarana untuk menimba ilmu di tempat yang bapak pimpin.
3. Bapak Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan, mengajarkan, dan memfasilitasi sarana dan pra sarana untuk menimba ilmu di tempat yang bapak pimpin.

4. Dan Ibu Sylvina Rusadi, S.Sos., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah membantu penulis dan meluangkan waktu untuk membimbing serta memberikan ilmu pengetahuan sehingga telah memperluas wawasan yang sangat berguna dimasa yang akan datang serta memberikan banyak arahan kepada penulis untuk menyelesaikan usulan penelitian ini.
5. Bapak/ibu dosen khususnya dosen ilmu pemerintahan yang telah banyak memberikan nasihat dan ilmu pengetahuan selama masa studi.
6. Seluruh Staf, karyawan/ti Tata Usaha (TU) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau, Perpustakaan Ilmu Sosial dan Ilmu Politik serta Perpustakaan Universitas Islam Riau yang telah membantu penulis menyelesaikan usulan penelitian
7. Teristimewa penulis ucapkan untuk Orangtua kepada Ayahhanda Deriswan dan Ibunda Muliati, dan Kakak Ragil Budi Darma yang telah melimpahkan kasih sayang, dukungan moril maupun materil serta doa yang diberikan kepada penulis.
8. Bapak Kepala Kantor dan Bapak Kasi Teknologi Informasi Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru beserta staff yang telah bersedia memberikan data kepada penulis.
9. Kepada sahabat seperjuangan Ziadatul Ilmah, Didi Mahendra, Akbar Fadillah Nst, Tedi Permana Nst, Sahron yang selalu menemani penulis serta memberi support yang tiada hentinya.
10. Kepada teman-teman seperjuangan Ilmu Pemerintahan Kelas I angkatan 2018 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Terima kasih selama ini

telah menemani penulis dari awal masa kuliah dan tugas akhir untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan.

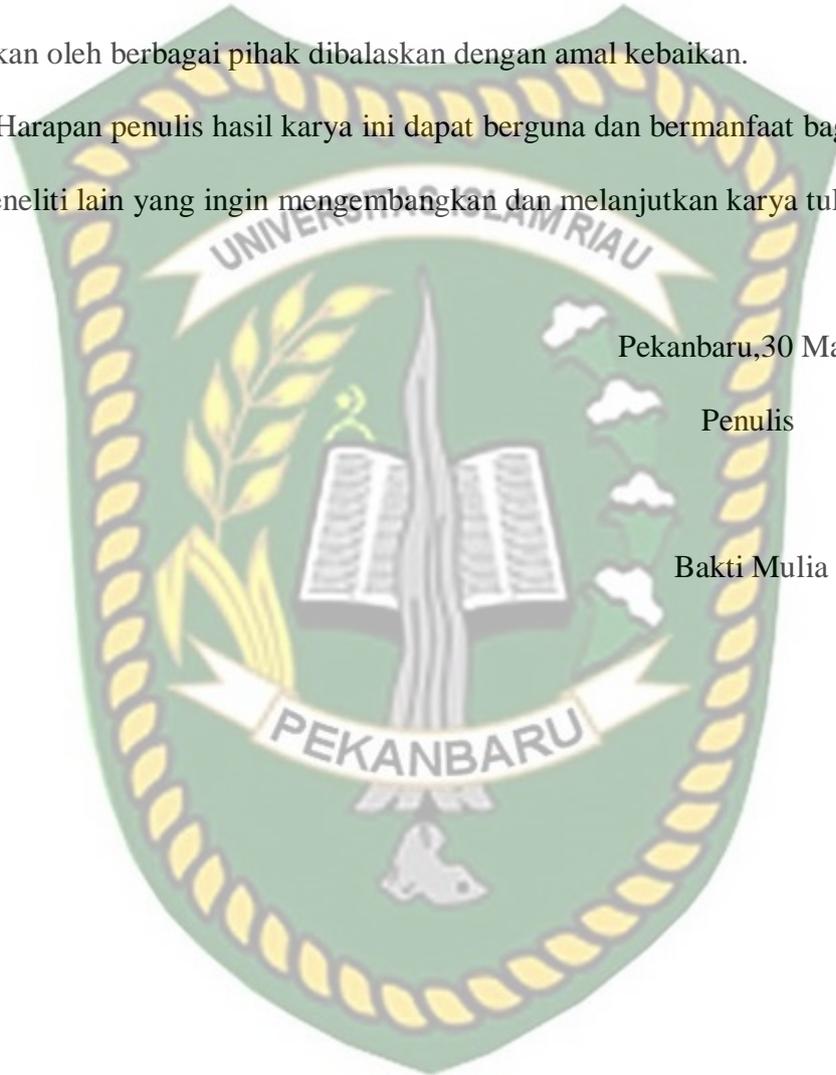
Penulis memohon kepada tuhan yang maha esa semoga jasa baik yang telah diberikan oleh berbagai pihak dibalaskan dengan amal kebaikan.

Harapan penulis hasil karya ini dapat berguna dan bermanfaat bagi pembaca dan peneliti lain yang ingin mengembangkan dan melanjutkan karya tulis ini .

Pekanbaru,30 Maret 2022

Penulis

Bakti Mulia



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iii
BERITA ACARA	iv
PENGESAHAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
SURAT PERNYATAAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	24
C Tujuan Penelitian	24
D Kegunaan Penelitian	25
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR	26
A. Studi Kepustakaan	26
1. Konsep Pemerintahan	26
2. Konsep Inovasi.....	27
3. Konsep Pelayanan	34

4. Konsep Pelayanan Publik	35
5. Konsep Inovasi Pelayanan Publik	38
6. Konsep Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online	41
7. Konsep Keimigrasian ..	43
8. Konsep Paspor.....	46
B. Penelitian Terdahulu	49
C. Kerangka Pikir	51
D. Konsep Operasional	51
E. Operasional Variabel	53
BAB III METODE PENELITIAN	54
A. Tipe Penelitian	54
B. Lokasi Penelitian	55
C. Informan Dan Key Informan	55
D. Teknik Penetapan Informan	56
E. Teknik Pengumpulan Data ..	57
F. Jenis Dan Sumber Data	58
G. Teknik Analisis Data	59
H. Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian	61
BAB IV GAMBARAN UMUM DAN LOKASI PENELITIAN	62
A Sejarah Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru	62
B. Visi, Misi, dan Motto	64
C. Tugas Pokok dan Fungsi.....	64
D. Struktur Organisasi.....	70

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	71
A. Identitas informan	71
B. Hasil penelitian	74
C. Hambatan Inovasi	93
BAB VI PENUTUP	98
A. Kesimpulan	98
B. Saran	99
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

TABEL I.1	Data Pemberian Paspor dari Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru Periode 2018-2021.....	15
TABEL I.2	Biaya Pembuatan Paspor Tahun 2022.....	21
TABEL II.1	Penelitian terdahulu yang berkaitan dengan Penelitian tentang Inovasi Pelayanan Publik dalam Penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Online.....	49
TABEL II.2	Operasional Variabel Tentang Inovasi Pelayanan Publik dalam Penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Online.....	53
TABEL III.1	Jumlah Informan dan KeyInforman.....	55
TABEL III.2	Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian.....	61
TABEL V.1	Identitas Key Informan Dan Informan Menurut Jenis Kelamin.....	72
TABEL V.2	Identitas Key Informan Dan Informan Menurut Jenis Usia.....	72
TABEL V.3	Identitas Key Informan Dan Informan Menurut Pendidikan.....	73
TABEL V.3	Identitas Key Informan Dan Informan Berdasarkan Pendidika.....	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Alur Proses Permohonan Paspor.....	20
Gambar I.2 Pelayanan Paspor dengan menggunakan Aplikasi Antrian Paspor Online	22
Gambar II.2 Kerangka Pikir.....	51
Gambar IV.1 Struktur Organisasi.....	70



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta ujian komprehensif yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Bakti Mulia

Npm : 187310293

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)

Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Publik dalam Penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Online di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru

Dengan ketentuan fakultas dan Universitas Serta Hukum Negara Republik atas naskah yang didaftarkan pada ujian Konferehensif ini beserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan:

1. Bahwa naskah Skripsi ini adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dan mengacu pada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah.
2. Bahwa keseluruhan persyaratan administrasi, akademik dan keuangan yang melekat kepadanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Fakultas dan Universitas.
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara syah bahwa saya ternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut di atas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian Konferehensif yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai indonesia.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa tekanan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 30 maret 2022

Pelaku pernyataan,



Bakti Mulia

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGGUNAAN APLIKASI
PENDAFTARAN ANTRIAN ONLINE DI KANTOR
IMIGRASI KELAS I KOTA PEKANBARU**

ABSTRAK

Oleh:

**BAKTI MULIA
NPM. 187310293**

Inovasi layanan dari aplikasi pendaftaran antrian paspor online dapat diunduh melalui *smartphone* di *playstore* dan *app store*. Bagi yang tidak memiliki *smartphone*, antrian online dapat diakses melalui website antrian.imigrasi.go.id. Dalam beberapa tahun terakhir, jajaran imigrasi terus berupaya melakukan peningkatan pelayanan melalui inovasi-inovasi untuk memenuhi ekspektasi masyarakat dalam pelayanan publik. Berdasarkan Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI-UM.01.01-4166 tentang Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor secara Online (APAPO) pada 2017 di seluruh Indonesia, diharapkan dapat menjadi alternatif terobosan (*breakthrough*) dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebijakan ini dilakukan berdasarkan hasil evaluasi dari Direktorat Jenderal Imigrasi terkait layanan yang sering dikeluhkan oleh masyarakat yaitu antrian permohonan paspor. Pada penelitian ini diketahui terdapat beberapa orang yang dapat dijadikan informan diantaranya adalah 1 orang Kepala Kantor sebagai key informan, dan 1 orang Kepala Seksi Teknologi Informasi, serta sebagai 2 orang masyarakat sebagai informan penelitian yang dianggap paling berkompeten dan mengetahui permasalahan yang akan dikaji serta mampu memberikan informasi yang dapat dikembangkan untuk memperoleh data. Berdasarkan analisa penelitian diketahui bahwa pelaksanaan inovasi pelayanan publik dalam penggunaan aplikasi pendaftaran antrian online pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru sudah berjalan dengan baik, hal ini dapat dilihat dari animo masyarakat dalam mengurus paspor dan respon masyarakat. Selain itu pula pelaksanaan yang berdasarkan dengan standar operasional prosedur menjadikan inovasi program ini lebih terarah dan tepat sasaran.

Kata Kunci: Inovasi Pelayanan Publik, Aplikasi Pendaftaran Antrian Online

**PUBLIC SERVICE INNOVATION IN USING THE ONLINE QUEUE
REGISTRATION APPLICATION IN THE OFFICE
CLASS I IMMIGRATION IN PEKANBARU CITY**

ABSTRACT

From:

**BAKTI MULIA
NPM. 187310293**

Service innovations from the online passport queue registration application can be downloaded via smartphones in the playstore and app store. For those who do not have a smartphone, the online queue can be accessed through the website queue.imigration.go.id. In recent years, the immigration ranks have continued to strive to improve services through innovations to meet people's expectations in public services. Based on the Circular of the Director General of Immigration Number IMI-UM.01.01-4166 regarding Implementation. The Online Passport Application Queue Registration (APAPO) application in 2017 throughout Indonesia is expected to be a breakthrough alternative in meeting the needs of the community. This policy is carried out based on the results of an evaluation from the Directorate General of Immigration regarding services that are often complained of by the public, namely the queue for passport applications. In this study, it is known that there are several people who can be used as informants including 1 Head of Office as a key informant, and 1 Head of Information Technology Section, as well as 2 community members as research informants who are considered the most competent and know the problems to be studied and are able to provide information. information that can be developed to obtain data. Based on the research analysis, it is known that the implementation of public service innovation in the use of the online queue registration application for making passports at the Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru has been going well, this can be seen from the public's interest in managing passports and the public's response. In addition, implementation based on standard operating procedures makes this program innovation more focused and on target.

Keywords: Public Service Innovation, Online Queue Registration Application

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Negara adalah pemegang kedaulatan terpenuh dalam lingkup hukum internasional. Hal tersebut dikarenakan negara memangku kedaulatan yang telah diberikan oleh warga negara sebagai bukti bahwa negara tersebut memiliki penduduk yang berdaulat. Unsur yang sangat vital dan perlu diberikan perhatian khusus oleh suatu negara adalah kedaulatan. Kedaulatan disini juga berperan sebagai pembeda negara dengan subyek hukum internasional lainnya, sekaligus menjadi hal yang membuktikan bahwa negara merupakan subyek hukum yang utama. Kedaulatan sebuah negara pada hakikatnya adalah kedaulatan yang diperoleh dari sekelompok individu yang berdaulat pada negara, negara dapat beraktifitas dengan bebas atas nama mereka, serta mengikat para individu yang berdaulat padanya. Dengan demikian Kedaulatan sebuah negara bersifat mutlak dan tidak dapat diganggu gugat.

Untuk memenuhi kebutuhan dalam negeri, negara mengadakan hubungan dengan negara lainnya ataupun dengan organisasi internasional. Meskipun memang tidak ada kekurangan pada kebutuhan dalam negerinya, hubungan ini harus tetap dijalin agar terciptanya suatu hubungan baik antar negara ataupun dengan organisasi internasional. Hubungan tersebut dapat diimplementasikan dengan cara menempatkan perwakilan diplomatik, ataupun dengan mengadakan perjanjian internasional baik yang bersifat bilateral ataupun multilateral.

Negara Republik Indonesia sebagai Negara Kesatuan menganut asas desentralisasi dalam penyelenggaraan pemerintahan, dengan memberikan

kesempatan dan keleluasaan kepada daerah untuk menyelenggarakan otonomi daerah. Karena itu, Pasal 18 Undang-Undang Dasar 1945, antara lain, menyatakan bahwa pembagian Daerah Indonesia atas daerah besar dan kecil, dengan bentuk dan susunan pemerintahannya ditetapkan dengan Undang-Undang.

Sehubungan dengan asas Negara Kesatuan yang didesentralisasikan demikian Riwo Kaho (2005:5), yang memegang kekuasaan tertinggi atas segenap urusan negara ialah pemerintah pusat (*central govenment*) tanpa adanya gangguan suatu delegasi atau pelimpahan kekuasaan kepada pemerintah daerah (*Regional Government*).

Daerah Indonesia akan dibagi dalam Daerah Propinsi dan Daerah Propinsi akan dibagi dalam daerah yang lebih kecil. Di daerah-daerah yang bersifat otonom (*streek en locale rechtgemeenschappen*) atau bersifat administrasi belaka, semuanya menurut aturan yang akan di tetapkan dengan Undang-Undang”.

Mengingat pentingnya pengaturan mengenai ketentuan tentang pemerintahan daerah dalam struktur Negara Kesatuan Republik Indonesia. Maka dalam Pasal 18 Undang-Undang Dasar 1945 setelah amandemen ke-2 Tahun 2000 dirumuskan sebagai berikut:

1. Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah provinsi dan daerah provinsi itu dibagi atas kabupaten dan kota, yang tiap-tiap provinsi, kabupaten, dan kota itu mempunyai pemerintah daerah, yang di atur dengan undang-undang.
1. Pemerintahan daerah provinsi, daerah kabupaten, dan kota mengatur, mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas

pembantuan.

2. Pemerintahan daerah provinsi, daerah kabupaten, dan kota memiliki Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang anggota-anggotanya dipilih melalui pemilihan umum.
3. Pemerintahan daerah provinsi, daerah kabupaten, dan kota memiliki Dewan Perwakilan Rakyat Daerah yang anggota-anggotanya dipilih melalui pemilihan umum.
4. Gubernur, Bupati, dan Walikota masing-masing sebagai kepala pemerintah daerah provinsi, kabupaten, dan kota dipilih secara demokratis.
5. Pemerintah daerah menjalankan otonomi seluas-luasnya, kecuali urusan pemerintahan yang oleh Undang-Undang di tentukan sebagai urusan Pemerintah Pusat.
6. Pemerintah daerah berhak menetapkan peraturan daerah dan peraturan-peraturan lain untuk melaksanakan otonomi dan tugas pembantuan.
7. Susunan dan tata cara penyelenggaraan pemerintahan daerah di atur dalam undang undang.

Selain itu menurut ketentuan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 18 : 2 “Pembagian daerah Indonesia atas daerah besar dan kecil dengan bentuk susunan pemerintahannya ditetapkan dengan undang-undang dengan memandang dan mengingat dasar permusyawaratan dalam sistem pemerintahan negara, dan hak-hak asal usul dalam daerah-daerah yang bersifat istimewa”.

Bahkan di dalam Undang-Undang Pemerintahan Daerah yang baru

diundangkan pada tanggal 2 oktober 2014 yaitu Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, mengisyaratkan secara jelas dan lengkap tentang pembentukan daerah dalam Pasal 31 yang berbunyi :

- (1) Dalam pelaksanaan Desentralisasi dilakukan penataan daerah.
 - (2) Penataan Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditujukan untuk:
 - a. Mewujudkan efektivitas penyelenggaraan Pemerintahan Daerah;
 - b. Mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik;
 - c. Meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan;
 - d. Meningkatkan daya saing nasional dan daya saing daerah; dan
 - e. Memelihara keunikan adat istiadat, tradisi, dan budaya daerah.
 - (3) Penataan Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas Pembentukan Daerah dan penyesuaian daerah.
 - (4) Pembentukan Daerah dan penyesuaian daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat dilakukan berdasarkan pertimbangan kepentingan strategis nasional.
- Kemudian pada Pasal 32 dinyatakan bahwa:

- (1) Pembentukan Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 ayat (3) berupa;
 - a. Pemekaran Daerah; dan
 - b. Penggabungan Daerah.
 - (2) Pembentukan Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup Pembentukan Daerah Provinsi dan Pembentukan Daerah kabupaten/kota.
- Sejalan dengan pelaksanaan Otonomi Daerah, peranan Kepala Daerah

diharapkan mampu memahami perubahan yang terjadi secara cepat dan tepat dalam perspektif nasional maupun internasional. Keberhasilan untuk menyesuaikan perubahan akan sangat ditentukan oleh Kepala Daerah (Gubernur, Bupati, dan Walikota) sejauh mana dapat mengembangkan visi dan misi organisasi. Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah mempunyai peran yang sangat strategis dalam rangka pengembangan kehidupan demokrasi, keadilan, pemerataan, kesejahteraan masyarakat, memelihara hubungan yang serasi antara Pemerintah Pusat dan Daerah serta antar-Daerah untuk menjaga keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Berbeda dengan asas desentralisasi yaitu pelaksanaan pemerintahan dilaksanakan oleh rumah tangga daerah otonom sepenuhnya, sehingga penyelenggaraan berbagai urusan pemerintahan pusat dilaksanakan oleh daerah sepenuhnya sebagai bentuk urusan rumah tangga daerah tersebut. Adapun unsur pelaksanaannya adalah segala instansi vertical yang ada di daerah yang dikoordinir oleh kepala wilayah sebagai alat/ aparat dekonsentrasi. Dalam hal koordinasi ini, kepala wilayah tidak boleh membuat kebijakan sendiri, karena kebijaksanaan terhadap pelaksanaan urusan dekonsentrasi tersebut sepenuhnya ditentukan oleh pemerintah pusat. Pelaksanaan asas dekonsentrasi ini melahirkan pemerintahan lokal administratif Daerah administratif meliputi tingkat provinsi, kabupaten, dan kecamatan Pemerintahan administratif diberi tugas atau wewenang menyelenggarakan urusan-urusan pemerintahan pusat yang ada di daerah. Jadi asas dekonsentrasi dapat dilaksanakan jika terdapat organ bawahan yang secara organisator dan hirarkis berkedudukan sebagai bawahan secara langsung dapat dikomando dari atas Oleh karena itu dalam system ini tidak diperlukan adanya

badan perwakilan rakyat daerah, yang menampung suatu rakyat daerah yang bersangkutan, sebab segala kebutuhannya, diurus oleh pemerintah pusat atau atasannya.

Secara umum, perangkat daerah terdiri dari unsur staf yang membantu penyusunan kebijakan dan koordinasi, diwadahi Lembaga, sekretariat, unsur pendukung kepala daerah dalam penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah, serta unsur pelaksanaan urusan daerah di wadah dalam Lembaga Dinas Daerah.

Menurut Sunarno (2008:35) dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan, pemerintah menyelenggarakan sendiri, atau dapat melimpahkan sebagian urusan kepada perangkat pemerintahan atau wakil pemerintahan di daerah atau dapat menugaskan kepada pemerintah daerah dan/atau pemerintahan desa. Di samping itu penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintah di luar urusan pemerintah, pemerintah dapat menyelenggarakan sendiri sebagian urusan pemerintahan, atau melimpahkan sebagian urusan pemerintahan kepada gubernur selaku wakil pemerintah, atau menugaskan sebagian urusan kepada pemerintah daerah dan/atau pemerintahan desa berdasarkan asas tugas pembantuan.

Dalam Bab VII Pasal 57 dan Pasal 58 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, bagian pertama mengatur mengenai penyelenggaraan pemerintahan daerah. Pasal 57 menerangkan, penyelenggaraan pemerintahan daerah provinsi dan kabupaten/kota terdiri dari atas kepala daerah dan DPRD dibantu oleh perangkat daerah.

Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 2 Tahun 2008 tentang

Urusan Pemerintahan yang Menjadi Kewenangan Daerah, Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Pemerintahan Daerah erdiri atas Urusan Wajib dan Urusan Pilihan. Urusan wajib adalah urusan yang wajib diselenggarakan berkaitan dengan pelayanan dasar. Sedangkan urusan pilihan adalah Urusan Pemerintahan yang secara nyata ada dan berpotensi meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang sesuai dengan kondisi, kekhasan dan potensi unggulan daerah.

Pengertian asas tersebut dapat dilihat dalam penjelasan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, yaitu :

1. Kepastian hukum adalah asas dalam negara hukum yang mengutamakan landasan ketentuan peraturan perundang-undangan dan keadilan dalam setiap kebijakan penyelenggaraan negara.
2. Tertib penyelenggaraan negara adalah asas yang menjadi landasan keteraturan, keserasian, dan keseimbangan dalam pengendalian penyelenggaraan negara.
3. Asas kepentingan umum adalah asas yang mendahulukan kesejahteraan umum dengan cara yang aspiratif, akomodatif dan selektif.
4. Asas keterbukaan adalah asas yang membuka diri terhadap hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif tentang penyelenggaraan negara dengan tetap memperhatikan perlindungan atas hak asasi pribadi, golongan, dan rahasia negara
5. Asas proporsionalitas adalah asas yang mengutamakan keseimbangan hak dan kewajiban penyelenggaraan negara.
6. Asas profesionalitas adalah asas yang mengutamakan keahlian yang

berlandaskan kode etik dan ketentuan perundang-undangan.

7. Asas akuntabilitas adalah asas yang menentukan bahwa setiap kegiatan dan hasil akhir dari kegiatan penyelenggaraan negara harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat atau rakyat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
8. Asas efektivitas adalah asas yang berorientasi pada tujuan yang tepat guna dan berdaya guna.
9. Asas keadilan adalah bahwa setiap tindakan dalam penyelenggaraan negara harus mencerminkan keadilan secara proposional bagi setiap warga negara.

Dalam otonomi daerah, penyelenggaraan pemerintahan daerah harus berdasarkan pada sistem manajemen pemerintahan yang baik melalui basis transparansi, akuntabilitas, efektif dan efisien. Dengan menerapkan pemerintahan daerah yang baik, otonomi daerah yang luas dan bertanggung jawab akan tercipta dengan baik, maka dapat disimpulkan bahwa fungsi pemerintahan daerah adalah:

1. Menjalankan pemerintahan daerah yang efektif dan efisien.
2. Melaksanakan pembangunan daerah secara merata.
Menyediakan pelayanan kepada masyarakat secara cepat, murah, mudah dan berkualitas.

Dilihat dari letak geografis dan perlintasan antar negara pada Negara Republik Indonesia dan dengan meningkatnya kemajuan era globalisasi

mengakibatkan hubungan antar negara yang mendorong peningkatan daroografisnya merupakan negara yang strategis sebagai negara tempat terhadap arus lalu lintas orang masuk atau keluar wilayah Indonesia yang merupakan hak dan wewenang Negara Republik Indonesia dan merupakan salah satu perwujudan sebagai negara hukum berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia. Hal tersebut berarti bahwa setiap negara berhak untuk merumuskan suatu hal ihwal lalu lintas orang yang masuk atau keluar wilayah Negara Republik Indonesia dan pengawasan orang asing di wilayah Negara Republik Indonesia. Hal tersebut berarti bahwa pengawasan tidak sepenuhnya dilakukan oleh Kantor Keimigrasian karena badan tersebut tidak dapat menjangkau sendiri yurisdiksi pengawasan dari Kantor Keimigrasian yang terlalu luas. Oleh karena itu, pengawasan dapat dilakukan oleh masyarakat setempat yangselanjutnya melaporkan kepada Kantor Keimigrasian yang berwenang dalam wilayah setempat Yang, dimaksudkan dengan orang dalam lalu lintas masuk atau keluar wilayah Negara republik Indonesia tersebut tidak hanya orang Indonesia saja, tetapi juga termasuk orang asing.

Konferensi Internasional tentang Emigrasi dan Imigrasi tahun 1924 di Roma memberikan definisi sebagai suatu gerak pindah manusia memasuki suatu negeri dengan niat untuk mencari nafkah dan menetap disana. Misalnya tersedaknya suatu bangsa oleh penyerbuan atau penduduk bangsa lain atau untuk tugas mengembangkan agama atau alasan hanya sekedar untuk mengadu untung dinegara lain. Sehingga muncul selera kapitalis untuk menjajah suatu wilayah tertentu.

Wijayanti (2011:130).

Imigrasi merupakan salah satu hak asasi manusia, yaitu memasuki negara lain. Menurut Wijayanti (2011:129) istilah imigrasi berasal dari bahasa Latin *migtio* yang artinya perpindahan orang dari suatu tempat atau negara menuju tempat atau negara istilah *imigratio* yang mempunyai arti berbeda, yaitu perpindahan penduduk dari suatu wilayah atau Negara keluar menuju wilayah atau negara lain. Imigrasi termasuk salah satu instansi pemerintah, yang salah satu kegiatannya memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Pelayanan dalam hal memberikan segala perizinan keimigrasian berupa Visa, Izin masuk, pendaftaran orang asing, izin masuk kembali, izin keluar tidak kembali, Surat Perjalanan RI, tanda bertolak, tanda masuk, surat keterangan keimigrasian dan perubahan keimigrasian.

Pada tanggal 5 Mei 2011 diperbaharui kembali dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian (Selanjutnya disebut UU No. 6 Tahun 2011). Pembaharuan ini perlu karena UU No. 9 Tahun 1992 dinilai kurang komprehensif, guna menyesuaikan dengan perkembangan kemasyarakatan dan Negara Indonesia, kebijakan atau peraturan perundangundangan, serta bersifat antisipatif terhadap permasalahan di masa depan.

Kantor Imigrasi merupakan suatu lembaga yang mengatur masalah tentang keluar masuknya orang ke wilayah negara Republik Indonesia. Permasalahan keimigrasian diatur dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian. Di mana dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian disebutkan bahwa “Keimigrasian adalah hal ihwal lalu

lintas orang masuk atau keluar wilayah Indonesia serta pengawasannya dalam rangka menjaga tegaknya kedaulatan negara”. Pengaturan bidang keimigrasian (lalu lintas keluar masuk) suatu negaradan merupakan hak dan wewenang suatu negara. Pertimbangan yang menjadi alasan dikeluarkannya undang-undang ini dapat dilihat dari konsiderans UU Keimigrasian, yaitu:

1. Pertimbangan yang menjadi alasan dikeluarkannya undang-undang ini dapat dilihat dari konsiderans UU Keimigrasian, yaitu Republik Indonesia serta merupakan salah satu perwujudan dari kedaulatannya sebagai negara hukum yang berdasarkan Pancasila dan Undang- Undang Dasar 1945;
2. Bahwa dalam rangka pelaksanaan pembangunan nasional yang berwawasan Nusantara dan semakin meningkatnya lalu-lintas orang serta hubungan antar bangsa dan negara diperlukan penyempurnaan pengaturan keimigrasian yang dewasa ini dalam berbagai bentuk peraturan perundang-undangan yang tidak sesuai lagi dengan perkembangan keadaan dan kebutuhan.

Tuntutan pembangunan nasional ini menyebabkan meningkatnya arus lalu lintas manusia dari dan ke luar wilayah Indonesia. Oleh sebab itu per adanyaupaya untuk menjamin kemanfaatan dan melindungi berbagai kepentingan nasional tersebut, maka perlu diatur prinsip, tata pengawasan, tata pelayanan atas masuk dan keluar orang ke dan dari wilayah Indonesia sesuai dengan nilai-nilai dan tujuan nasional Negara Kesatuan Republik Indonesia yang berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.

Menururt (Santoso, 2004:24) pada dasarnya fungsi dan peranan keimigrasian bersifat universal, yaitu melaksanakan pengaturan lalu lintas orang

masuk atau ke luar wilayah suatu negara. Lazimnya dilaksanakan berdasarkan suatu politik imigrasi, yaitu kebijakan negara yang telah ditetapkan atau digariskan oleh pemerintahnya sesuai dengan ketentuan hukum, peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Secara operasional menurut Christian (2016:113):, peran keimigrasian di Indonesia selalu mengandung tiga fungsi, yaitu :

1. Fungsi Pelayanan Masyarakat

Dari aspek ini imigrasi dituntut untuk memberikan pelayanan prima di bidang keimigrasian, baik kepada WNI maupun WNA. Pelayanan bagi WNI terdiri atas pemberian paspor, surat perjalanan laksanakan paspor (SPLP), paslintas batas (PLB) dan pemberian tanda bertolak atau masuk. Pelayanan bagi WNA terdiri atas pemberian dan perpanjangan dokumen keimigrasian (DOKIM) yang berupa Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS), Kartu Izin Tinggal Tetap (KITAP), Kemudahan Khusus Keimigrasian (DAHSUSKIM), perpanjangan visa kunjungan, pemberian izin masuk kembali, izin bertolak dan pemberian tanda bertolak dan masuk.

2. Fungsi Kemanan

Imigrasi berfungsi sebagai penjaga pintu gerbang negara. Dikatakan demikian Karena imigrasi merupakan institusi pertama dan terakhir yang menyaring kedatangan dan keberangkatan orang asing ke dan dari wilayah RI. Pelaksanaan fungsi keamanan yang ditujukan kepada WNI dijabarkan melalui tindakan pencegahan keluar negeri bagi WNI. Pelaksanaan fungsi keamanan yangditujukan kepada WNA adalah sebagai berikut:

- a. Melakukan seleksi terhadap setiap maksud kedatangan orang asing melalui pemeriksaan permohonan visa.
 - b. Melakukan kerjasama dengan aparaturnya keamanan negara lain, khususnya dalam memberikan supervise perihal penegakan hukum keimigrasian.
 - c. Melakukan operasi intelijen keimigrasian bagi kepentingan keamanan negara.
 - d. Melakukan pencegahan dan penangkalan.
3. Fungsi Penegakan Hukum

Dalam pelaksanaan tugas keimigrasian, keseluruhan aturan hukum tersebut harus ditegakkan kepada setiap orang yang berada di wilayah Indonesia, baik itu WNI ditujukan kepada permasalahan identitas palsu, pertanggungjawaban sponsor, kepemilikan sponsor ganda, dan keterlibatan dalam pelanggaran aturan keimigrasian.

Penegakan hukum terhadap WNA ditujukan pada permasalahan: pemalsuan identitas, pendaftaran orang asing dan pemberian buku pengawasan orang asing, penyalahgunaan izin tinggal, masuk secara illegal atau berada secara illegal, pemantauan atau razia dan kerawanan secara geografis dalam perlintasan. Secara operasional, fungsi penegakan hukum yang dilaksanakan oleh institusi imigrasi juga mencakup penolakan pemberian izin masuk, izin bertolak, izin keimigrasian, dan tindakan keimigrasian. semua itu merupakan bentuk penegakan hukum yang bersifat administratif. Sementara itu dalam hal penegakan hukum yang bersifat pro iusticia, yaitu kewenangan penyidikan, tercakup tugas penyidikan (pemanggilan, penangkapan, penahanan, pemeriksaan, penggeledahan dan penyitaan), pemberkasan perkara serta pengajuan berkas perkara ke penuntut umum.

Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru berada di Jl. K.H. Ahmad Dahlan, Pulau Karam, Kec. Sukajadi, Kota Pekanbaru, Provinsi Riau. Kantor Imigrasi ini merupakan unit pelayanan teknis yang mempunyai tugas melaksanakan tugas pokok dan fungsi dari keimigrasian di wilayah kerja kantor imigrasi kelas I Kota Pekanbaru. Pemberian pelayanan publik yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru meliputi berbagai pengurusan keimigrasian berupa Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI) atau paspor, izin tinggal dan status, visa, penyidikan, pemindahan, lintas batas, intelijen, kerja sama luar negeri, dan sistem informasi keimigrasian.

Penerapan inovasi layanan dari aplikasi pendaftaran antrian Paspur Online ini merupakan bentuk peningkatan pelayanan yang dilakukan pihak Kantor Imigrasi untuk menangani keluhan mengenai susahny mendapatkan antrian pengurusan paspor. Oleh sebab itu peneliti ingin mengetahui inovasi layanan dari aplikasi pendaftaran antrian Paspur Online melalui kantor imigrasi kelas I Kota Pekanbaru. Inovasi layanan dari aplikasi pendaftaran antrian paspor online dapat diunduh melalui *smartphone* di *playstore* dan *app store*. Bagi yang tidak memiliki *smartphone*, antrian online dapat diakses melalui website antrian.imigrasi.go.id.

Adapun data pemohon yang menggunakan aplikasi pendaftaran antrian Paspur Online paspor dari kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru periode 2019 sampai dengan 2021, yaitu sebagai berikut:

Tabel. I.1
Jumlah Pemohon yang Menggunakan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor
Online paspor Dari Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru
Periode 2021-2022

Tahun	Bulan	Jumlah
2021	Januari	17
	Februari	22
	Maret	29
	April	32
	Mei	27
	Juni	44
	Juli	39
	Agustus	41
	September	35
	Oktober	33
	November	43
	Desember	37
2022	Januari	22
	Februari	27
	Maret	31

Sumber Data: Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru, 2022

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa pada tahun 2021 ditiap bulannya jumlah masyarakat yang melakukan pengurusan paspor di kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru yang menggunakan aplikasi pendaftaran antrian Paspor Online paspor cenderung fluktuatif, sedangkan pada tahu 2022 jumlah masyarakat yang melakukan pengurusan paspor di kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru yang menggunakan aplikasi pendaftaran antrian Paspor Online paspor terlihat di tiga bilan pertama mengalami peningkatan. Meskipun mengalami peningkatan pada beberapa tahun terakhir namun masih terlihat jumlah mayarakat yang menggunakan aplikasi pendaftaran antrian Paspor Online paspor untuk mengurus pembuatan paspor ataupun pengurusan lainnya yang terkait dengan keimigrasian masih terlihat relatif sedikit dibandingkan denngan yang datang langsung ke kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru. Dan dalam beberapa tahun terakhir, jajaran imigrasi terus berupaya melakukan peningkatan pelayanan melalui inovasi-inovasi untuk

memenuhi ekspektasi masyarakat dalam pelayanan publik.

Berdasarkan Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI-UM.01.01-4166 tentang Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor secara Online (APAPO) pada 2017 di seluruh Indonesia, diharapkan dapat menjadi alternatif terobosan (*breakthrough*) dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebijakan ini dilakukan berdasarkan hasil evaluasi dari Direktorat Jenderal Imigrasi terkait layanan yang sering dikeluhkan oleh masyarakat yaitu antrian permohonan paspor.

Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online adalah suatu aplikasi yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi untuk para pemohon paspor baru atau untuk pemohon yang ingin memperpanjang paspor mereka yang akan habis atau telah habis masa berlakunya. APAPO ini merupakan pembaruan aplikasi generasi kedua/ V.2 yang sebelumnya bernama Antrian Paspor. Aplikasi ini telah digunakan sejak tahun 2017. APAPO dapat diunduh melalui *smartphone* di *Playstore* dan *App Store*. Bagi yang tidak memiliki *smartphone*, antrian *online* pun dapat diakses melalui laman <https://antrian.imigrasi.go.id>

Dikutip dari Indonesia.go.id, Rabu (9/11/2021), Indonesia saat ini mengenal dua jenis paspor yang diterbitkan untuk warga negaranya, yakni paspor biasa dan paspor elektronik (e-paspor). Cara membuat paspor saat ini sudah bisa dilakukan secara daring (cara membuat paspor online). Pengajuan pendaftaran paspor online membuat masyarakat tak harus wara-wiri ke kantor imigrasi terdekat.

Prosedur membuat paspor online tentunya lebih praktis dan menghemat waktu. Meski begitu, tetap ada dan berlaku cara membuat paspor secara manual,

yakni dengan datang ke kantor Imigrasi. Tapi yang harus diingat adalah membuat paspor secara online tidak akan membuat kita bebas untuk tidak datang ke Kantor Imigrasi. Pemohon paspor tetap harus datang ke Kantor Imigrasi untuk keperluan wawancara, verifikasi berkas, pengambilan sidik jari, dan foto.

Berikut data pemberian paspor dari kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru periode 2019 sampai dengan 2021:

Tabel. I.2
Pemberian Paspor Dari Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru
Periode 2018-2021

Tahun	Penggantian							Habis Berlaku	Jumlah
	Hilang			Rusak					
	Baru	Masih Berlaku	Habis Berlaku	Bencana Alam	Masih Berlaku	Habis Berlaku	Tenggelam /Bencana		
2018	2597	63	4	1	12	4	-	6022	8699
2019	2611	54	-	1	9	-	-	5924	8599
2020	2307	31	2	-	5	6	-	4883	7197
2021	2490	42	-	3	7	-	-	5769	8311

Sumber Data: Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru, 2022

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru telah memberikan dokumen perjalanan berupa paspor dari periode tahun 2018 hingga tahun 2021 mengalami penurunan dari jumlah masyarakat yang mengurus paspornya. Hal ini terlihat pada tahun 2020 jumlah paspor yang dikeluarkan dengan jumlah yang lebih rendah dibandingkan dengan tahun-tahun sebelum dan sesudahnya yaitu pada tahun 2018, 2019, dan tahun 2020. Namun dengan jumlah yang ada hingga saat ini, masyarakat yang mengurus dokumen perjalanan atau paspor yang terdata dan dikeluarkan oleh pihak kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru masih dalam kategori cukup tinggi.

Berikut aplikasi antrian online dalam permohonan pembuatan paspor melalui aplikasi android (*smartphone*):

1. *Download* aplikasi “Layanan Paspor Online” melalui *Playstore*, atau Website: <https://antrian.imigrasi.go.id/LayananBeta>;
2. Lakukan pendaftaran akun dengan Goolge atau Facebook;
3. Lengkapi pengisian data pada pendaftaran akun dan apabila sudah selesai klik **Daftar**;
4. *Login* dengan mengisi *username* dan *password*;
5. Pilih menu **Antrian Paspor**, kemudian klik nama Kantor Imigrasi yang dituju;
6. Pilih jenis **Permohonan, Tanggal dan Waktu Kedatangan**. (Lengkapi pengisian data pemohon yang akan didaftarkan dan ikuti langkah-langkah yang ada pada sistem sampai dengan proses pendaftaran selesai);
7. **Simpan dan tunjukkan** bukti pendaftaran antrian paspor online pada petugas di Kantor Imigrasi. (Jika sudah dapat jadwal tetapi batal datang, maka pemohon baru bisa mendaftar kembalisetelah 30hari kemudian);

Setelah melalui alur pendaftaran antrian di atas yaitu aplikasi antrian online atau melalui Website pendaftaran pengaju paspor dapat mendatangi Kantor Imigras sesuai jadwal yang telah ditentukan melalui pesan yang diberikan via aplikasi atau email.

Berikut proses alur pengurusan paspor tahap berikutnya di kantor Imigrasi:

1. Antrian pemohon;
2. Petugas melakukan pemeriksaan berkas asli, input data, pindai dokumen, foto, sidik jari dan wawancara;
3. Proses indentifikasi data dan hasil biometrik kepusat data imigrasi;
4. Pembayaran biaya paspor melalui Bank BNI 46;

5. Proses pencetakan dan laminasi paspor;
6. Pengesahan paspor oleh pejabat yang berwenang;
7. Pengambilan paspor.

Berdasarkan Standar operasional prosedur (SOP) Penerbitan Paspor Baru dengan nomor SOP IMI-GR.01.01-1102 sebagai berikut:

- a. Menerima pemohon, memeriksa kelengkapan persyaratan dan memberikan tanda terima pemohon.
- b. Memasukkan data pemohon ke aplikasi SPRI
- c. Memeriksa data pemohon daftar ceka
- d. Menerima tanda terima pemohon dan pembayaran blanko paspor dan foto
- e. Mengeluarkan blanko paspor sesuai tanda bukti pembayaran.
- f. Melakukan pengambilan foto dan sidik jari pemohon
- g. Melakukan wawancara, verifikasi kelengkapan dan keabsahan data pemohon
- h. Memeriksa hasil verifikasi data puskim (adjudikasi)
- i. Mencetak biodata dan alamat pada paspor, melakukan uji kualitas, dan melakukan laminasi
- j. Menerima perintah pengganti blanko paspor dan mengeluarkan tanda bukti
- k. Melakukan pengecekan dan penelitian ulang paspor yang telah selesai diproses oleh Kepala Kantor pejabat yang ditunjuk.
- l. Memberikan nomor register, mencetak kartu Izin Tinggal Tetap dan menerakan Izin Tinggal Tetap pada paspor pemohon
- m. Memberikan pengesahan oleh Kepala Kantor atau pejabat yang ditunjuk

- n. Memindai fotokopi halaman paspor yang terdapat penerapan Izin Tinggal tetap sebagai arsip
- o. Menyerahkan dokumen keimigrasian yang telah selesai.

Berikut alur proses cara pendaftaran Antrian Paspor Online berdasarkan Standar operasional prosedur (SOP) cara Pendaftaran Paspor Online dengan nomor dalam bentuk ilustrasi gambar:



Sumber: Kantor Imigrasi Pekanbaru, 2021

Gambar I.1 Alur Cara Pendaftaran Antrian Paspor Online

Adapun besaran biaya pembuatan paspor berdasarkan jenisnya adalah sebagai berikut:

Tabel. I.2
Biaya Pembuatan Paspor Tahun 2022

No.	Jenis Paspor	Biaya
1	Paspor biasa 48 halaman	Rp. 350.000
2	Paspor biasa 48 halaman elektronik	Rp. 650.000
3	Layanan percepatan paspor selsesai hari yang sama	Rp. 1.000.000
4	Paspor hilang	Rp. 1.000.000
5	Paspor hilang akibat keadaan kahar seperti bencana	Rp. 0
6	Paspor rusak	Rp 500.000
7	Paspor rusak akibat keadaan kahar seperti bencana	Rp 500.000

Sumber: money.kompas.com/read/2021/07/11/141313926/cara-membuat-paspor-online-syarat-prosedur-dan-biaya.

Manfaat pelayanan aplikasi pendaftaran antrian paspor online ini untuk mempermudah para pemohon paspor mendapatkan nomor antrian sesuai dengan tempat, tanggal dan waktu yang mereka tentukan sendiri tergantung dengan kuota yang tersedia dan masyarakat tidak perlu menunggu dari subuh untuk mendapatkan antrian di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru. Setelah mendapatkan antrian pemohon diharapkan datang ke kantor Imigrasi untuk melakukan proses pemberkasan, setelah itu pemohon langsung melakukan proses foto dan wawancara pengajuan pembuatan paspor. Kemudian pemohon akan mendapatkan billing pengantar pembayaran yang terdapat *barcode* dan nomor MPN G2 untuk dilakukan pembayaran di seluruh bank atau di kantor pos yang disediakan di kantor Imigrasi. Paspor dapat diambil 3 hari kerja setelah pembayaran.

Pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru merupakan jenis pelayanan dengan permintaan yang sangat tinggi , maka dari itu Kantor Imigrasi membatasi kuota pelayanan pembuatan paspor satu harinya sebanyak 80 pemohon, dan pemohon tersebut sudah harus mengambil nomor antrian melalui media layanan antrian online, baik itu melalui aplikasi antrian paspor online, situs

Kantor Imigrasi, atau chat dengan layanan imigrasi via *WhatsApp*. Tetapi hal yang disayangkan pada saat pengambilan nomor antrian permohonan pembuatan paspor melalui website <https://antrian.imigrasi.go.id/> tidak terdapat tombol pilihan pendaftaran, sementara pemohon diwajibkan untuk registrasi terlebih dahulu, melalui *website* untuk mendapatkan nomor antrian.

Hal yang sama juga terjadi pada pengambilan nomor antrian melalui aplikasi antrian paspor online, dimana sering terjadi error dan pemohon terpaksa harus mengulangnya berkali-kali, dan pengambilan nomor antrian melalui aplikasi tersebut hanya bisa dilakukan pada hari jumat sampai minggu, dan waktunya pun ditentukan, selain pada hari dan waktu yang ditentukan, pemohon tidak bisa mengambil nomor antrian, dan alasannya melalui komunikasi tertulis melalui aplikasi tersebut dikarenakan kuota penuh, sebagaimana terdapat dibawah ini:



Gambar 1.2 Pelayanan Pengambilan Nomor Antrian Permohonan Pembuatan Paspor dengan Menggunakan Aplikasi Antrian Paspor Online

Berdasarkan Gambar 1.1 dapat dilihat bahwa untuk mendapatkan pelayanan nomor antrian permohonan pembuatan paspor tidaklah mudah, dan error pada penggunaan aplikasi sering terjadi yang membuat pemohon harus mengulang pendaftaran berkali-kali. Hal ini tentu saja membuat pelayanan menjadi tidak berkualitas, karena pelayanan prima yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan

masyarakat belum dapat diperoleh sepenuhnya.

Terkait uraian diatas bahwa terdapat beberapa fenomena yang terjadi di dalam pelaksanaan inovasi pelayanan publik pada penggunaan aplikasi pendaftaran online di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru sebagai berikut:

1. Terindikasi bahwa tidak semua kalangan masyarakat yang bisa menggunakan aplikasi pendaftaran antrian online ini karena keterbatasan pengetahuan serta masih adanya masyarakat yang tidak menggunakan *smartphone* (android).
2. Terindikasi kurangnya kesiapan pihak Kantor Imigrasi sebagai penyedia layanan sehingga penyelenggaraan atau inovasi sebuah program tidak berjalan dengan optimal sehingga aplikasi cenderung lambat untuk terbuka saat diakses bahkan terkadang terjadi error dan pengguna aplikasi harus lebih keras berusaha untuk mengakses aplikasi dengan cara mengulanginya berkali-kali.
3. Terindikasi masyarakat pengguna layanan masih sulitnya login ataupun mendaftar di website atau aplikasi kantor imigrasi, banyak juga yang sudah masuk dan berhasil mendaftar akan tetapi tidak mendapatkan email verifikasi dari pihak kantor imigrasi.
4. Terindikasi dalam pengambilan nomor antrian melalui aplikasi pendaftaran antrian online hanya pada waktu-waktu yang sudah ditentukan, maka pada waktu-waktu lain masyarakat tidak dapat mendaftar untuk mengambil antrian secara online dengan alasannya melalui pesan tertulis melalui aplikasi tersebut dikarenakan kuota sudah penuh, sehingga masyarakat cenderung lebih memilih langsung mendatangi kantor imigrasi.

Berdasarkan fenomena diatas penulis merasa tertarik untuk melakukan

penelitian lebih mendalam untuk menganalisis permasalahan mengenai inovasi pelayanan publik pada penggunaan aplikasi pendaftaran online di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru, dengan judul penelitian **“Inovasi Pelayanan Publik Dalam Penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Online Di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan paparan latar belakang diatas, permasalahan yang penulis rumuskan adalah:

1. Bagaimanakah pelaksanaan inovasi pelayanan publik dalam penggunaan aplikasi pendaftaran antrian online pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru?
2. Bagaimana faktor penghambat dalam pelaksanaan inovasi pelayanan publik dalam penggunaan aplikasi pendaftaran antrian online pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

a. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini diantaranya adalah:

- i. Untuk mengetahui pelaksanaan inovasi pelayanan publik dalam penggunaan aplikasi pendaftaran antrian online pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru.
- ii. Untuk mengetahui faktor penghambat dalam pelaksanaan inovasi pelayanan publik dalam penggunaan aplikasi pendaftaran antrian online pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru.

b. Kegunaan Penelitian

Dengan penelitian ini diharapkan hasil-hasil yang diharapkan akan ada manfaatnya antara lain:

i. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat mengenai inovasi pelayanan publik dalam penggunaan aplikasi pendaftaran online pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru.

ii. Bagi Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan informasi yang bermanfaat sebagai bahan evaluasi terhadap inovasi pelayanan publik dalam penggunaan aplikasi pendaftaran online pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru.

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

A. Studi Kepustakaan

1. Konsep Pemerintahan

Pemerintah adalah sistem untuk menjalankan wewenang dan kekuasaan dalam mengatur kehidupan sosial, ekonomi dan politik, suatu Negara atau bagian-bagiannya. Pengertian pemerintah lainnya adalah sekelompok orang yang secara bersama-sama memikul tanggung jawab terbatas untuk menggunakan kekuasaan. Pemerintah juga bias diartikan sebagai penguasa suatu Negara atau badan tertinggi yang memerintah suatu Negara.

Menurut Syaifiie (2011:8) pemerintahan merupakan suatu ilmu dan seni, dikatakan sebagai suatu disiplin ilmu pengetahuan karena pemerintahan sudah memenuhi syarat-syarat ilmu pengetahuan seperti dapat dipelajari dan diajarkan, memiliki objek baik material maupun formal, bersifat universal dan sistematis serta spesifik (khas).

Adapun menurut Budiarjo (2003:21) pemerintah adalah segala kegiatan yang terorganisir yang bersumber pada kedaulatan dan kemerdekaan, berlandaskan dasar Negara, rakyat atau penduduk dan wilayah suatu Negara dan memiliki tujuan untuk mewujudkan Negara berdasarkan konsep dasar Negara tersebut.

Sedangkan menurut Pasolong dalam Legino (2009) menjelaskan bahwa birokrasi adalah organisasi yang dipimpin oleh pejabat pemerintah dibawah menteri yang memiliki tugas utama sebagai pemberi pelayanan. Birokrasi yang dimaksudkan untuk penyelenggaraan bernegara, penyelenggaraan pemerintahan

termasuk di dalamnya penyelenggaraan pelayanan umum dan pembangunan, seringkali oleh masyarakat diartikan dalam konotasi yang berbeda.

Dalam artian yang sempit, pemerintahan adalah meliputi kegiatan pemerintah yang hanya menyangkut bidang eksekutif saja (kalau menurut teori van vollenhoven, hanya meliputi “bestuur” saja). Sedangkan dalam arti luas, pemerintahan adalah meliputi seluruh kegiatan pemerintah, baik menyangkut bidang legislatif, eksekutif, maupun yudikatif. memiliki tujuan untuk mewujudkan negara.

Dari pengertian pemerintahan diatas, dalam melakukan pembahasan mengenai pemerintahan Negara, dasar yang dipergunakan yakni konteks pemerintahan dalam arti luas yaitu meliputi pembagian kekuasaan Negara, hubungan antar alat-alat perlengkapan Negara yang menjalankan kekuasaan-kekuasaan tersebut baik hubungan horizontal (pemisahan/pembagian kekuasaan) maupun hubungan vertical (pemancaran kekuasaan) antara pemerintah pusat dan pemerintah lokal.

2. Konsep Inovasi

A. Pengertian Inovasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) yang diambil dari <http://kbbi.web.id/inovasi>, Inovasi adalah pemasukan atau pengenalan hal- hal yang baru, Pembaharuan, Penemuan baru yang berbeda dari yang sudah ada atau yang sudah dikenal sebelumnya.

Menurut Damanpour (dalam Suwarno: 2008) Inovasi dapat berupa Produk maupun jasa yang baru, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur

administrasi, atau rencana baru bagi anggota organisasi. Sementara Wijayanti berpendapat bahwa inovasi pada sektor publik lebih ditekankan pada aspek “perbaikan” yang dihasilkan dari kegiatan inovasi tersebut, yaitu pemerintah mampu memberikan pelayanan publik secara lebih efektif, efisien, dan berkualitas, murah serta terjangkau.

Secara umum inovasi sering kali diterjemahkan sebagai penemuan baru, namun sebenarnya aspek “kebaruan” dalam inovasi sangat ditekankan untuk inovasi sektor swasta. Sedangkan, inovasi pada sektor publik lebih ditekankan pada aspek “perbaikan” yang dihasilkan dari kegiatan inovasi tersebut, yaitu pemerintah mampu memberikan pelayanan publik secara lebih efektif, efisien dan berkualitas, murah dan terjangkau Angraeny (2013).

Inovasi menjadi terminologi yang populer dekade ini menyusul meningkatnya desakan publik terhadap perubahan kinerja dari organisasi baik itu privat maupun publik. Sejumlah ahli telah berupaya untuk mendefinisikan inovasi. Terminologi inovasi juga digunakan secara positif dalam dinamika perubahan organisasi ke arah yang lebih baik. Inovasi erat kaitannya dengan perubahan dalam sebuah organisasi. Perubahan dan inovasi merupakan sebuah fenomena yang tumpang tindih sehingga diperlukan ada kejelasan definisi diantara keduanya. Dalam terminologi umum, inovasi adalah satu ide kreatif dimana diimplementasikan untuk menyelesaikan tekanan dari suatu masalah (UN, 2007 dalam Sangkala 2013:26).

Osborne & Brown (2005) dalam Rahayu Y.S (2015:81) menyatakan bahwa inovasi merupakan representasi dari ketidakberlanjutan kondisi dimasa yang lalu.

Ketidakberlanjutan ini menjadi karakteristik yang membedakan inovasi dari perubahan. Lebih lanjut dikatakan inovasi adalah pengenalan terhadap elemen baru ke dalam pelayanan organisasi dalam bentuk sebuah pengetahuan baru, organisasi baru, manajemen atau keterampilan proses yang baru.

Pugh dalam Rahayu Y.S (2015:84) menyatakan inovasi adalah sebuah pengenalan atas fitur baru dalam organisasi. Inovasi dicerminkan oleh produk-produk dan proses produksi baru, kemajuan dalam teknologi komunikasi, organisasi dan layanan baru disektor publik dan sektor non-profit. Daft dalam Rahayu Y.S (2015:84) menyatakan bahwa inovasi organisasi berkaitan dengan adopsi sebuah idea atau perilaku yang sifatnya baru bagi organisasi yang mengadopsinya. Secara lebih khusus, inovasi didefinisikan sebagai sebuah awal penggunaan ide oleh sebuah organisasi dengan tujuan yang sama. Dari pengertian tersebut dapat dipahami bahwa inovasi memiliki nilai tambah karena keterbaruan yang dibawa ke dalam organisasi. Inovasi merupakan hasil kerja dari Knowing dibandingkan doing, inovasi dapat dilakukan secara efektif dengan memperhatikan aspek utama dalam organisasi.

Ducker dalam Rahayu Y.S (2015:103). Proses ini tidak hanya mengidentifikasi kesempatan yang menarik tetapi juga membutuhkan seorang individu untuk mencapai respon yang disebut sebagai functional inspiration. Meskipun terdapat perbedaan sudut pandang dalam menilai inovasi tetapi Osborne & Brown (2005) dalam Rahayu Y.S (2015:82) hal ini memungkinkan untuk membahas inovasi sebagai produk actual dari proses ini (Kimberly 1981 dalam Rahayu Y.S, 2015:83). Halverson dkk (2005) dalam Sangkala (2013) lebih lanjut

menyatakan bahwa di dalam mempelajari inovasi dalam sektor publik, harus bergerak dari interpretasi inovasi yang terlalu sempit karena akan memberikan kesulitan dalam mengukur nilai didalam sektor publik.

Bartos (2002) mendefinisikan inovasi yang tepat bagi sektor publik yaitu “suatu perubahan dalam kebijakan atau praktek manajemen yang mengarah kepada perbaikan terbaru dalam level layanan atau kuantitas atau kualitas output oleh suatu organisasi. Dari defenisi para tokoh tersebut, penulis menyimpulkan bahwa Inovasi erat kaitannya dengan perubahan yang dihadapi oleh sebuah organisasi. Sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya bahwa inovasi menjadi satu kunci yang bisa digunakan oleh organisasi dalam menghadapi sebuah perubahan. Defenisi inovasi yang cenderung positif karena inovasi menjadi strategi yang digunakan oleh organisasi untuk menyediakan manajemen perubahan yang efektif. Organisasi akan berbicara mengenai bagaimana poin-poin keterbaruan yang menjadi karakter inovasi dapat dikembangkan secara keseluruhan melalui perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan kotrol sehingga dapat menghubungkan semua aspek organisasi.

Difusi Inovasi terdiri dari dua padanan kata yaitu difusi dan inovasi. Rogers (1995) mendefinisikan difusi sebagai (*the process by which an innovation is communicated through certain channels overtime among the members of a social system*), proses dimana suatu inovasi dikomunikasikan melalui saluran tertentu dalam jangka waktu tertentu di antara para anggota suatu sistem sosial disamping itu, difusi juga dapat dianggap sebagai suatu jenis perubahan sosial yaitu suatu proses perubahan yang terjadi dalam struktur dan fungsi sistem sosial.

Dari pengalaman di lapangan ternyata proses adopsi tidak berhenti segera setelah suatu inovasi diterima atau ditolak. Kondisi ini akan berubah lagi sebagai akibat dari pengaruh lingkungan penerima adopsi. Oleh sebab itu, Rogers (1985) dalam merevisi kembali teorinya mengenai keputusan tentang inovasi yaitu: *Knowledge* (pengetahuan), *Persuasion* (persuasi), *Decision* (keputusan), *Implementation* (pelaksanaan), dan *Confirmation* (konfirmasi).

1. Tahap pengetahuan. Dalam tahap ini, seseorang belum memiliki informasi mengenai inovasi baru. Untuk itu informasi mengenai inovasitersebut harus disampaikan melalui berbagai saluran komunikasi yang ada, bisa melalui media elekt ronik, media cetak, maupun komunikasi interpersonal diantara masyarakat. Tahapan ini juga dipengaruhi oleh beberapa karakteristik dalam pengambilan keputusan, yaitukarakteristik sosial-ekonomi, nilai-nilai pribadi dan pola komunikasi.
2. Tahap persuasi. Pada tahap ini individu tertarik pada inovasi dan aktif mencari informasi/detail mengenai inovasi. Tahap kedua ini terjadi lebih banyak dalam tingkat pemikiran calon pengguna. Inovasi yang dimaksud berkaitan dengan karakteristik inovasi itu sendiri, seperti: Kelebihan, inovasi, tingkat keserasian, kompleksitas, dapat dicoba dan dapat dilihat.
3. Tahap pengambilan keputusan. Pada tahap ini individu mengambil konsep inovasi dan menimbang keuntungan/kerugian dari menggunakan inovasi dan memutuskan apakah akan mengadopsi atau menolak inovasi.
4. Tahap implementasi. Pada tahap ini mempekerjakan individu untukinovasi yang berbeda-beda tergantung pada situasi. Selama tahap ini individu menentukan

kegunaan dari inovasi dan dapat mencari informasi lebih lanjut tentang hal itu.

5. Tahap konfirmasi. Setelah sebuah keputusan dibuat, seseorang kemudian akan mencari pembenaran atas keputusan mereka. Tidak menutup kemungkinan seseorang kemudian mengubah keputusan yang tadinya menolak jadi menerima inovasi setelah melakukan evaluasi.

B. Jenis Inovasi dalam Sektor Publik

Halvorsen dkk (dalam Sangkala, 2014: 30) membagi tiga tipe spektrum inovasi dalam sektor publik:

- 1) *Incremental innovation to radical innovation* (ditandai oleh tingkat perubahan, perbaikan inkremental terhadap produk, proses layanan yang sudah ada.
- 2) *Top Down Innovation to bottom-up innovation* (ditandai oleh mereka yang mengawali proses dan mengarah kepada perubahan perilaku dari top manajemen atau organisasi atau institusi di dalam hirarkhi, bermakna dari para pekerja di tingkat bawah seperti pegawai negeri, pelayanan masyarakat, dan pembuat kebijakan di level menengah).
- 3) *Needs led innovations and efficiency-led innovation* (ditandai apakah inovasi proses telah diawali untuk menyelesaikan masalah spesifik atau agar produk, layanan, atau prosedur yang sudah ada lebih efisien).

Kemudian tipologi inovasi di sektor publik menurut Halvorsen adalah sebagai berikut :

- a. *a new or improved service* (pelayanan baru atau pelayanan yang diperbaiki),

misalnya kesehatan di rumah.

- b. *process innovation* (inovasi proses), misalnya perubahan dalam proses penyediaan pelayanan atau produk
- c. *administrative innovation* (inovasi administratif), misalnya penggunaan instrumen kebijakan baru sebagai hasil dari perubahan kebijakan
- d. *system innovation* (inovasi sistem), adalah sistem baru atau perubahan mendasar dari sistem yang ada dengan mendirikan organisasi baru atau bentuk baru kerjasama dan interaksi
- e. *conceptual innovation* (inovasi konseptual), adalah perubahan dalam outlook, seperti misalnya manajemen air terpadu atau mobility leasing
- f. *radical change of rationality* (perubahan radikal), yang dimaksud adalah pergeseran pandangan umum atau mental matriks dari pegawai instansi pemerintah.

Dalam kaitannya dengan manajemen sektor publik, inovasi berarti penggunaan metode dan strategi desain kebijakan baru serta standard operating system yang baru bagi sektor publik untuk menyelesaikan persoalan publik. Dengan demikian, menurut Adriana Alberti and Guido Bertucci (dalam UN, 2006) inovasi dalam governance maupun administrasi publik merupakan suatu jawaban kreatif, efektif dan unik untuk menyelesaikan persoalan-persoalan baru atau sebagai jawaban baru atas masalah-masalah lama.

- 1) Inovasi institutional, yang fokusnya adalah pembaruan lembaga yang telah berdiri atau pendirian institusi baru. Pembaharuan lembaga ini membutuhkan analisis dan kajian yang mendalam tentang keberadaan satu lembaga disektor

publik. Lembaga yang dirasa tidak cukup efektif dan tidak memberikan kontribusi riil dalam penyelenggaraan publik perlu dilakukan perombakan atau dihilangkan agar tidak membebani anggaran publik.

- 2) Inovasi organisasional, termasuk introduksi prosedur pekerjaan atau teknik manajemen baru dalam administrasi publik. Upaya menemukan metode dan mekanisme dalam penyelenggaraan publik sangat diperlukan terutama metode-metode baru dalam aspek pengembangan kompetensi individu dan penerapan teknologi baru.
- 4) Inovasi proses, fokusnya adalah pengembangan kualitas pemberian pelayanan publik. Proses pemberian layanan membutuhkan sentuhan- sentuhan inovasi terutama dalam hal *service delivery*, efisiensi layanan dan kemudahan akses layanan.
- 5) Inovasi konseptual, fokusnya adalah bentuk-bentuk baru governance (seperti: pembuatan kebijakan yang interaktif, keterlibatan *governance*, reformasi penganggaran berbasis masyarakat dan jaringan horizontal).

3. Konsep Pelayanan

Pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang) atau jasa. Menurut Moenir (2005), pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung.

Menurut Kotler (2012), pengertian pelayanan yaitu setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Sedangkan menurut Fandy Tjiptono (2012:4) pelayanan (*service*) bisa dipandang sebagai sebuah sistem

yang terdiri atas dua komponen utama, yakni *service operations* yang kerap kali tidak tampak atau tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan (*back office* atau *backstage*) dan *service delivery* yang biasanya tampak (*visible*) atau diketahui pelanggan (sering disebut pula *front office* atau *frontstage*).

Dari definisi di atas dapat diketahui bahwa di dalam pelayanan selalu ada aspek interaksi antara pihak konsumen dan pihak produsen, meskipun pihak-pihak yang terlibat tidak selalu menyadari. Pelayanan bukan suatu barang, melainkan suatu proses atau aktivitas yang tidak berwujud. Selain itu Pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien, pasien, penumpang dan lain- lain) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani. Perilaku pelayanan karyawan adalah tindakan individu (karyawan) untuk memenuhi kebutuhan orang lain (tamu atau konsumen). Pelayanan optimal akan memberikan kepuasan kepada orang lain tersebut. Tolok ukur pelayanan yang baik melalui pemenuhan kebutuhan- kebutuhan dan keinginan-keinginan tamu. Penilaian kualitas pelayanan ditentukan oleh tamu sebagai pemakai jasa pelayanan tersebut.

4. Konsep Pelayanan Publik

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2014:3).

Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris public yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai.

Beberapa pakar yang memberikan pengertian mengenai pelayanan publik diantaranya adalah Agung kurniawan (2005:6), mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Ratminto (2005) mendefinisikan bahwa Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Sinambela Pelayanan adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah disetiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dalam Pasal 1 Menyebutkan bahwa Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara

pelayanan publik. Menurut Hardiansyah menyimpulkan pelayanan publik sebagai pemberian pelayanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang di tentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima jasa layanan. Sedangkan menurut Wasistiono dalam Putra pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah atau pun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pelayanan guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat. Dengan demikian, Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat.

Selanjutnya dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 telah dijelaskan bahwa pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan kebutuhan peraturan perundang-undangan. Sedangkan penyelenggara pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 diuraikan bahwa Instansi Pemerintah sebagai sebutan kolektif yang meliputi Satuan Kerja/ satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha

Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Menjadi penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan pengguna jasa pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima layanan dari instansi pemerintah.

5. **Konsep Inovasi Pelayanan Publik**

Menurut Gumilar (2016) inovasi pelayanan publik adalah penciptaan maupun pemanfaatan ide, praktik, produk, jasa, metode, proses atau prosedur baru dalam pelayanan publik secara sengaja agar memberikan manfaat secara signifikan bagi penyelenggara pelayanan dan pengguna pelayanan.

Suprihartini (2017) berpendapat bahwa instrument pengukuran indeks persepsi inovasi dibangun berdasarkan kerangka pikir yang mengelaborasi konsep-konsep inovasi, kebijakan, model pengukuran kinerja. Dari hasil ebalorasi tersebut menghasilkan konstruksi instrument yang mencakup aspek yang terdiri dari output dan outcome. Selanjutnya aspek dijabarkan kedalam empat dimensi yaitu:

- a. Kebaruan (pendekatan baru); Kebaruan (pendekatan baru) adalah memperkenalkan gagasan yang unik, pendekatan yang baru dalam penyelesaian masalah, atau kebijakan dan desain pelaksanaan yang unik, atau modifikasi dari inovasi pelayanan publik yang telah ada dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik. Indikator untuk mengukur kebaruan dapat berupa perbaikan, sebagai berikut: 1) Perbaikan layanan: maksudnya ada perbaikan dalam pemberian pelayanan dari sebelumnya; 2) Keunikan layanan maksudnya ada keunikan dalam pemberian pelayanan; 3) Layanan jenis baru:

maksudnya ada pelayanan baru yang diberikan kepada masyarakat. 4) Petugas selalu ada maksudnya tugas pelayanan publik selalu ada pada saat masyarakat membutuhkan layanan: 5) Informasi layanan maksudnya informasi tentang layanan publik dapat diperoleh secara mudah, jelas, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan: 6) Persyaratan layanan maksudnya persyaratan yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan cukup sederhana; 7) Proses layanan: maksudnya proses pelayanan publik cukup mudah dan ringkas; dan 8) Teknologi informasi layanan: maksudnya pelayanan publik telah didukung teknologi informasi yang memadai.

- b. Produktif, Produktif adalah program kegiatan implementasi inovasi pelayanan publik yang mampu menghasilkan perbaikan pelayanan publik yang dapat dilaktikan. Indikator untuk mengukur produktifnya inovasi pelayanan publik sapat berupa perbaikan sebagai berikut: 1) Pemberian layanan maksudnya petugas pelayanan publik memberikan pelayanan secara cepat, tepat dan benar: 2) Produk layanan maksudnya produk layanan telah memenuhi kebutuhan: 3) Standar layanan maksudnya pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. 4) Kualitas layanan maksudnya pelayanan publik yang diberikan memiliki kualitas sesuai dengan yang diharapkan dan 5) Transparansi layanan maksudnya masyarakat dapat memancata online (telepon SMS, fax, internet media sosial, dll) terhadap proses pelayanan publik
- c. Berdampak, Berdampak adalah memberikan manfaat terhadap peningkatan atau perubahan kondisi dan sebagai daya ungkit terhadap percepatan

peningkatan kualitas pelayanan publik. Indikator untuk mengukur berdampaknya inovasi pelayanan publik dapat berupa hal-hal berikut: 1) Penyelesaian permasalahan: maksudnya cara baru dalam pemberian pelayanan dapat menyesuaikan permasalahan yang ada; 2) Kesesuaian layanan: maksudnya cara baru dalam pemberian pelayanan memenuhi kebutuhan sesuai harapan; 3) Ketersediaan layanan secara inklusif: maksudnya ketersediaan sarana dan prasarana layanan publik memenuhi semua kebutuhan kelompok masyarakat (umur, jenis kelamin, pendidikan, berkebutuhan khusus, kondisi ekonomi, dll); dan 4) Layanan terintegrasi: maksudnya adanya pelayanan publik yang terintegrasi dan/atau terpusat.

- d. Berkelanjutan; Berkelanjutan maksudnya adalah memberikan jaminan bahwa inovasi pelayanan publik terus dipertahankan, diimplementasikan, dan dikembangkan dengan dukungan program dan anggaran, tugas dan fungsi organisasi, serta hukum dan perundang-undangan Indikator untuk mengukur berkelanjutannya inovasi pelayanan publik dapat berupa hal-hal sebagai berikut: 1) Konsistensi pelayanan maksudnya terdapat konsistensi keajegan cara baru dalam pemberian pelayanan; 2) Peningkatan perbaikan layanan maksudnya terdapat peningkatan perbaikan layanan secara terus menerus; 3) Pengaduan masyarakat: maksudnya pengaduan masyarakat di respon secara cepat dan tanggapan terhadap aduan maksudnya penyedia layanan memberikan penyesuaian aduan secara tepat.

pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai

dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

6. Konsep Aplikasi Pendaftaran Antrian Pembuatan Paspor Online

Dalam beberapa tahun terakhir, jajaran imigrasi terus berupaya melakukan peningkatan pelayanan melalui inovasi-inovasi untuk memenuhi ekspektasi masyarakat dalam pelayanan publik.

Dikutip dari Indonesia.go.id, Rabu (9/11/2021), Indonesia saat ini mengenal dua jenis paspor yang diterbitkan untuk warga negaranya, yakni paspor biasa dan paspor elektronik (e-paspor). Cara membuat paspor saat ini sudah bisa dilakukan secara daring (cara membuat paspor online). Pengajuan pendaftaran paspor online membuat masyarakat tak harus wara-wiri ke kantor imigrasi terdekat.

Prosedur membuat paspor online tentunya lebih praktis dan menghemat waktu. Meski begitu, tetap ada dan berlaku cara membuat paspor secara manual, yakni dengan datang ke kantor Imigrasi. Tapi yang harus diingat adalah membuat paspor secara online tidak akan membuat kita bebas untuk tidak datang ke Kantor Imigrasi. Pemohon paspor tetap harus datang ke Kantor Imigrasi untuk keperluan wawancara, verifikasi berkas, pengambilan sidik jari, dan foto.

Berikut panduan aplikasi antrian online dalam permohonan pembuatan paspor melalui aplikasi android (*smartphone*):

1. Instal Aplikasi Android Antrian Paspor melalui *Play Store* dengan Kata Kunci “Antrian Paspor”;
2. Untuk pengguna baru silakan untuk melakukan pendaftaran dengan meng-

klik *link Daftar Sekarang*;

3. Lengkapi pengisian data pada Form Pendaftaran;
4. Lakukan konfirmasi email dari Direktorat Jenderal Imigrasi Konfirmasi Akun Aplikasi Antrian Paspor;
5. Jika Akun Anda berhasil diaktivasi, silakan *login* kembali dengan Akun tersebut;
6. Untuk pendaftaran permohonan paspor pilih Kantor Imigrasi yang dituju;
7. Pilih tanggal kedatangan, waktu kedatangan dan jumlah pemohon (setiap Akun hanya dapat mendaftarkan maksimal 5 pemohon dengan ketentuan 4 pemohon lainnya merupakan anggota keluarga dan jika di luar itu, permohonan tidak dapat diterima);
8. Lengkapi pengisian Nama dan NIK seluruh pemohon yang akan didaftarkan dan ikuti langkah-langkah yang ada pada sistem sampai dengan proses pendaftaran Anda selesai;
9. Panduan dan tata cara pemakaian aplikasi dapat dilihat pada aplikasi tersebut.

Adapun panduan aplikasi antrian online dalam permohonan pembuatan paspor melalui Website:

1. Buka laman <https://antrian.imigrasi.go.id/>;
2. Untuk pengguna baru silakan untuk melakukan pendaftaran dengan meng- klik *link Pendaftaran!*;
3. Lengkapi pengisian data pada Form Pendaftaran;
4. Lakukan konfirmasi email dari Direktorat Jenderal Imigrasi Konfirmasi Akun Aplikasi Antrian Paspor dengan meng-klik *link konfirmasi ("Click Here")*;

5. Jika Akun Anda berhasil diaktivasi, akan ada informasi “Akun Anda Berhasil Aktivasi”;
6. Buka kembali laman <https://antrian.imigrasi.go.id/> silakan login dengan Akun yang telah diaktivasi;
7. Pada menu List Kanim, pilih Kantor Imigrasi yang dituju lalu klik “**Buat Permohonan**”;
8. Pilih tanggal kedatangan, waktu kedatangan dan jumlah pemohon (setiap Akun hanya dapat mendaftarkan maksimal 5 pemohon dengan ketentuan 4 pemohon lainnya merupakan anggota keluarga dan jika di luar itu, permohonan tidak dapat diterima);
9. Lengkapi pengisian Nama dan NIK seluruh pemohon yang akan didaftarkan dan ikuti langkah-langkah yang ada pada sistem sampai dengan proses pendaftaran Anda selesai.

7. Konsep Keimigrasian

Imigrasi dalam bahasa Inggris disebut *immigration*, terdiri dari dua kata yaitu *in* artinya dalam dan *migrasi* artinya pindah, datang, masuk, atau boyong (Sihombing, 2013:2).

Selanjutnya menurut Sihombing (2013:3) keimigrasian dirumuskan sebagai hal ihwal lalu lintas orang yang masuk atau keluar wilayah Negara Republik Indonesia dan pengawasan terhadap orang asing di wilayah Negara Republik Indonesia. Dari pernyataan tersebut, dapat diartikan bahwa:

1. Lapangan (objek) hukum dari Hukum Keimigrasian adalah lalu lintas dan pengawasan keimigrasian;

2. Subjek hukum dari Hukum Keimigrasian adalah orang yang masuk atau keluar wilayah Negara Republik Indonesia dan orang asing yang berada di wilayah Negara Republik Indonesia; dan
3. Tujuan keimigrasian adalah untuk menjaga tegaknya Kedaulatan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Peraturan terkait keimigrasian semula di atur dalam Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1992 tentang Keimigrasian. Sebelum diundangkan dalam Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1992 tentang Keimigrasian, masalah keimigrasian di atur oleh berbagai peraturan perundangundangan, baik produk Pemerintah Hindia Belanda maupun Pemerintah Republik Indonesia sesudah Proklamasi Kemerdekaan 17 Agustus 1945 (Koerniatmanto, 1996).

Dengan diundangkannya Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1992 tentang Keimigrasian sejak tanggal 31 Maret 1992, peraturan perundang-undangan yang berbentuk produk Pemerintah Hindia Belanda maupun Pemerintah Republik Indonesia sesudah Proklamasi Kemerdekaan 17 Agustus 1945 dinyatakan tidak berlaku lagi. Menurut Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian, fungsi dari keimigrasian adalah bagian dari urusan pemerintahan negara dalam memberikan pelayanan keimigrasian, penegakan hukum, keamanan negara dan fasilitator pembangunan kesejahteraan masyarakat.

Setiap orang yang masuk atau keluar wilayah Indonesia wajib melalui pemeriksaan oleh Pejabat Imigrasi di Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI). Menurut Pasal 1 angka 12 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian Tempat Pemeriksaan Imigrasi adalah tempat pemeriksaan di pelabuhan laut, bandar

udara, pos lintas batas, atau tempat lain sebagai tempat masuk dan keluar Wilayah Indonesia.

Tempat-tempat yang dijadikan sebagai Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) tersebut ditetapkan melalui Surat Ketetapan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia sebagai tempat masuk atau keluar wilayah Indonesia. Syarat utama bagi setiap orang yang masuk atau keluar wilayah Indonesia diwajibkan untuk memiliki dokumen perjalanan yang sah dan masih berlaku, sebagaimana yang telah dimuat dalam Pasal 8 Undang- Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian yang berbunyi:

1. Setiap orang yang masuk atau keluar Wilayah Indonesia wajib memiliki Dokumen Perjalanan yang sah dan masih berlaku.
2. Setiap Orang Asing yang masuk Wilayah Indonesia wajib memiliki Visa yang sah dan masih berlaku, kecuali ditentukan lain berdasarkan Undang- Undang ini dan perjanjian internasional”.

Selain di atur dalam Pasal 8 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian, mengenai persyaratan Orang Asing masuk ke wilayah Indonesia juga di atur dalam Pasal 3 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2013 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian yang berbunyi “Setiap Orang Asing yang masuk Wilayah Indonesia harus memenuhi persyaratan:

1. Memiliki Visa yang sah dan masih berlaku, kecuali yang dibebaskan dari kewajiban memiliki Visa;
2. Memiliki Dokumen Perjalanan yang sah dan masih berlaku; dan c. tidak

termasuk dalam daftar Penangkalan”.

8. Konsep Paspor

Dokumen Perjalanan menurut Pasal 1 angka 13 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian yaitu dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang dari suatu negara, perserikatan bangsa-bangsa, atau organisasi internasional lainnya untuk melakukan perjalanan antar negara yang memuat identitas pemegangnya.

Menurut Sjahriful (1998) Paspor adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang dari suatu negara yang memuat identitas pemegangnya dan berlaku untuk melakukan perjalanan antar negara. Sedangkan pengertian Surat Perjalanan Laksana Paspor menurut Pasal 1 angka 17 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian adalah dokumen pengganti paspor yang diberikan dalam keadaan tertentu yang berlaku selama jangka waktu tertentu. Paspor dan Surat Perjalanan Laksana Paspor terdiri atas:

1. Paspor Biasa, diberikan kepada warga negara Indonesia yang akan melakukan perjalanan ke luar dan masuk kembali ke wilayah Indonesia, serta yang bertempat tinggal di luar negeri.
2. Paspor Diplomatik, diberikan kepada warga negara Indonesia yang akan melakukan perjalanan ke luar wilayah Indonesia dalam rangka penempatan atau perjalanan untuk tugas yang bersifat diplomatik. Yang berhak memberikan paspor diplomatik adalah Menteri Luar Negeri atas nama Presiden atau pejabat yang di tunjuk oleh Menteri Luar Negeri. Paspor diplomatik berlaku selama 5 (lima) tahun dihitung sejak tanggal dikeluarkan. Paspor

diplomasi ini tidak dapat diperpanjang, jika masa berlakunya berakhir. Apabila masih dibutuhkan, maka yang bersangkutan harus mengajukan permintaan baru.

3. Paspur Dinas, diberikan kepada warga negara Indonesia yang akan melakukan perjalanan ke luar wilayah Indonesia dalam rangka penempatan atau perjalanan dinas yang bukan bersifat diplomatik. Yang berhak memberikan paspor dinas adalah pejabat yang ditunjuk oleh Menteri Luar Negeri. Paspur Dinas berlaku selama 5 (lima) tahun dihitung sejak dikeluarkan.
4. Paspur Haji, diberikan kepada warga negara Indonesia yang akan melakukan perjalanan ke luar wilayah Indonesia dalam rangka menunaikan ibadah haji. Yang berhak memberikan paspor haji adalah Menteri Agama atau pejabat yang ditunjuk oleh Menteri Agama.
5. Paspur Untuk Orang Asing, diberikan kepada orang asing yang telah memiliki izin tinggal tetap di Indonesia yang akan melakukan perjalanan ke luar wilayah Indonesia dan tidak mempunyai surat perjalanan serta dalam waktu yang dianggap layak tidak dapat memperoleh dari negaranya atau negara lain. Yang berhak memberikan paspor untuk orang asing di Indonesia adalah pejabat imigrasi yang ditunjuk oleh Menteri Kehakiman, sedangkan yang berhak memberikan paspor untuk orang asing di luar negeri adalah pejabat imigrasi atau pejabat dinas luar negeri pada kantor Perwakilan Republik Indonesia yang ditunjuk oleh Menteri Luar Negeri. Paspur untuk orang asing ini tidak berlaku lagi pada saat pemegangnya memperoleh surat perjalanan dari negara lain.
6. Surat Perjalanan Laksana Paspor untuk Warga Negara Indonesia, diberikan

kepada warga negara Indonesia yang dalam keadaan khusus tidak dapat diberikan paspor biasa (seperti antara lain pemulangan warga negara Indonesia dari negara lain), sehingga sebagai penggantinya dikeluarkan surat perjalanan laksana paspor untuk warga negara Indonesia. Yang berhak memberikan surat perjalanan laksana paspor untuk warga negara Indonesia di Indonesia adalah pejabat imigrasi yang di tunjuk oleh Menteri Kehakiman, sedangkan yang berhak memberikan paspor untuk warga negara Indonesia yang berada di luar negeri adalah pejabat imigrasi atau pejabat dinas luar negeri pada kantor Perwakilan Republik Indonesia yang di tunjuk oleh Menteri Luar Negeri. Surat Perjalanan Laksana Paspor untuk Warga Negara Indonesia berlaku paling lama 3 (tiga) tahun untuk keluar masuk wilayah Negara Republik Indonesia.

7. Surat Perjalanan Laksana Paspor Untuk Orang Asing, diberikan kepada orang asing yang tidak mempunyai surat perjalanan yang sah, atas kehendaksendiri keluar dari wilayah Indonesia (sepanjang orang asing yang bersangkutan tidak terkena pencegahan), dikenakan tindakan pengusiran atau deportasi, dan dalam keadaan tertentu yang tidak bertentangan dengan kepentingan nasional sehingga di beri izin untuk masuk wilayah Indonesia. Yang berhak memberikan surat perjalanan laksana paspor untuk orang asing di Indonesia adalah pejabat imigrasi yang di tunjuk oleh Menteri Kehakiman, sedangkan yang berhak memberikan paspor untuk orang asing di luar negeri adalah pejabat imigrasi atau pejabat dinas luar negeri pada kantor Perwakilan Republik Indonesia yang di tunjuk oleh Menteri Luar Negeri. Surat Perjalanan Laksana Paspor untuk Orang Asing ini hanya dapat diberikan untuk satu kali

perjalanan.

8. Surat Perjalanan Laksana Paspor Dinas, diberikan kepada warga negara Indonesia yang dalam keadaan khusus tidak dapat diberikan paspor dinas (antara lain seperti pengiriman rombongan untuk melaksanakan misi pemerintahan yang tidak bersifat diplomatik dan dalam waktu yang singkat), sehingga sebagai penggantinya dikeluarkan surat perjalanan laksana paspor dinas. Yang berhak memberikan surat perjalanan laksana paspor dinas adalah pejabat yang ditunjuk oleh Menteri Luar Negeri.

B. Penelitian Terdahulu

Tabel II.1 : Penelitian Terdahulu yang berkaitan dengan Penelitian Tentang Inovasi Pelayanan Publik dalam Penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Online

No	Jurnal	Perbedaan	Persamaan
1	Nurrizha A. Charani, Jurnal Kebijakan Publik, Volume 11, Nomor 2, Oktober 2020. Penerapan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (Apapo) Dalam Perspektif E-Government	Pada penelitian ini turut menganalisa pengawasan orang asing, sebagai salah satu rangkaian kegiatan pada dasarnya telah dimulai dan dilakukan oleh perwakilan Indonesia di luar negeri ketika menerima permohonan visa. Pengawasan selanjutnya dilaksanakan oleh pejabat imigrasi di Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI), ketika pejabat imigrasi dengan kewenangannya yang otonom memutuskan untuk menolak atau memberikan izin masuk, kemudian diberikan izin tinggal sesuai dengan visa yang dimilikinya.	Ruang lingkup penelitian berfokus pada penggunaan aplikasi pendaftaran antrian online
2	Handrisal, H., Nazaki, N., & Hafiz, M. (2021).	Penelitian ini bertujuan menganalisa mengetahui bagaimana keberhasilan inovasi pelayanan publik dalam	Ruang lingkup penelitian berfokus pada penggunaan

	Inovasi Pelayanan Berbasis Electronic Government Melalui Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (Apapo) Di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang Tahun 2019. <i>KEMUDI : Jurnal Ilmu Pemerintahan</i> , 5(02),179-198. https://doi.org/10.31629/kemudi.v5i02.3104	antrian permohonan paspor secara <i>online</i> dikantor imigrasi. Kemudian metode yang digunakan pada penelitian ini adalah naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (natural setting) disebut juga sebagai metode etnographi, karena pada awalnya metode ini lebih banyak digunakan untuk penelitian bidang antropologi budaya, disebut sebagai metode kualitatif, karena data yang terkumpul dan analisisnya lebih bersifat kualitatif.	aplikasi pendaftaran antrian online
3	Septian, E. (2021) Penerapan Sistem Pelayanan Aplikasi Pendaftaran Online di Rumah Sakit Umum Pusat Dr Sardjito Yogyakarta. <i>Matra Pembaruan: Jurnal Inovasi Kebijakan</i> , 5(1), 53-64. https://doi.org/10.21787/mp.5.1.2021.53-64	Peneliti menganalisa sejauh mana penerapan sistem pelayanan pendaftaran online pada Rumah Sakit Umum. Selain itu dalam penelitian ini menjelaskan mengenai antrian pendaftaran rawat jalan rumah sakit mengalami permasalahan waktu tunggu antrian yang lama dan berbelit-belit. Adapun ini tujuan penelitian ini untuk melihat sejauh mana penerapan sistem pelayanan pendaftaran online	Ruang Lingkup penelitian ini berfokus pada penggunaan aplikasi pendaftaran antrian online

Sumber Data Olahan Penulis, 2021

Berdasarkan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian inovasi pelayanan publik dalam penggunaan aplikasi pendaftaran antrian online, penulis menggunakan penelitian tersebut menjadi tolok ukur dan acuan penelitian dengan tempat yang berbeda dengan bentuk dan cara yang berbeda dalam meneliti bagaimana pelaksanaan inovasi pelayanan publik dalam penggunaan aplikasi pendaftaran antrian online di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru.

C. Kerangka Pikir

Berdasarkan uraian tersebut di atas, sebelum melakukan penelitian terlebih dahulu penulis merumuskan kerangka konsep sebagai dasar dalam penelitian ini.

Pada penelitian ini penulis fokus menggunakan teori *best practice* UN dalam administrasi publik sebagai indikator melihat inovasi pelayanan publik dalam penggunaan aplikasi pendaftaran antrian online di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru, sehingga dapatlah disusun kerangka konsep sebagai berikut :

GAMBAR II.2
KERANGKA PIKIR



Sumber Olahan Penulis, 2021

D. Konsep Operasional

Untuk menghindari salah persepsi atas istilah yang digunakan konsep operasional sebagai berikut:

1. Pemerintah dapat diartikan sebagai hubungan antar alat-alat perlengkapan Negara yang menjalankan kekuasaan-kekuasaan tersebut baik hubungan horizontal (pemisahan/pembagian kekuasaan) maupun hubungan vertical (pemancaran kekuasaan) antara pemerintah pusat dan pemerintah lokal.
2. Pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien, pasien, penumpang dan lain-

lain) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani.

3. Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat.
4. Inovasi merupakan penemuan baru, namun sebenarnya aspek “kebaruan” dalam inovasi sangat ditekankan untuk inovasi sektor swasta. sedangkan, inovasi pada sektor publik lebih ditekankan pada aspek “perbaikan” yang dihasilkan dari kegiatan inovasi tersebut, yaitu pemerintah mampu memberikan pelayanan publik secara lebih efektif, efisien dan berkualitas, murah dan terjangkau
5. Keimigrasian dapat diartikan sebagai hal ihwal lalu lintas orang yang masuk atau keluar wilayah Negara Republik Indonesia dan pengawasan terhadap orang asing di wilayah Negara Republik Indonesia.
6. Paspor merupakan dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang dari suatu negara yang memuat identitas pemegangnya dan berlaku untuk melakukan perjalanan antar negara.

E. Operasional Variabel

Tabel II.2 Operasional Variabel Tentang Inovasi Pelayanan Publik dalam Penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Online

Konsep 1	Variabel 2	Indikator 3	Sub Indikator 4
Suprihartini (2017) berpendapat bahwa instrument pengukuran indeks persepsi inovasi dibangun berdasarkan kerangka pikir yang mengelaborasi konsep-konsep inovasi, kebijakan, model pengukuran kinerja. Dari hasil ebalorasi tersebut menghasilkan konstruksi instrument yang mencakup aspek yang terdiri dari output dan outcome. Selanjutnya aspek dijabarkan kedalam empat dimensi yaitu kebaruan, produktif, berdampak, berkelanjutan.	Inovasi Pelayanan Publik dalam Penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Online	Kebaruan (pendekatan baru)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perbaikan layanan 2. Keunikan layanan 3. Layanan jenis baru 4. Petugas selalu ada 5. Informasi layanan 6. Persyaratan layanan 7. Proses layanan 8. Teknologi informasi
		Produktif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemberian layanan 2. Produk layanan 3. Standar layanan 4. Kualitas layanan 5. Transparansi layanan
		Berdampak	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penyelesaian permasalahan 2. Kesesuaian layanan 3. Ketersediaan layanan secara inklusif 4. Layanan terintegrasi
		Berkelanjutan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Konsistensi pelayanan 2. Peningkatan perbaikan layanan 3. Pengadaan masyarakat

Sumber: Olahan Penulis, 2021

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian, misalnya: perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain, dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Trianto, 2011:174).

Metode penelitian kualitatif dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan metode penelitian yang berusaha menggambarkan dan menginterpretasikan obyek sesuai dengan apa adanya (sugiyono, 2017:290).

Bersifat deskriptif karena tujuan penelitian ini untuk memperoleh gambaran tentang inovasi pelayanan publik dalam penggunaan aplikasi pendaftaran online di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru. Data yang telah terkumpul kemudian dideskripsikan dengan bantuan perhitungan hasil analisis observasi, kuesioner dan dokumentasi dalam bentuk persentase.

Metode atau tipe penelitian merupakan prosedur atau cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan tertentu, Menurut Resseffendi (2010:33) mengatakan bahwa penelitian deskriptif adalah penelitian yang menggunakan observasi, wawancara atau angket mengenai keadaan sekarang ini, mengenai subjek yang sedang kita teliti. Melalui angket dan sebagainya kita mengumpulkan

data untuk menguji hipotesis atau menjawab suatu pertanyaan. Melalui penelitian deskriptif ini peneliti akan memaparkan yang sebenarnya terjadi mengenai keadaan sekarang ini yang sedang diteliti.

Dengan demikian penelitian ini akan menggambarkan fakta-fakta dan menjelaskan keadaan dari objek penelitian berdasarkan fakta-fakta dan menjelaskan keadaan dari objek penelitian berdasarkan fakta-fakta yang ada dan mencoba menganalisis ke benarannya berdasarkan data yang diperoleh.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru yang beralamatkan di Jl. KH. Ahmad Dahlan, Pulau Karam, Kec. Sukajadi, Kota Pekanbaru, Riau 28156.

C. Informan dan Key informan

Pada penelitian ini diketahui terdapat beberapa orang yang dapat dijadikan informan dan 1 orang key informan sebagai subjek penelitian mengenai inovasi pelayanan publik dalam penggunaan aplikasi pendaftaran antrian online di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru adalah banyak 6 orang, diantaranya yang terdiri dari:

Tabel III.1
Jumlah Informan dan Key Informan

No	Informan/Key Informan	Jumlah (orang)
1.	Kepala Kantor (<i>Key Informant</i>)	1
2.	Kepala Seksi Teknologi Informasi	1
3.	Masyarakat yang menggunakan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspur Online	4
Jumlah Total		6

Sumber Data Olahan Penulis, 2021

Dari jumlah keseluruhan informan dalam penelitian ini berjumlah 4 orang, diantaranya adalah 1 orang Kepala Kantor sebagai key informan, dan 1 orang Kepala Seksi Teknologi Informasi, serta sebagai 4 orang masyarakat sebagai informan penelitian yang dianggap paling berkompeten dan mengetahui permasalahan yang akan dikaji serta mampu memberikan informasi yang dapat dikembangkan untuk memperoleh data.

D. Teknik Penarikan Informan

Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive* sampling. Teknik *purposive* sampling ini adalah teknik mengambil informan atau narasumber dengan tujuan tertentu sesuai dengan tema penelitian karena orang tersebut dianggap memiliki informasi yang diperlukan bagi penelitian. Dalam hal ini peneliti memilih informan yang dianggap berkompeten dan mengetahui permasalahan yang akan dikaji serta mampu memberikan informasi yang dapat dikembangkan untuk memperoleh data.

Subjek dalam penelitian ini adalah pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru yang telah terlibat dalam pelaksanaan inovasi pelayanan publik dalam penggunaan aplikasi pendaftaran antrian online di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru dan masyarakat selaku pengguna pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru.

Adapun ciri-ciri informan yang dipilih dalam kegiatan penelitian ini sebagai berikut:

1. Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru yang terlibat langsung dalam pelayanan publik

2. Masyarakat yang tidak terbatas oleh lama waktu mereka menggunakan jasa pelayanan publik melalui aplikasi pendaftaran antrian online ataupun manual.
3. Masyarakat pengguna pelayanan publik Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru yang tidak terbatas oleh tingkat pendidikan, latar belakang pekerjaan, serta tidak terbatas oleh latar belakang ekonomi.

Berlatar beberapa ciri tersebut, peneliti memilih delapan (3) Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru dan (3) Masyarakat yang terlibat langsung dalam inovasi pelayanan publik dalam penggunaan aplikasi pendaftaran antrian online di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru sebagai bagian kegiatan penelitian ini.

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik penggalan data berupa wawancara, observasi dan dokumentasi. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan data yang akurat dan lengkap. Adapun penjelasan dari teknik penggalan data sebagai berikut :

1. Teknik Observasi

Observasi merupakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala-gejala yang tampak pada obyek peneliti. Teknik observasi yang dilakukan adalah observasi langsung yang dilakukan terhadap subjek di tempat terjadi atau berlangsungnya peristiwa sehingga observer berada bersama subjek yang diteliti.

2. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Secara sederhana dapat dikatakan bahwa

wawancara (*interviewer*) adalah suatu kejadian atau suatu proses interaksi antara pewawancara (*interviewer*) dan sumber informasi atau orang yang diwawancarai (*interviewee*) melalui komunikasi langsung. Dapat pula dikatakan bahwa wawancara merupakan percakapan tatap muka (*face to face*) antara pewawancara dengan sumber informasi, dimana pewawancara bertanya langsung tentang suatu objek yang diteliti dan telah dirancang sebelumnya (Yusuf, 2019: 372).

3. Dokumentasi

Dokumentasi, merupakan pengumpulan data yang diperoleh dari dokumen-dokumen yang ada atau catatan-catatan yang tersimpan, baik itu berupa profil perusahaan, struktur organisasi perusahaan, catatan transkrip, buku, surat kabar, dan lain sebagainya.

F. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Data Kualitatif, yaitu data yang dinyatakan dalam bentuk kata-kata atau bukan dalam bentuk angka. Data ini biasanya menjelaskan karakteristik atau sifat.
- b. Data Deskriptif, yaitu data yang diperoleh dari observasi, wawancara atau angket mengenai keadaan sekarang ini, mengenai subjek yang sedang kita teliti. Melalui angket dan sebagainya kita mengumpulkan data untuk menguji hipotesis atau menjawab suatu pertanyaan.

2. Sumber Data

Dalam rangka untuk pengumpulan informasi dan data-data yang

dibutuhkan, penulis menggunakan data sebagai berikut:

a. Data Primer

Data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Pengumpulan data primer dalam penelitian ini melalui cara menyebarkan kuesioner dan melakukan wawancara secara langsung dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan (Sugiyono, 2017:137).

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen, misalnya: data mengenai tingkat kehadiran karyawan, data mengenai jumlah karyawan yang keluar dan masuk, sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi, dan data lainnya yang berbentuk laporan. (Sugiyono, 2017:137).

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah model interaktif yang dikemukakan Moleong (2010:305-309). Model interaktif ini sendiri terdiri atas empat tahapan yakni terdiri dari:

1. Pengumpulan data

Pada penelitian kualitatif, proses pengumpulan data dilakukan sebelum penelitian di mulai, pada saat penelitian sedang berlangsung dan sesudah penelitian selesai dilakukan. Proses pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis melalui kegiatan wawancara, observasi langsung dan mengumpulkan dokumentasi perusahaan yang dapat mendukung penelitian penulis.

2. Reduksi data

Dalam reduksi data, penulis memilah-milah data itu dan memadukannya kembali. Informasi yang diperoleh penulis akan dipilah mana yang sesuai dan yang tidak sesuai berkaitan dengan fokus permasalahan yang diteliti. Penulis akan menggabungkan semua data yang diperoleh melalui proses pengumpulan data yang membentuk menjadi satu tulisan yang siap untuk dianalisis.

3. Display data

Display data adalah tahapan penulis menyajikan informasi yang sudah direduksi menjadi sebuah tulisan atau tabel informasi yang dipilih dan disajikan dalam bentuk tabel maupun dalam bentuk penjelasan uraian. Data tersebut merupakan pokok yang digunakan penulis untuk mendapatkan jawaban dari masalah yang diteliti.

4. Kesimpulan

Tahap terakhir dalam teknik analisis data adalah menarik kesimpulan. Kesimpulan penelitian kualitatif mengarah kepada jawaban dari pertanyaan penelitian yang diajukan sebelumnya dan mengungkapkan “*what*” dan “*how*” dari temuan penelitian tersebut.

G. Jadwal Waktu Kegiatan

Dibawah ini dapat dipaparkan tabel mengenai jadwal pelaksanaan penelitian ini yang dimulai pada bulan Oktober 2021 sampai dengan November 2021:

Tabel III.2 Jadwal waktu kegiatan penelitian Inovasi Pelayanan Publik Dalam Penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Online Di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru

No	Jenis Kegiatan	Bulan dan Minggu ke-																							
		Oktober- November				Desember				Januari				Februari				Maret				Juni			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Persiapan dan Penyusunan UP	x	x	x	x																				
2	Seminar UP					x	X	X	x																
3	Perbaikan UP									x															
4	Tinjauan Pembimbing										x		x												
5	Analisis Data													x	x										
6	bimbingan Skripsi															x	x								
7	Perbaikan Bab ke Bab																	x	X	x					
8	Acc Skripsi																				x				
9	Ujian Skripsi																					x			
10	Perbaikan																						x		
11	Perbanyak/pandangan																							x	x

Sumber: Data Olahan Penulis 2021

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Kantor Imigrasi Kelas 1 Pekanbaru

Secara geografis letak kota Pekanbaru khususnya dan Riau umumnya sangat strategis terutama berbatasan langsung dengan Negara tetangga (Singapura, Malaysia dan Vietnam) maka aspek ke imigrasian di daerah ini sangat menonjol. Kantor Imigrasi Pekanbaru, dalam sejarahnya telah didirikan di kota ini sejak tahun 1950-an, yang pada waktu itu bernama jawatan berkedudukan di tepian Sungai Siak. Diawali dengan sejumlah pejabat tehnis dan Pegawai Administrasi yang kecil dan sarana operasional yang terbatas. Kegiatan Keimigrasian terus berkembang. Struktur organisasi terus berubah sesuai dengan perkembangan pembangunan dan permasalahan Keimigrasian yang semakin kompleks. Gedung Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru didirikan sejak tahun 1950, yang pada masa itu bernama Jawatan Imigrasi dengan dimulai dari Pejabat/Pegawai dengan sarana/prasarana yang terbatas. Struktur Organisasi terus berubah sesuai dengan perkembangan pembangunan.

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kehakiman RI No JM2/11/11 Tanggal 17 Juni 1953 nama Kantor menjadi Kantor Imigrasi Daerah Pekanbaru (KANDIM) yang berkantor di Pos Imigrasi Sungai Siak Jl. Pelabuhan Pasar Bawah Pekanbaru. Kemudian pada tahun 1975 lokasi Kantor Imigrasi dipindahkan dari Pasar Bawah ke Jl. Teratai No 87 Pekanbaru, dengan luas tanah 1.710 m² dan Luas Bangunan 2.600 m² yang terdiri dari 2 (dua) lantai.

Lantai I untuk layanan publik berupa pelayanan bagi WNI dan pelayanan

bagi WNA, Bidang Informasi dan Sarana Komunikasi Keimigrasian serta Bagian Tata Usaha dan Kepegawaian. Lantai II dipergunakan untuk seksi pengawasan dan penindakan, ruang karantina, ruang urusan keuangan, ruang fitness dan aula serta ruang arsip.

Pada tahun 1982 terjadi integrasi Kantor Wilayah Departemen Kehakiman sehingga terjadi perubahan nomenklatur dari Kantor Imigrasi Daerah Pekanbaru (KANDIM) menjadi Kantor Imigrasi Klas 1 Pekanbaru dengan wilayah kerja meliputi Kotamadya Pekanbaru dan Kabupaten Kampar. Dalam perkembangannya sesuai dengan Surat Keputusan Kementerian Kehakiman R.I No. M-03.PR.07.04 Tahun 1991 wilayah kerja Kantor Imigrasi Pekanbaru disamping Kotamadya Pekanbaru dan Kabupaten Kampar juga termasuk kecamatan Siak Sri Indrapura yang berada di Kabupaten Bengkalis, namun setelah terbentuknya Kantor Imigrasi Klas II Siak maka Kecamatan Siak Sri Indrapura masuk kedalam wilayah kerja Kanim Siak.

Pemerintah telah menetapkan perubahan Organisasi Departemen Kehakiman dari system Holding Company menjadi system Integrated Company sehingga Kanwil Ditjen Imigrasi dihapuskan dan kemudian dibentuk Kanwil Departemen Kehakiman yang kemudian menjadi Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan perundang-Undangan, dan kemudan menjadi Kanwil Departemen Kehakiman dan HAM dan selanjutnya menjadi Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan hak Asasi Manusia RI dan Kantor Imigrasi sebagai Unit Pelaksana Tehnis (UPT), berada dan bertanggungjawab dibawah Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Riau.

Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru mempunyai wilayah kerja yang meliputi:

1. Kota Pekanbaru
2. Kota Dumai
3. Kabupaten Siak
4. Kabupaten Pelalawan dan Di tambah dengan 2 (dua) Tempat

Pemeriksaan Imigrasi (TPI) yang terdiri dari:

1. TPI Bandara SSK II Simpang Tiga Pekanbaru;
2. TPI Sungai Duku di sungai siak Pekanbaru.

B. Visi, Misi dan Motto

Adapun Visi, Misi dan Motto Kantor Imigrasi Kelas 1 Pekanbaru yaitu:

Visi : Masyarakat Memperoleh Kepastian Hukum

Misi : Melindungi Hak Asasi Manusia

Motto : Melayani Dengan Tulus

C. Tugas Pokok dan Fungsi

Berdasarkan Keputusan Menteri Republik Indonesia No. M.03-PR.07.04 Tahun 1991 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Imigrasi. Kantor Imigrasi adalah pelaksana teknis dibidang Keimigrasian di lingkungan Kantor Wilayah Departemen Kehakiman yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Kantor Wilayah. Kantor Imigrasi dipimpin oleh seorang Kepala Kantor dan mempunyai tugas pokok dan fungsi Departemen Kehakiman dibidang Keimigrasian di wilayah bersangkutan.

Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru adalah unit pelaksana teknis dibidang

keimigrasian di lingkungan kantor wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Provinsi Riau yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia. Kantor Imigrasi mempunyai peran dalam melaksanakan sebagian tugas pokok dan fungsi dari Departemen Hukum dan HAM RI di bidang keimigrasian di wilayah bersangkutan.

Untuk menyelenggarakan tugas tersebut, Kantor Imigrasi mempunyai fungsi :

1. Melaksanakan tugas Keimigrasian di bidang Informasi dan Sarana Komunikasi Keimigrasian.
2. Melaksanakan tugas Keimigrasian di bidang Lalu Lintas Keimigrasian.
3. Melaksanakan tugas Keimigrasian di bidang Status Keimigrasian.
4. Melaksanakan tugas Keimigrasian di bidang Pengawasan dan Penindakan Keimigrasian.
5. Melaksanakan tugas Fasilitatif Bidang Tata Usaha.

Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru terdiri dari:

- 1) Seksi Lalu Lintas Keimigrasian.
- 2) Seksi Pengawasan dan Penindakan Keimigrasian.
- 3) Seksi Status Keimigrasian.
- 4) Seksi Informasi Keimigrasian.
- 5) Sub Bagian Tata Usaha.

Maasing-masing seksi memiliki tugas dan fungsi yang berbeda-beda

sebagai berikut :

1. SEKSI LANTASKIM

- 1) Melakukan pengecekan kelengkapan berkas permohonan SPRI.
- 2) Melakukan pengecekan kelengkapan berkas Exit Re-Entry Permit dan loket.
- 3) Membubuhkan paraf setelah lengkap berkas permohonan paspor dan berkas exit Re-Entry Permit.
- 4) Melakukan pengawasan terhadap staf, loket, entry data, foto, wawancara, pencetakan paspor, bagian pengambilan paspor dan pengambilan Re-Entry Permit.
- 5) Melakukan Koordinasi dengan staf Lantaskim (briefing).
- 6) Memberikan pertimbangan keputusan dalam hal pemberian ijin bertolak ataupun ditolak keberangkatannya bagi yang secara otomatis diarahkan oleh system maupun yang diarahkan petugas pemeriksa keimigrasian.
- 7) Memberikan pertimbangan keputusan dalam hal pemberian ijin masuk ataupun ditolak masuk ke wilayah Indonesia bagi yang secara otomatis diarahkan oleh system maupun yang diarahkan petugas pemeriksa keimigrasian.
- 8) Memeriksa hasil laporan bulanan dan data statistik penumpang.
- 9) Menandatangani laporan penggunaan Visa On Arrival.
- 10) Melakukan koordinasi eksternal dengan pihak otoritas bandara dan instansi terkait pada Lingkungan Bandara Sultan Syarif Kasim II.

11) Melakukan koordinasi dengan atasan langsung serta evaluasi dan laporan terhadap pelaksanaan kerja pada sub seksi Perijinan dan Lintas Batas.

12) Menandatangani dan memberikan penilaian terhadap kinerja petugas seksi Lalu Lintas Keimigrasian.

2. SEKSI WASDAKIM

1) Menyusun rencana kerja seksi WASDAKIM.

2) Menandatangani berkas permohonan ijin keimigrasian telah diperiksa.

3) Memeriksa dan menandatangani berita acara pendapat.

4) Melakukan koordinasi dengan instansi terkait.

5) Melakukan pengawasan keimigrasian pada wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru.

6) Mengkoordinir pelaksanaan pendetensian WNA dan pendeportasian WNA.

7) Menerima dan meneliti informasi tentang orang asing untuk tindak lanjut.

8) Mengkoordinir pelaksanaan tugas dan pengawasan orang asing.

9) Melakukan pengesahan penilaian pelaksanaan pekerjaan pegawai.

3. SEKSI STATUSKIM

1) Membuat rencana kerja tahunan pada seksi Statuskim.

2) Menandatangani perpanjangan izin tinggal kunjungan pada paspor.

3) Memberikan paraf perpanjangan KITAS.

- 4) Memberikan paraf pada surat permohonan perpanjangan KITAP.
 - 5) Memberikan paraf pada surat permohonan konversi ITK ke ITAS.
 - 6) Memberikan paraf pada surat permohonan ITAS KE ITAP.
 - 7) Mengusulkan perpanjangan KITAS dan KITAP ke Kantor Wilayah.
 - 8) Mengusulkan konversi ITK ke ITAS ke Kantor Wilayah.
 - 9) Menandatangani surat penangguhan perpanjangan ITAS.
 - 10) Menandatangani surat penangguhan alih status ITK ke ITAS.
 - 11) Menandatangani surat penangguhan alih status ITAS ke ITAP.
 - 12) Memberikan paraf pada surat permohonan SKIM.
4. SEKSI INFOKIM
- 1) Menyusun rencana program kerja seksi Infokim.
 - 2) Menandatangani buku pengawasan orang asing.
 - 3) Menandatangani Exit Permit Only.
 - 4) Menandatangani mutasi alamat.
 - 5) Menandatangani surat keluar.
 - 6) Melaksanakan digitalisasi file.
 - 7) Melaksanakan publikasi dan visualisasi.
 - 8) Pemutakhiran data.
 - 9) Membuat laporan bulanan dan statistik kegiatan WNI dan WNA.
 - 10) Penataan arsip WNI dan WNA.

5. SUB TATA USAHA

- 1) Menyusun rencana kerja Sub Bagian Tata Usaha.

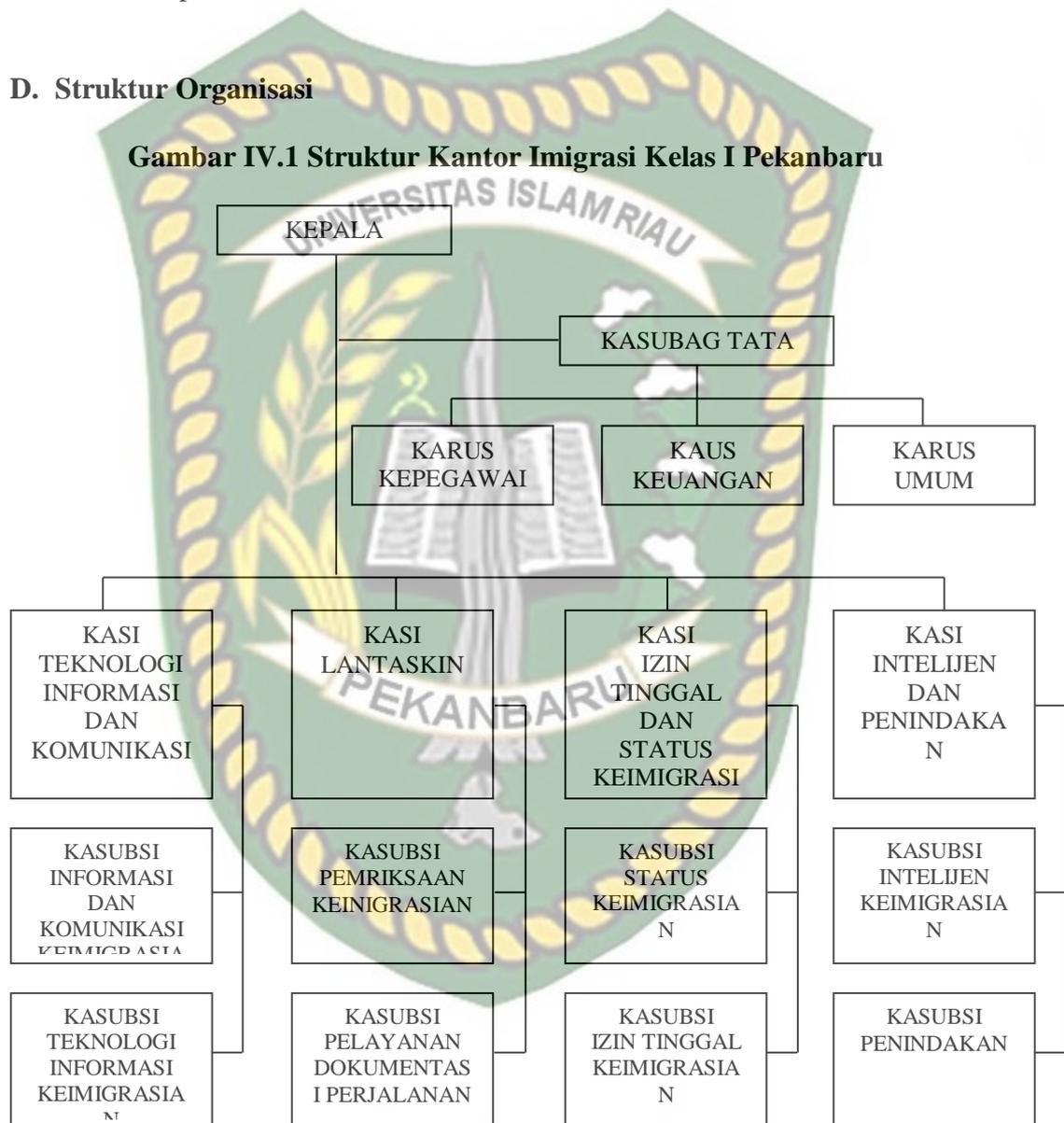
- 2) Menghimpun pendistribusian, pengelolaan arus surat menyurat dengan sistem kartu kendali untuk memperlancar penerimaan informasi.
- 3) Mengumpulkan kearsipan surat masuk dan dokumen kantor.
- 4) Menyelenggarakan dan mengatur administrasi pemeliharaan kendaraan dinas.
- 5) Mengompilasikan pemeliharaan alat perlengkapan kantor, gedung kantor, rumah dinas serta pemeliharaan pemakaian telpon, listrik, air dan kebersihan ruangan.
- 6) Memeriksa berkas tagihan pemeliharaan kantor,gedung kantor, rumah dinas dan biaya tanggungan listrik dan telepon.
- 7) Menghimpun usulan pelaksanaan penghapusan alat perlengkapan kantor dan kendaraan dinas.
- 8) Menghimpun pembuatan daftar gaji/dan rapel pegawai.
- 9) Menghitung dan menyelenggarakan pengurusan perjalanan dinas.
- 10) Menghimpun pelaksanaan pengamanan di lingkungan kantor.
- 11) Menganalisa data kepegawaian dan usul-usul formasi pegawai sebagai bahan usul untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan Pra jabatan dan ujian dinas tingkat I dan tingkat II.
- 12) Menyusun usulan pemberian penghargaan, tanda penghormatan dan Kartu Pegawai bagi CPNS yang telah diangkat menjadi PNS, permintaan pengujian kesehatan dan penyusunan DUK.



- 13) Membuat pengusulan kenaikan pangkat pengusulan pengangkatan dalam jabatan Struktural, pemindahan pegawai, pemberhentian, dan pensiun.

D. Struktur Organisasi

Gambar IV.1 Struktur Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru



Sumber: Data Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru, 2022

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan pada penelitian yang menyangkut judul, Inovasi Pelayanan Publik Dalam Penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Online Di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru penulis mengambil sebuah data yang dibutuhkan dalam mengambil kesimpulan dan permasalahan adapun hasil penelitian dan juga pembahasan dapat dijelaskan sebagai berikut :

A. Identitas Informan

Identitas informan dibutuhkan untuk memberikan gambaran yang signifikan antara data dengan informan yang dilakukan, identitas informan juga dibutuhkan untuk menjawab tujuan dari penelitian.

Dalam penelitian ini informan digunakan sebagai data primer yang diperoleh melalui wawancara. Informan penelitian yang penulis wawancarai terdiri dari Kepala Kantor, Kepala Seksi Teknologi Informasi, dan juga Masyarakat yang mengurus proses online. Adapun identitas informan yang penulis paparkan dalam penelitian ini ialah berdasarkan jenis kelamin informan, usia informan dan pendidikan informan.

1. Identitas Key Informan dan Informan menurut Jenis Kelamin

Jenis kelamin informan perlu untuk dijelaskan secara rinci. Untuk mengetahui data dan jenis kelamin informan di lingkungan Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada tabel V.1 berikut ini :

Tabel V.1 Identitas Key Informan Dan Informan Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki-laki	5	50%
2	Perempuan	1	50%
Jumlah		6	100%

Sumber : modifikasi penulis, 2021.

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui bahwa key informan dan informan dari lingkungan Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru berdasarkan jenis kelamin laki-laki berjumlah 3 orang dengan persentase 50% sedangkan jenis kelamin perempuan berjumlah 3 orang dengan persentase 50% dengan demikian dapat disimpulkan bahwa key informan dan informan penelitian di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru mayoritas nya berjenis kelamin perempuan.

2. Identitas key informan dan informan berdasarkan usia

Usia merupakan suatu kematangan pikiran individu dalam mengambil sebuah keputusan apa yang tidak dan harus dilakukan maka dari itu usia sangat berpengaruh didalam tingkatan ini. Usia informan yang tepat dengan kebutuhan penelitian akan mempermudah tingkat analisis dan pemahaman informan terhadap pertanyaan wawancara yang akan diajukan agar guna memperoleh data yang sesuai dengan yang peneliti butuhkan, untuk mengetahui usia infroman di lingkungan Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru bisa dilihat pada tabel V.2 berikut ini :

Tabel V.2 Identitas Key Informan Dan Informan Berdasrkan Usia

No	Tingkat Umur	Jumlah	Persentase (%)
1	35-40	3	50,00%
2	40-50	2	33,33%
3	50-65	1	16,67%
Jumlah		6	100%

Sumber : Modifikasi Penulis, 2021

Berdasarkan tabel diatas berdasarkan usia key informan dan informan yang ada di lingkungan Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru dengan kriteria umur

35-40 tahun berjumlah 3 orang atau 50% dan kriteria umur 40-50 tahun berjumlah 2 orang atau 33,33% dan kriteria umur 50-65 tahun berjumlah 1 orang atau 16,67% dapat disimpulkan key informan dan informan yang ada di lingkungan Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru mayoritas nya berusia 35-40 tahun.

3. Identitas key informan dan informan berdasarkan tingkat pendidikan

Makin tinggi pendidikan seseorang maka semakin kuat juga pola pikir seseorang dalam berbuat dan bertingkah laku dalam menjawab pertanyaan yang akan diajukan. Pemahaman informan juga tidak akan pernah terlepas dari tingkat pendidikan yang pernah dilalui. Untuk mengetahui tingkat pendidikan informan yang ada di lingkungan Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru dapat dilihat pada tabel V.3 dibawah ini :

Tabel V.3 Identitas Key Informan Dan Informan Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1	SMA/Sederajat	3	50,00%
2	Sarjana (S1)	2	33,33%
3	Magister (S2)	1	16,67%
	jumlah	6	100%

Sumber : Modifikasi Penulis, 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa tingkat pendidikan key informan dan informan yang ada di lingkungan Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru sama-sama memiliki jumlah yang sama dari tingkat pendidikannya, yaitu sama-sama berjumlah 3 orang atau 50% dari tingkat SMA/Sederajat dan tingkat Sarjana (S1) serta tingkat Magister (S2), dapat disimpulkan tingkat pendidikan key informan dan informan yang ada di lingkungan Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru terdiri dari tingkat pendidikan tingkat SMA/Sederajat dan tingkat Sarjana (S1) serta tingkat Magister (S2).

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi secara menyeluruh maka dapat disimpulkan bahwa jenis kelamin yang dijadikan sebagai key informan dan informan terdiri dari laki-laki sebanyak 3 orang dan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 1 orang, berikutnya usia key informan dan informan secara menyeluruh rata-rata berusia 35 sampai dengan 40 tahun dengan jumlah sebanyak 2 orang kemudian masing-masing terdiri dari 1 orang yang berusia 40 sampai dengan 50 tahun dan berusia 50 sampai dengan 60 tahun, kemudian tingkat pendidikan key informan dan informan Sarjana (S1) dengan jumlah 2 orang dan magister (S2) dengan jumlah 2 orang dan fokus key informan dan informan pada penelitian ini yaitu pada Kepala Kantor Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru.

B. Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil wawancara penulis di lokasi penelitian bersama pihak-pihak terkait dan masyarakat dapat diketahui bahwa bagaimana pelaksanaan inovasi pelayanan publik dalam penggunaan aplikasi pendaftaran antrian online pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru. Sebagaimana dapat dilihat dari wawancara penulis bersama informan atas sistem online, sebagai berikut:

1. Inovasi Pelayanan Publik Atas Kebaruan (Pendekatan Baru)

Inovasi berupa aplikasi pendafrtan antrian paspor online bertujuan untuk memberikan kepastian pelayanan yang tercepat dan terdepan atas setiap kendala. Keberadaan aplikasi pendafrtan antrian paspor online ini di perlukan sebagai upaya kepastian waktu dalam pembuatan paspor terutama bagi masyarakat yang terkendala sarana transpostasi karena tidak memiliki kendaraan dan sibuk dengan kegiatan pekerjaan. Hal ini disampaikan oleh bapak Syahrioma Delavino, Sos., M.H selaku

Kepala Kantor menyatakan bahwa:

“Inovasi yang dilakukan kantor imigrasi dalam pelayanan pembuatan paspor yaitu APAPO (Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online), APAPO ini adalah sebagai bentuk kepastian pelayanan yang terbaik untuk masyarakat, agar masyarakat tahu tentang kapan harus datang ke kantor serta batasan kuota yang disediakan untuk pembuatan paspor, jadi masyarakat tidak perlu mengantri lagi, banyak kelebihan dengan adanya aplikasi APAPO ini salah satunya mengurangi percaloan” (10 Maret 2022)

Wawancara diatas menunjukkan bahwa inovasi APAPO (Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online) yang dilakukan kantor imigrasi dalam pelayanan pembuatan paspor, merupakan suatu bentuk kepastian pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, agar masyarakat tahu tentang kapan harus datang ke kantor imigrasi untuk pembuatan paspor, sehingga masyarakat tidak perlu mengantri lagi, serta kelebihan lainnya adalah mengurangi percaloan

“Kalau perbaikan sudah pasti, karena tim kami selalu melakukan pengecekan aplikasi secara continiu. Dan keunikan dari inovasi pelayanan ini, masyarakat bisa mendapatkan 5 (lima) nomor antrian dari 1 (satu) akun saja, jadi ga perlu khawatir kalo seandainya sudah mendaftar tetapi berhalangan untuk datang ke kantor”. (10 Maret 2022)

Wawancara diatas menunjukkan bahwa tim kami IT pihak imigrasi selalu melakukan pengecekan aplikasi secara continiu. Dan keunikan dari inovasi pelayanan ini, masyarakat bisa mendapatkan 5 (lima) nomor antrian dari 1 (satu) akun saja, jadi masyarakat dapat mendaftar berulang kali jika berhalangan untuk datang ke kantor imigrasi.

“Dengan adanya aplikasi apapo ini, para pegawai tetap melaksanakan pelayanan seperti biasanya, karena aplikasi ini sebagai fasilitas yang memudahkan masyarakat untuk mendapatkan nomor antrian tanpa repot-repot untuk datang ke kantor. Dan untuk informasi mengenai pelayanan penggunaan apapo ini sendiri selain kami berikan melalui media elektronik dan internet, kami juga membuatnya dalam bentuk spanduk, agar masyarakat dapat dengan jelas memahami bagaimana menggunakan aplikasi apapo, sekaligus juga dengan persyaratannya yang harus dipenuhi

masyarakat yang ingin mengajukan pembuatan paspor”. (10 Maret 2022)

Wawancara diatas menunjukkan bahwa meskipun sudah adanya aplikasi apapo para pegawai tetap melaksanakan pelayanan seperti biasanya, karena aplikasi ini sebagai fasilitas yang memudahkan masyarakat untuk mendapatkan nomor antrian tanpa repot-repot untuk datang ke kantor. Selain itu untuk masyarakat yang meinginkan informasi mengenai pelayanan penggunaan apapo ini sendiri dapat diperoleh melalui media elektronik dan internet, serta ada pula dalam bentuk spanduk, sehingga masyarakat dapat dengan jelas memahami dalam menggunakan aplikasi apapo, sekaligus mengetahui persyaratannya yang harus dipenuhi masyarakat yang ingin mengajukan pembuatan paspor

Sistem layanan antrian online dengan sistem kouta dan waktu berdasarkan edaran dirjen imigrasi diharapkan tidak ada lagi pengurusan paspor yang dilakukan dengan cara calo, karena ada beberapa masyarakat yang ingin membuat paspor tetapi tidak mau menunggu antrian dan membutuhkan waktu yang lama untuk membuat paspor, hal ini lah yang menyebabkan masyarakat membutuhkan calo untuk pembuatan paspor, maka dari itu tidak ada lagi masyarakat yang menggunakan calo dalam pembuatan paspor. Selain itu dengan fasilitas pelayanan onlain dari pihak imigrasi tersebut tidak memberikan pengaruh terhadap keberadaan serta kondisi pegawai dalam menjalankan tugasnya memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan dalam penerapan pelayanan apapo ini pihak imigrasi memberikan informasi dengan jelas mengenai penggunaan aplikasi beserta persyaratan-persyaratan mengenai proses pengajuan paspor melalui media elektronik dan internet serta spanduk atau pun papan pengumuman yang

tertera di kantor keimigrasian.

Hal ini ditegaskan oleh bapak Hidayat, S.H selaku Kepala Seksi Teknologi

Informasi bahwasanya:

“Sesuai dengan Surat Edaran Yang Dikeluarkan Oleh Kementerian Hukum Dan Ham Melalui Direktorat Jendral Imigrasi Yang Membuat Surat Edaran NO:IMI- UM.01.01-4166 tentang implementasi aplikasi pendaftaran antrian permohonan paspor secara online seluruh indonesia. Semua Kantor imigrasi sudah menerapkan layanan daftar antrian paspor online khususnya pada Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru. Dengan mendaftar online ini, akan mendapatkan informasi lengkap kepastian hari dan jam untuk membuat paspor. Nah uniknya aplikasi ini yang menjadi kelebihan, yaitu dengan satu akun bisa digunakan untuk mendapatkan 5 antrian paspor online. (10 Maret 2022)

Wawancara diatas menunjukkan bahwa Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru sudah menerapkan layanan daftar antrian paspor online. Dengan mendaftar online akan mendapatkan memudahkan masyarakat dalam informasi lengkap kepastian hari dan jam untuk membuat paspor.

“Selain itu, pihak kami, selalu terus melakukan pemeriksaan pada sistem aplikasi, sehingga dapat meminimalisir permasalahan yang akan muncul ketika aplikasi apapo digunakan oleh masyarakat. Hal ini menunjukkan pula bahwa para pegawai tetap ada dalam menjalankan tugasnya, baik di bagian IT maupun di bidang lainnya seperti biasa. Begitu pula dengan yang ditugaskan kepada kami untuk memberikan informasi mengenai pelayanan online ini kepada masyarakat. Kami melakukannya melalui media informasi elektronik, media massa, internet, dan juga poster-poster di ruang pelayanan, disana dijelaskan bagaimana proses menggunakan apapo, persyaratan pengajuan paspor dan lainnya.” (10 Maret 2022)

Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan keimigrasian baik kepada masyarakat dalam pembuatan paspor secara online, dengan aplikasi APAPO, akan membantu masyarakat untuk mendapatkan informasi secara lengkap mengenai tata cara dan syarat dalam pembuatan paspor serta kepastian dalam hal waktu, kerana pemohon dengan bebas dapat memilih waktu yang diinginkan untuk datang secara

langsung ke kantor imigrasi kelas I Kota Pekanbaru. Selain itu pun pihak imigrasi selalu terus melakukan pemeriksaan pada sistem aplikasi, sehingga dapat meminimalisir permasalahan yang akan muncul ketika aplikasi apapun digunakan oleh masyarakat. Dengan begitu bagi pemohon yang memiliki jadwal kerja yang padat dapat menyisihkan waktunya untuk datang ke kantor imigrasi sehingga tidak mengganggu jam kerja dari pemohon tersebut, serta dipermudah pula dengan satu akun dapat digunakan masyarakat untuk mendapatkan 5 antrian paspor online. Dalam hal keberadaan petugas menunjukkan bahwa para pegawai tetap ada dalam menjalankan tugasnya, baik di bagian IT maupun di bidang lainnya seperti biasa. Selain memberikan pelayanan dalam pengoperasian apapun, pegawai juga bertugas memberikan informasi mengenai pelayanan online ini kepada masyarakat melalui media informasi elektronik, media massa, internet, dan juga poster-poster di ruang pelayanan, disana dijelaskan bagaimana proses menggunakan apapun, persyaratan pengajuan paspor dan lainnya.

Selain itu menurut masyarakat ibu Sherly Yulianti mengemukakan mengenai apapun sebagai inovasi pelayanan dengan pendekatan terbaru ini sebagai berikut :

“inovasi dalam pelayanan kantor imigrasi sangat lah baik, dan berbeda dengan yang sebelumnya, kepastian waktunya dalam pembuatan paspor, tanpa kita ke kantor kita juga bisa mengisi data-data keperluan untuk pembuatan paspor di rumah atau tempat kerja ini juga salah satu untuk mempermudah saya atau masyarakat yang lain dalam pembuatan paspor, tetapi kouta yang diberi oleh kantor imigrasi hanya sedikit, sehingga ketika kita memilih tanggal kouta sudah habis” (13 Juni 2022)

Adanya antrian permohonan paspor secara online bagi masyarakat pemohon sangat membantu dan mempermudah dengan tidak membutuhkan

waktu yang lama untuk mengantri, dengan menunjukkan barcode dapat langsung menuju customer service. Sehingga adanya antrian permohonan paspor secara online merupakan jawaban atas kebutuhan masyarakat. dengan semakin majunya zaman, penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk mengikuti kemajuan teknologi dan kemajuan zaman.

Selain itu menurut masyarakat Bapak Hendri mengemukakan mengenai apapo sebagai inovasi pelayanan dengan pendekatan terbaru ini sebagai berikut :

“Wah, saya baru dengar kalau bisa daftar untuk ambil nomor antrian dulu pakai aplikasi di hp ya dari adek ini, sebelumnya saya enggak tahu kalau bisa. (13 Juni 2022)

Kantor imigrasi sebelumnya telah mensosialisasikan APAPO sebagai inovasi pendekatan baru melalui berbagai macam media yaitu media masa dan media sosial, untuk memberitahukan kepada masyarakat bahwa adanya inovasi baru yaitu aplikasi apapo untuk memudahkan masyarakat dalam pembuatan paspor. Hal ini disampaikan oleh Bapak Syahrioma Delavino, Sos., M.H selaku kepala Kantor Keimigrasian menyatakan bahwa :

“pengenalan aplikasi ini dikalangan masyarakat kalau dalam sosialisasi, kami dari pihak kami belum ada mensosialisasikan ke masyarakat langsung untuk memberitahukan penjelasan aplikasi APAPO ini, tetapi kalau kalangan instansi seperti dinas pariwisata, bank-bank dan instansi-intansi yang memungkinkan untuk berlibur perjalanan yang diharuskan untuk membuat paspor sudah kami sosialisasikan, untuk media kami menggunakan media massa dan media sosial, seperti radio di RRI, sedangkan media sosial ada instagram, facebook, dan line untuk melihat bagaimana cara penggunaan aplikasi tersebut”. (10 Maret 2022)

Wawancara diatas menunjukkan bahwa pihak kantor imigrasi memang belum mensosialisasikan ke masyarakat untuk memberitahukan penjelasan aplikasi APAPO ini secara langsung, namun baru pada kalangan instansi seperti dinas

pariwisata, bank-bank dan instansi-intansi yang memungkinkan untuk berlibur perjalanan yang diharuskan untuk membuat paspor sudah kami sosialisasikan, sedangkan pada media kami menggunakan media massa dan media sosial, seperti radio di RRI, sedangkan media sosial ada instagram, facebook, dan line untuk melihat bagaimana cara penggunaan aplikasi tersebut

Adapun dijelaskan oleh bapak Hidayat, S.H selaku Seksi Teknologi Informasi bahwasanya:

“pengenalan aplikasi apapo ini saya rasa sudah banyak yang mengetahuinya, karna di kantor imigrasi kelas 1 Pekanbaru sudah ada media sosial seperti instagram, facebook bahkan cara cara untuk menggunakan apapo sudah kami upload” (10 Maret 2022)

Dalam mengurus paspor juga melalui tahap wawancara kepada yang membuat paspor untuk mengetahui data yang vailid, yang menggunakan ini kebanyakan untuk kepentingan liburan dan umrah. Untuk itu makin meningkat saluran komunikasi tentang APAPO ini makin meningkat pula masyarakat mengetahui tentang pembuatan paspor online, begitu pula sebaliknya. Selain itu seorangng masyarakat, bapak Andre Satria yang mengemukakan bahwa:

“kalau untuk sosialisasi saya kurang tahu ya, karna saya tahu aplikasi ini memang benar-benar membatu, teman saya yang kasi tahu, mungkin juga sebelumnya pihak kantor ada memberikan sosialisasi lewat media sosial, tapi untuk langsung ke kemasyrakat tentang aplikasi ini memang saya tidak mengetahuinya” (13 Juni 2022)

Berdasarkan uraian diatas dapat diketahui bahwa Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru sudah memberikan sosialisasi pelayanan terbaru yaitu aplikasi APAPO namun sosialisasi yang digunakan melalui media massa seperti radio, instagram, facebook, dan brosur. Sosialisasi tersebut yang diberikan kepada masyarakat, diharapkan agar masyrakat mengetahui tata cara penggunaan APAPO namun masih

banyak masyarakat yang tidak menggunakan media masa, sehingga masyarakat tidak mengetahui adanya aplikasi APAPO. dari pihak kantor imigrasi juga belum pernah mensosialisasi secara tatap muka kepada masyarakat. Dengan demikian diketahui bahwa inovasi pelayanan melalui aplikasi antrian paspor online belum sepenuhnya menjalankan sosialisasi kepada masyarakat tentang penggunaan aplikasi apapo ini.

2. Inovasi Pelayanan Publik Atas Produktif

Upaya keberhasilan inovasi karena upaya dari kantor imigrasi dalam meningkatkan pelayan dan memberikan sesuatu hal yang baru kepada masyarakat merujuk pada Surat Edaran Direktur Jendral Imigrasi Nomor IMI-UM.01.01-4166 tentang Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online di seluruh Indonesia merupakan upaya peningkatan produktivitas keimigrasian dari kualitas pelayanan yang baik bagi warga negara Indonesia maupun orang asing. Maksud dan tujuan dari surat edaran tersebut adalah memberikan kejelasan, ketertiban dan kepastian dalam pelaksanaan pendaftaran antrian permohonan penerbitan paspor secara online, dengan demikian kantor imigrasi harus mampu mengidentifikasi secara tepat dan mampu untuk menghimbau masyarakat dalam menerima dan menggunakan aplikasi APAPO ini, sebagaimana dijelaskan oleh bapak Syahrioma Delavino, S.Sos, M.H. Kepala Kantor keimigrasian bahwasanya:

“upaya dari kami sendiri melakukan banyak hal upaya, salah satunya dengan baliho yang tertera pada kantor imigrasi itu merupakan cara kami untuk memberitahukan masyarakat untuk mendaftarkan melalui aplikasi dan kami juga menyediakan Costumers service untuk membantu dalam penggunaan aplikasi tersebut. Kalau berbicara tentang arus pelayanan sama seperti biasanya akan tapi dengan adanya aplikasi apapo ini mempersingkat waktu dan memastikan waktu, jadi

tidak perlu lagi antri berjam – jam bahkan sampai dilanjutkan besok. Pelayanan online apapo ini, fasilitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat agar dimudahkan dalam proses pendaftaran dan mendapatkan nomor antrian untuk pengajuan pembuatan paspor dan terkait dengan kebutuhannya dengan pihak keimigrasian. ” (10 Maret 2022)

Wawancara diatas menunjukkan bahwa kantor imigrasi sudah melakukan melakukan upaya sosialisasi dengan baliho dikator imigrasi untuk memberitahukan masyarakat sudah dapat mendaftarkan melalui aplikasi dan pihak kantor imigrasi juga menyediakan *Costumers service* untuk membantu masrakat dalam penggunaan aplikasi tersebut, sehingga masyarakat dapat mengetahui bahwa fasilitas memudahkan masyarakat dalam proses pendaftaran dan mendapatkan nomor antrian untuk pengajuan pembuatan paspor dan terkait dengan kebutuhannya dengan pihak keimigrasian.

Hal serupa juga kembali ditanyakan kepada bapak Hidayat, S.H selaku Seksi Teknologi Informasi bahwasanya:

“kalau selalu berupaya bagi masyarakat yang belum mendaftar online kami akan senantiasa membimbing masyarakat agar mendownload aplikasi APAPO tersebut agar masyarakat tahu bahwa pendafrtan tidak lagi hanya denngan cara langsung datang ke kantor imigrasi. Dan kami juga memberikan brosur tentang cara penggunaan APAPO ini.” (10 Maret 2022)

Wawancara diatas menunjukkan bahwa kantor imigrasi sudah berupaya berupaya untuk senantiasa membimbing masyarakat agar mendownload aplikasi APAPO tersebut agar masyarakat tahu bahwa pendafrtan tidak lagi hanya denngan cara langsung datang ke kantor imigrasi. Selain itu pihak imigrasi juga memberikan brosur tentang cara penggunaan APAPO.

Sedangkan pendapat dari bapak Andre Satria Selaku masyarakat pemohon menyatakan bahawa:

“kita mesti mendukung upaya pemerintah ya seperti APAPO dari keimigrasian ini, sudah pasti tujuannya untuk memudahkan kita sebagai masyarakat dalam hal pengurusan paspor, ini namanya inovasi pelayanan untuk kepentingan masyarakat tapi mesti jelas juga bawah aplikasi ini mampu tidak memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya, begitu juga kendala-kendala yang ada apa bisa diatasi dengan baik tidak?.” (13 Juni 2022)

Berdasarkan wawancara di atas bahwa upaya perubahan dalam memberikan inovasi pelayanan untuk masyarakat dilaksanakan dengan semestinya dikarenakan sangatlah penting bagi masyarakat yang terkendala pada saat mengakses aplikasi tersebut.

Sedangkan pendapat dari bapak Sigit Prasetyo Selaku masyarakat pemohon menyatakan bahawa:

“Ini bagus sekali, yang jelas kita kan tentukan sendiri jam berapa kira-kira bisa datang ke kantor imigrasi, enggak perlu ngantri lama-lama, ya mestinya seperti ini yang perlu kita dukung terus, selalu ada inovasi terbaru yang bisa memberikan kemudahan dan kenyamanan untuk masyarakat”. (13 Juni 2022)

Wawancara diatas menunjukkan bahwa informan sangat mendukung sekali dengan inovasi pelayanan dari pihak kantor imigrasi, karena telah memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi masyarakat.

Terkait kendala yang dikeluhkan masyarakat dalam penerapan APAPO sebagai inovasi pelayanan dengan pendekatan terbaru menurut sepengetahuan bapak Syahrioma Delavino, S.Sos, M.H selaku Kepala Kantor Keimigrasian, yaitu:

“Kendala yang bisanya dikeluhkan masyarakat kebanyakan masalah jaringan dan batasan kuota yang kita tetapkan, untuk masalah keluhan keluhan jaringan kita sarankan agar pemohon mendaftar dirumah atau mungkin di lokasi dengan jaringan wifi yang bagus saat mendaftar pembuatan paspor, dan untuk masalah keluhan batasan kuota kita sarankan agar pemohon jangan sering menunda waktu untuk mendaftar, usahakan agar dapat memprioritaskan waktu yang ideal atau diawal waktu untuk melakukan pendaftaran”. (10 Maret 2022)

Wawancara diatas menunjukkan bahwa kendala yang bisanya dikeluhkan masyarakat kebanyakan masalah jaringan dan batasan kuota yang kita tetapkan, sehingga pihak kantor imigrasi menyarankan agar masyarakat dapat mendaftar dirumah atau di lokasi dengan jaringan wifi yang bagus saat mendaftar serta menyarankan pula kepada masyarakat agar dapat memprioritaskan waktu yang ideal atau diawal waktu untuk melakukan pendaftaran.

“Kami berharap dengan adanya apapo ini kualitas pelayanan yang kami berikan dapat dapat langsung dirasakan oleh masyarakat, karena jelas apapo ini sangat memudahkan masyarakat, mudah dalam penggunaannya, mudah pula masyarakat mendapatkan nomor antrian dengan tanpa harus mengantri dikantor imigrasi, dan ya dengan apapo ini akan lebih transparan tentunya, karena tidak ada yang motong-motong antrian lagi”.
(10 Maret 2022)

Wawancara diatas menunjukkan bahwa dengan adanya apapo sebagai kualitas pelayanan yang berikan phak imigrasi dapat langsung dirasakan oleh masyarakat, karena bertujuan untuk memudahkan masyarakat, yaitu mudah dalam penggunaan, mudah pula bagi masyarakat medapatkan nomor antrian dengan tanpa harus mengantri dikantor imigrasi serta lebih transparan dalam menentukan antrian.

Hal serupa juga diungkapkan oleh bapak Hidayat, S.H selaku Seksi Teknologi Informasi bahwasanya bahwasanya:

“ Biasanya kendala yang dikelukan dari masyarakat masalah jaringan, sehingga kami suruh mendaftar di rumah agar jaringan bagus saat mendaftar pembuatan paspor, kadang ada juga pada saat mendaftar nomor nik dan kk tidak terbaca, maka dari itu kami menyuruh masyrakat agar ke disdukcapil untuk menginformasikan bahwa nomor KK dan KTP sudah terdaftar di kantor disdukcapil dan untuk kouta pendafrtan disediakan terbatas” (10 Maret 2022)

Wawancara diatas menunjukkan bahwa beberapa kendala yang dikelukan dari masyarakat, diantaranya masalah jaringan, saat mendaftar nomor NIK dan KK

tidak terbaca, sehingga pihak imigrasi menyarankan masyarakat agar ke disdukcapil untuk menginformasikan bahwa nomor KK dan KTP sudah terdaftar di kantor disdukcapil dan untuk kouta pendaftaran disediakan terbatas.

“Untuk kualitas, kita akan selalu memberikan yang terbaik dan termudah bagi masyarakat, dan tentunya masyarakat yang bisa menilainya. Dan tentunya dengan pelanan online ini lebih transparan dibandingkan dengan sistem lama yang masih manual”. (10 Maret 2022)

Wawancara diatas menunjukkan bahwa pihak imigrasi akan berupaya untuk memberikan yang terbaik dan termudah bagi masyarakat, dan dengan pelayanan online tersebut akan lebih transparan dibandingkan dengan sistem lama yang masih manual.

Selanjutnya wawancara kepada informan bapak Andre Satria selaku masyarakat yang menggunakan aplikasi APAPO ini mengatakan bahwa :

“kendala saya pas mendaftar kemarin, jaringan saya lelet dan saat saya pilih jadwal kouta sudah penuh jadi baru sekarang saya daftar lagi di kantor imigrasi mumpung masih musim Covid jadi yang buat paspor mungkin tidak begitu ramai, jadi saya di sini aja isinya biar tidak terjadi kesalahan” (13 Juni 2022)

Wawancara diatas menunjukkan bahwa kendala yang dihadapi salah satunya saat mendaftar, karena jaringan lambat dan sehingga terlambat dalam menentukan jadwal disebabkan kouta sudah penuh sehingga mendorong informan untuk lagi di kantor imigrasi agar tidak terjadi kesalahan.

Hal serupa juga kembali ditanyakan oleh ibu Sherly Yulianti selaku masyarakat

yang menggunakan aplikasi apapo ini mengatakan bahwa:

“kalau kandalanya waktu saya daftar aplikasinya agak lelet, mesti diulang-

ulang, begitu aplikasinya terbuka malah dibilang waktu pembuatan paspornya habis, pada hal sisa kuotanya masih ada, saya jadi ulang-ulang terus lagi eh tau-taunya bisa juga.” (13 Juni 2022)

Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan keimigrasian baik kepada masyarakat dalam pembuatan paspor secara online, dengan adanya aplikasi APAPO ini mampu meningkatkan produktivitas pemerintahan dan memperbaiki pelayanan publik secara efisien dan efektif. Penggunaan teknologi dalam pemerintah dengan masyarakat, swasta maupun pemerintah lainnya. Untuk itu diperlukan banyak persiapan termasuk menyiapkan sumber manusia yang berkualitas.

3. Inovasi Pelayanan Publik Atas Dampak

Level inovasi yang dimaksud dalam aspek dampak yaitu sejauh mana APAPO (Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online) tersebut mampu memberikan dampak positif terhadap sejumlah pihak. Mengenai dampak dalam penerapan pelayanan publik dalam antrian permohonan paspor secara online Di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru, penulis melakukan wawancara mendalam dengan bapak Syahrioma Delavino, S.Sos., M.H selaku Kepala Kantor Keimigrasian yang mengatakan bahwasanya:

“Kenapa kita membuat online itu karna kita mengikuti dari permintaan dari lingkungan/masyarakat, karena masyarakat ingin pelayanan yang mudah dan simpel serta dapat meminimalkan segala macam masalah, salah satunya durasi waktu dalam proses pembuatan atau pengurusan paspor. Jadi intinya kita mengikuti kebutuhan dari masyarakat. Dalam memenuhi kebutuhan masyarakat itu ada yang berubah yaitu kemajuan teknologi di lingkungan masyarakat. Kita juga sebagai pelayan publik harus mengikuti kemajuan tersebut. Artinya supaya masyarakat lebih nyaman. Misalnya kamu punya android disuruh antri online ya pasti gampang sekali. Syukurnya hal ini diapresiasi dengan baik oleh masyarakat kita” (10 Maret 2022)

Wawancara diatas menunjukkan sebagaimana diketahui bahwa masyarakat

ingin pelayanan yang mudah dan simpel serta dapat meminimalkan segala macam masalah, dan durasi waktu dalam proses pembuatan atau pengurusan paspor, serta didukung oleh berubah pada kemajuan teknologi di lingkungan masyarakat, maka pihak imigrasi membuat aplikasi apapo, dan ternyata diapresiasi dengan baik oleh masyarakat.

Hal serupa juga kembali ditanyakan kepada bapak Hidayat, S.H selaku Seksi Teknologi Informasi bahwasanya:

“Untuk saat ini semua puas dengan adanya antrian online ini, paling ada masalah ketika masyarakat bingung membedakan mana nomor KK nama nomor NIK. Kemudian Respon pegawai dengan adanya antrian online ini, juga senang sekali. Kita tidak merasa risih liat masyarakat berbondong-bondong pagi datang sebelum jam 10. Jadi kita menunggu 20 sampai 30 orang perjam”. (10 Maret 2022)

Berdasarkan wawancara diatas menunjukkan kecenderungan masyarakat dalam menghadapi proses pelayanan itu tentu saja ingin cepat. Antrian permohonan paspor secara online merupakan jawaban dari permasalahan yang sering dialami oleh masyarakat, sehingga masyarakat tidak perlu berlama-lama menunggu antrian, namun masih saja ada masyarakat yang mengeluh dan malas untuk menggunakan android yang telah difungsikan sebagai alat untuk mengakses APAPO (Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online).

Adapun menurut bapak Andre Satria selaku masyarakat pemohon menyatakan bahwasanya:

“Kalau menurut saya dampaknya ada sisi positif dan sisi negatifnya. Kalau negatif seperti bagi yang kurang paham teknologi, atau tidak punya hp android, terus belum lagi yang selalu memperlumahkan urusan biaya pakatnya, nah kalau positifnya sudah sesuai bagi yang mengikuti perkembangan teknologi sekarang, semua pasti maju. Kalau dulu daftarnya harus antri lama, fotonya 2 hari yang akan datang. Makanya ketika mengikuti teknologi sekarang semua makin cepat. Datang, dapat antrian,

foto, pulang bayar, 3 hari kemudian selesai” (13 Juni 2022)

Wawancara diatas menunjukkan bahwa aplikasi apapo tersebut memiliki dampak positif dan negatif bagi masyarakat. Dampak negatif seperti bagi yang kurang paham teknologi, atau tidak punya hp android, terus belum lagi yang selalu memperlumahkan urusan biaya pakatnya, sedangkan dampak positif karena sudah sesuai bagi yang mengikuti perkembangan teknologi saat sekarang.

Sedangkan menurut ibu Sherly Yulianti selaku masyarakat pemohon menyatakan bahwasanya:

“Dampaknya positif sudah sesuai, apalagi yang paham dengan teknologi, semuanya bisa jadi cepat, tapi kalau bisa untuk sistem antrian paspor onlinnya harus bisa lebih baik lagi supaya berjalan dengan baik dan semestinya, karna kadang-kadang sistem sering mengalami gangguan atau error jadi bisa banyak kecewa.” (13 Juni 2022)

Antrian permohonan paspor secara online di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru masih terus berbenah diri seperti yang telah diketahui bahwa masih adanya kendala dari gangguan jaringan dan tidak hanya itu saja pengaruh ekonomi dari masyarakat yang kurang mampu terlihat dari ketidakmampuan masyarakat untuk memiliki gadget serta masih banyaknya masyarakat yang kurang paham atau bahkan tidak paham atau tidak mengerti mengakses antrian permohonan paspor secara online.

Sedangkan menurut Bapak Hendri selaku masyarakat pemohon menyatakan bahwasanya:

“Saya rasa bagus sekali ya, jadi kitakan enggak harus ngantri lama-lama, terus belum jelas juga ini jam berapa bisa siapnya, mana masih banyak urusan lain yang harus dikerjakan, tapi kalau tau ada aplikasi ini kan kita bisa pastikan kapan ngantrinya trus bisa atau juga kapan lamanya kita mengurus paspor disini”. (13 Juni 2022)

Wawancara diatas menunjukkan bahwa informan mendukung inovasi pelayanan apapo karena dengan menggunakan apapo akan lebih jelas diketahui kapan jadwal yang dapat digunakan informan untuk melakukan pengurusan paspor di kantor imigrasi yang tidak mengganggu pekerjaan lainnya.

Adapun menurut bapak Syahrioma Delavino, S.Sos., M.H selaku Kepala Kantor Keimigrasian bahwasanya:

“Yah ketika masyarakat yang sudah menggunakan android dihadapkan dengan ini ya pastinya gampang. respon masyarakat jadi positif jadinya. Ada juga masyarakat seperti yang saya bilang tadi, masih jam segini masa sudah tidak ada lagi antrian. Ya kita selalu berharap inovasi-inovasi baru akan terus ditingkatkan untuk kedepannya, agar masyarakat lebih merasakan kemudahan dalam pengurusan paspor ” (10 Maret 2022)

Wawancara diatas menunjukkan bahwa jika masyarakat yang sudah menggunakan android dihadapkan dengan aplikasi apapo sudah pasti memiliki respon yang positif. Pihak imigrasi juga berharap bahwa inovasi-inovasi baru akan terus ditingkatkan untuk kedepannya, agar masyarakat lebih merasakan kemudahan dalam pengurusan paspor.

Begitu pula yang dinyatakan oleh bapak Hidayat, S.H selaku Seksi Teknologi Informasi bahwasanya:

“Menurut saya sih antrian secara online ini mudah dipahami, memang Kadang kala ada masukan-masukan dari masyarakat, itu kami tanggapi, kantor imigrasi tidak memakai kotak saran melaikan menggunakan email. Masyarakat dapat memberikan saran, tanggapan melalui email dan kami pihak imigrasi juga memberikan respon terhadap saran, tanggapan kepada masyarakat.” (10 Maret 2022)

Wawancara diatas menunjukkan bahwa pihak imigrasi menerima tanggapan dan saran dari masyarakat hannya melalui melalui email dan pihak imigrasi akan langsung memberikan respon terhadap saran, tanggapan kepada masyarakat.

“Sudah pasti pelayanan yang kami berikan akan terus berinovasi agar pelayanan yang dibutuhkan masyarakat akan lebih mudah serta minimal akan permasalahan-permasalahan, dan inovasi itu akan terus ada yang terbaru dan terus berkembang”. (10 Maret 2022)

Wawancara diatas menunjukkan bahwa pelayanan yang berikan pihak imigrasi akan terus berinovasi agar pelayanan yang dibutuhkan masyarakat akan lebih mudah serta minimal akan permasalahan-permasalahan, dan inovasi tersebut akan terus terus berkembang

Kemudian bapak Andre Satria selaku masyarakat pemohon mengungkapkan bahwa:

“Untuk saat ini bagi saya sudah sesuai, aplikasinya toh mudah dan simple aja kog” (13 Juni 2022)

Wawancara diatas menunjukkan bahwa aplikasi apapo sudah dianggap sesuai oleh masyarakat.

Sedangkan ibu Sherly Yulianti selaku masyarakat pemohon mengatakan pendapatnya bahwa:

“Menurut saya sih mudah. Karena engan ada nya aplikasi APAPO sangat membantu sekali, karna kita yang menentukan waktu kapan kita mau foto dan wawancara , tanpa harus mengantri seperti dulu, seperti saya saat saya ada pekerjaan dan saya bisa mengatur jadwal saya bekerja dengan pembuatan paspor ini.” (13 Juni 2022)

Mencermati hasil wawancara diatas menjelaskan bahwa prosedur pelayanan publik dalam antrian permohonan paspor secara online mudah dipahami, mudah dilaksanakan dan lebih efisien dan tidak perlu mengantri berjam-jam lagi. Terutama saat mendaftar pemohon sudah didampingi oleh orang yang lebih mengerti tentang antrian permohonan paspor secara online. Adanya inovasi pelayanan antrian permohonan paspor secara online karena mengikuti pengaruh dari lingkungan sosial masyarakat. Masyarakat telah mengikuti perkembangan serta kemajuan dari

teknologi komunikasi sehingga pihak imigrasi mengikuti kebutuhan dari masyarakat pelayanan publik. Sehingga bisa sejalan dengan masyarakat, dan masyarakat juga terbantu dan lebih nyaman, terutama bagi masyarakat yang rata-rata sudah menggunakan android tentu hal tersebut tidaklah sulit.

4. Inovasi Pelayanan Publik Atas Berkelanjutan

Berlanjutan suatu program yang memiliki dampak baik bagi masyarakat menjadi sangat penting, tentunya program bisa dilanjutkan jika unsur-unsur keberlanjutannya dapat terpenuhi. Sesuai arahan best practice united nation (persatuan bangsa-bangsa) bahwa keberlanjutan suatu program sangat tergantung dengan adanya daya dukung dari setiap unsur yang terkait seperti masyarakat, teknologi, keuangan lingkungan serta SDM yang ada. APAPO (Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online) ini sebagai program inovatif diharapkan dapat berlanjut, kalau berbicara tentang dukungan masyarakat tentunya program ini disambut baik oleh masyarakat karena lebih mempermudah masyarakat dengan konsisten dalam peningkatan pemohon paspor yang dilayani oleh pihak imigrasi. Bapak Syahrioma Delavino, S.Sos., M.H selaku Kepala Kantor Keimigrasian menuturkan bahwa:

“kalau keberlanjutan pada konsistensi, program APAPO ini tentu sangat kami harapkan akan selalu dapat konsisten, terlebih program ini diterima dan direspon baik oleh masyarakat karena memang tujuan utama program ini adalah memberikan efisiensi dan efektivitas bagi masyarakat.” (10 Maret 2022)

Wawancara diatas menunjukkan bahwa pihak imigrasi berharap program APAPO ini akan selalu konsisten dan diterima serta direspon baik oleh masyarakat karena tujuan utama program ini adalah memberikan efisiensi dan efektivitas bagi

masyarakat.

Ditegaskan pula oleh bapak Hidayat, S.H Seksi Teknologi Informasi bahwasanya:

“Pastinya konsisten, karena untuk segi SDM kita dari pihak imigrasi tentu sudah memberikan pelatihan pengembangan sumber daya manusia bagi setiap pegawai sehingga setiap pegawai sudah mengetahui tupoksi masing-masing, tidak mungkin kita dapat mengoperasikan program APAPO jika tidak paham tugas begitu pula bagian lainnya” (10 Maret 2022)

Mencermati pernyataan tersebut, konsistensi pihak imigrasi kelas I Pekanbaru dari segi sumber daya manusia dianggap sudah layak dalam menjalankan tugasnya masing-masing, hal ini juga yang penulis dapatkan dilapangan bahwa pemahaman tentang APAPO sudah merata dipahami oleh setiap pegawai, sehingga setiap pegawai bisa dimintai pernyataan jika berbicara tentang APAPO. Adanya pelatihan bagi pegawai secara berkala dianggap pula menjadi modal penting dalam mengembangkan sumber daya manusia agar pemahaman tentang nilai dan sasaran suatu program itu sampai kepada setiap pegawai kantor imigrasi kelas I Pekanbaru.

Berdasarkan pernyataan dari bapak Andre Satria selaku masyarakat pemohon bahwasanya:

“harapannya dengan inovasi APAPO sekarang untuk bisa selalu konsisten dalam memberikan kepuasan layanan bagi tiap masyarakat tentunya dari sarana dan prasarana, kita akui sampai saat ini kita masih terkendala dengan kualitas jaringan internet, padahal ini komponen penting untuk melaksanakan pelayanan paspor, karena kalau ada masalah dengan jaringan maka bisa memakan waktu dan jadi tidak efisien lagi.” (13 Juni 2022)

Wawancara diatas menunjukkan bahwa informan berharap dengan inovasi APAPO saat ini dapat selalu konsisten dalam memberikan kepuasan layanan bagi

tiap masyarakat, meskipun masih terdapat kendala dengan kualitas jaringan internet karena bisa memakan waktu dan jadi tidak efisien lagi.

Sedangkan menurut ibu Sherly Yulianti selaku masyarakat pemohon menyatakan bahwasanya:

“Harusnya konsisten, tapi harus benahi juga supaya lebih bagus, biar yang daftar nanti gak banyak ulang-ulang buka aplikasinya karena kadang-kadang masih sering lelet, malah kadang error, padahal program inovasinya sudah bagus.” (13 Juni 2022)

Memang kendala yang masih sering dihadapi dari banyaknya pemohon yang dilayani oleh pihak imigrasi adalah tentang kualitas jaringan. Karena dari hasil observasi lapangan setiap informan dari pihak imigrasi saat ditanya tentang kendala yang dihadapi jawaban yang mereka katakan adalah kendala jaringan. Akan tetapi setiap masalah jaringan itu terjadi pihak imigrasi dengan cepat merespon dengan mengkomunikasikan dengan masyarakat tentang kendala tersebut sambil memastikan bahwa hal itu dapat ditangani oleh PT Telkom sebagai penyedia jaringan.

Meskipun program APAPO ini masih terkendala pada jaringan dalam pelayanan paspor tetapi dari delapan unsur (masyarakat, SDM, teknologi, sumberdaya keuangan, sarana dan prasarana, serta dukungan lingkungan) untuk mendukung keberlanjutan suatu program yang inovatif dengan terus berupaya memperbaiki masalah- masalah yang masih sering muncul dari pelaksanaan program inovatif ini.

C. Hambatan Inovasi

Secara umum pelaksanaan inovasi pelayanan publik dalam penggunaan

aplikasi pendaftaran antrian online pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru sudah terlaksana dengan baik meskipun masih ada keluhan mengenai program pelayanan paspor ini di beberapa hal. Program pelayanan penggunaan aplikasi pendaftaran antrian online pembuatan paspor ini dianggap menjadi sebuah inovasi sistem dan layanan dengan adanya perubahan desain layanan yang lebih mempermudah pelayanan dalam pendaftaran antrian pembuatan paspor dari sebelumnya. Berdasarkan hasil observasi diketahui pada tahun 2020 jumlah paspor yang dikeluarkan dengan jumlah yang lebih rendah dibandingkan dengan tahun-tahun sebelum, namun dengan jumlah yang ada hingga saat ini, masyarakat yang mengurus dokumen perjalanan atau paspor yang terdata dan dikeluarkan oleh pihak kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru masih dalam kategori cukup tinggi.

Adanya antrian permohonan paspor secara online bagi masyarakat pemohon sangat membantu dan mempermudah dengan tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mengantri, dengan menunjukkan barcode dapat langsung menuju *customer service*. Sehingga adanya antrian permohonan paspor secara online merupakan jawaban atas kebutuhan masyarakat, sebagaimana yang dinyatakan oleh salah satu informan dari kalangan masyarakat yang mengatakan bahwa “inovasi dalam pelayanan kantor imigrasi sangat lah baik, dan berbeda dengan yang sebelumnya, kepastian waktunya dalam pembuatan paspor, tanpa kita ke kantor kita juga bisa mengisi data-data keperluan untuk pembuatan paspor di rumah atau tempat kerja ini juga salah satu untuk mempermudah saya atau masyarakat yang lain dalam pembuatan paspor”.

Peningkatan kualitas pelayanan keimigrasian kepada masyarakat dalam pembuatan paspor secara online, dengan aplikasi APAPO (Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online), dapat membantu masyarakat untuk mendapatkan informasi secara lengkap mengenai tata cara dan syarat dalam pembuatan paspor serta kepastian dalam hal waktu, karena pemohon dengan bebas dapat memilih waktu yang diinginkan untuk datang secara langsung ke kantor imigrasi kelas I Pekanbaru. Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan keimigrasian baik kepada masyarakat dalam pembuatan paspor secara online, dengan adanya aplikasi APAPO ini mampu meningkatkan produktivitas pemerintahan dan memperbaiki pelayanan publik secara efisien dan efektif. Penggunaan teknologi dalam pemerintah dengan masyarakat, swasta maupun pemerintah lainnya. Hal ini ditegaskan oleh pernyataan bapak Hidayat, S.H selaku Seksi Teknologi Informasi bahwasanya “berbicara seperti apa apapo ini, jawabanya aplikasi apapo ini adalah fasilitas pelayanan online yang memberikan pelayanan yang dapat mempersingkat waktu dan memastikan waktu bagi masyarakat untuk melakukan pendaftaran keimigrasiannya, jadi dalam pengurusan dokumentidak perlu lagi antri berjam-jam bahkan sampai dilanjutkan besok”.

Sejalan dengan keberhasilan tersebut tentunya yang masih perlu mendapatkan perhatian serius kedepannya adalah sosialisasi terkait permohonan paspor online karena dari hasil temuan penulis meskipun pihak imigrasi sudah sering melakukan sosialisasi akan tetapi belum terjadi transformasi pengetahuan kepada masyarakat sehingga masyarakat masih awam terhadap pelayanan berbasis aplikasi, sebagaimana yang dinyatakan oleh bapak Syahrioma Delavino, Sos., M.H

selaku Kepala Kantor menyatakan bahwa “upaya dari kami sendiri melakukan banyak hal upaya, salah satunya dengan baliho yang tertera pada kantor imigrasi itu merupakan cara kami untuk memberitahukan masyarakat agar lebih paham untuk melakukan pendaftaran melalui aplikasi dan kami juga menyediakan *Costumers service* untuk membantu dalam penggunaan aplikasi tersebut. Dalam menggunakan sistem antrian serta pembatasan kuota akan memberikan keteraturan dalam pelayanan paspor, olehnya itu pihak imigrasi dalam melaksanakan layanan harus sesuai prosedur yang ada yaitu pelayanan paspor mulai dibuka sesuai jam kantor. Perlunya ketegasan bagi pihak imigrasi dalam hal sistem antrian agar tidak terjadi kesalah pahaman antar pengguna layanan menjadi faktor penting karena dengan melihat pengguna layanan yang begitu banyak, kendala-kendala yang kecilpun akan mempengaruhi efektif dan efisiensi layanan termasuk sistem antri.

Harapan dari adanya inovasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online adalah semoga dapat berlanjut kedepannya sehingga keberlanjutan suatu inovasi menjadi hal yang penting untuk diperhatikan. Keberlanjutan ini tak lepas dari adanya dampak positif yang terjadi pasca diterapkannya suatu program dan kerjasama antara pemerintah dan masyarakat yang terjalin akan dapat menyukseskan pelaksanaan inovasi pelayanan publik tersebut, seperti yang diungkapkan oleh salah satu masyarakat bahwa “harapannya dengan inovasi APAPO sekarang untuk bisa selalu konsisten dalam memberikan kepuasan layanan bagi tiap masyarakat tentunya dari sarana dan prasarana, kita akui sampai saat ini kita masih terkendala dengan kualitas jaringan internet, padahal ini komponen penting untuk melaksanakan pelayanan paspor, karena kalau ada masalah dengan

jaringan maka bisa memakan waktu dan jadi tidak efisien lagi”. Dan terkait pelaksanaan inovasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online tersebut, secara garis besar ini menjadi program yang layak untuk dilanjutkan tentunya dengan terus terjadi perbaikan atas masalah-masalah yang muncul seperti masalah gangguan jaringan.

Adapun berdasar temuan mengenai faktor penghambat dalam pelaksanaan inovasi pelayanan publik dalam penggunaan aplikasi pendaftaran antrian online pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru diantaranya adalah:

1. Sumber daya manusia, faktor penghambat terkait sumber daya manusia terlihat bahwa masih banyaknya dari kalangan masyarakat yang belum paham teknologi, atau tidak memiliki *smartphone* android, serta dari segi kemampuan masyarakat dalam memajemen penggunaan paket internet atau pulsa.
2. Kurang siapnya pihak imigrasi, hal ini ditunjukkan dari belum terlaksannya sosialisasi secara menyeluruh dan langsung kepada pihak masyarakat, sehingga masih banyaknya masyarakat yang tidak memahami, bahkan tidak mengetahui keberadaan apapo sebagai sarana pelayanan berbasis aplikasi untuk melakukan pendaftaran pengurusan paspos dengan cara online.
3. Terkait kualitas jaringan internet merupakan faktor hambatan yang bukan hanya dialami oleh pihak imigrasi saja, namun masyarakat juga merasakan dampaknya, terkhusus disaat sedang mengoperasikan aplikasi apapo, maka diharapkan pihak kantor imigrasi dapat berkoordinasi secara langsung kepada pihak Telkomsel dalam meningkatkan performa kerja server sehingga kerja dan performa pada

aplikasi apapo dapat berjalan dengan baik dalam membeikan pelayanan kepada masyarakat yang ingin melakakukan pengurusan keimigrasi.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dengan melihat hasil observasi penulis, maka ditarik kesimpulan bahwa pelaksanaan inovasi pelayanan publik dalam penggunaan aplikasi pendaftaran antrian online pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru sudah berjalan dengan baik, hal ini dapat dilihat dari animo masyarakat dalam mengurus paspor dan respon masyarakat. Selain itu pula pelaksanaan yang berdasarkan dengan standar operasional prosedur menjadikan inovasi program ini lebih terarah dan tepat sasaran. Namun diantara keberhasilan program aplikasi pendaftaran antrian online pembuatan paspor, penulis menemukan masih terdapatnya beberapa kendala yang dihadapi masyarakat untuk mengakses aplikasi pendaftaran antrian online pembuatan paspor karena sebagian masyarakat masih ada yang kurang paham teknologi, atau tidak punya hp android, terus belum lagi yang selalu memperlumahkan urusan biaya paket, selain itu kendala yang disebabkan karena masalah jaringan, sehingga kami suruh mendaftar di rumah agar jaringan bagus saat mendaftar pembuatan paspor, kadang ada juga pada saat mendaftar nomor nik dan kk tidak terbaca, maka dari itu kami menyuruh masyarakat agar ke disdukcapil untuk menginformasikan bahwa nomor KK dan KTP sudah terdaftar di kantor disdukcapil dan untuk kouta pendafrtran disediakan terbatas.

Namun secara keseluruhan program APAPO ini mendapat dukukngan unsur masyarakat, SDM, teknologi, sarana dan prasarana, serta dukungan lingkungan agar

keberlanjutan program yang inovatif ini pihak imigrasi dapat terus berupaya memperbaiki masalah- masalah yang masih sering muncul dari pelaksanaan program inovatif ini.yang masih menjadi kendala.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis merumuskan saran-saran terkait penelitian pelaksanaan inovasi pelayanan publik dalam penggunaan aplikasi pendaftaran antrian online pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru sebagai berikut:

1. Kepada para pemegang kebijakan dalam pelayanan paspor disarankan untuk lebih siap dalam melakukan sosialisasi serta pemberdayaan sumber daya manusia tentang inovasi pelayanan paspor serta pelibatan masyarakat dalam proses pengembangan program aplikasi pendaftaran antrian online pembuatan paspor, sehingga dengan tidak langsung pihak imigrasi juga turut serta berperan dalam memberikan pembangunan dan kemajuan bagi pengetahuan masyarakat akan perkembangan dan kemajuan teknologi khususnya di wilayah Kota Pekanbaru.
2. Kepada pengguna layanan disarankan hendaknya lebih diperhatikan lagi dalam hal kemudahan akses dalam menggunakan pelayanan, dengan lebih giat dalam mencari informasi mengenai kebutuhan akan pelayanan akan digunakan khususnya dalam pengurusan paspor di kantor keimigrasian, dimana selain pihak kantor imigrasi telah menyediakan layanan informasi langsung melalui papan iklan atau poster, pihak imigrasi juga menyediakan layanan informasi lain seperti *customer service* serta layanan e-mail.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Abdullah, Sjahriful (JAMES), S.H.. 1993. *Memperkenalkan Hukum Keimigrasian*. Ghalia Indonesia. Jakarta
- Agung Kurniawan. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Anggraini, Jum, 2013, *Hukum Administrasi Negara*, Graha Ilmu, Yogyakarta
- Amstrong, Gary & Philip, Kotler. 2012 *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jilid I, Alih. Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan. Jakarta: Erlangga.
- Ani Sri Rahayu. 2017. *Pengantar Pemerintahan Daerah Kajian Teori, Hukum, dan Aplikasinya*, Sinar Grafika, Malang.
- Azwar Saifuddin. 2012. *Realibilitas dan Validitas*. Pustaka Belajar: Yogyakarta
- Burhan Bungin. 2018. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu Sosial Lainnya*. Prenadamedia Group: Depok
- Fandy, Tjiptono. 2012. *Strategi Pemasaran*. ed. 3. Yogyakarta. Andi.
- Grafika, R. S. 2005. *Undang-Undang SISDIKNAS (Sistem Pendidikan Nasional) 2003 (UU RI No. 20 Th. 2003)*. Jakarta: Sinar Grafika
- Hamidi, Jazim, Charles Christian, 2016, *Hukum Keimigrasian Bagi Orang Asing di Indoneisa*, Jakarta : Sinar Grafika.
- Inu Kencana Syafiie, 2011, *Sistem Pemerintahan Indonesia*, Jakarta : Rineka Cipta
- Miriam, Budiarto. 2003. *Dasar-Dasar Ilmu Politik*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Moerir. 2005. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Prasetyo Bambang. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. Raja Grafindo Persada: Jakarta
- Priyanto dan Jauhari K.K.2017. *Pemrograman Web Edisi Revisi*. Informatika. Bandung.
- Rahayu, Amy Y.S. 2015. *Manajemen Perubahan dan Inovasi*. Jakarta :UI-Press

- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rianse, Usman dan Abdi. 2011. *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi: Teori dan Aplikasi*. Alfabeta: Bandung
- Rogers, E. M. 1985. *Komunikasi dan Pembangunan : Perspektif Kritis*. Jakarta : LP3ES.
- Sangkala. 2013. *Innovative Governance : Konsep dan Aplikasi*. Surabaya : Capiya Publishing.
- Sihar, Sihombing, 2013, *Hukum Keimigrasian Dalam Hukum Indonesia*, Nuansa Aulia, Bandung.
- Sinambela, Ijan Poltak, dkk. 2014. *Reformasi pelayanan publik: teori, kebijakan, implementasi*. Jakarta: Bumi aksara
- Siregar Sofian. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Manual dan SPSS*. Kencana: Jakarta
- Siswanto, Sunarno. 2008. *Hukum Pemerintahan Daerah di Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Pendidikan*. Alfabeta: Bandung
- Supriadi, Legino. 2009. *Menjawab Tantangan Reformasi Birokrasi : Kepemimpinan Transformasional dan Organisasi Lateral*. Jakarta : Indonesia Press.
- Sutopo dan Suryanto, Adi. 2003. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga. Administrasi Negara Republik Indonesia. BPSDM KUMHAM Press. Depok
- Trianto, 2011, *Model Pembelajaran Terpadu Konsep, Strategi Dan Implementasinya*. Dalam Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan (KTSP), Jakarta : Bumi Aksara.
- Wachid Kuntjoro dan Djati Dahlan Pasaribu. 2020. *Eazy Passport: Inovasi Layanan Publik Di Tengah Pandemi Covid-19*.
- Yusuf Muri. 2019. *Metode Penelitian: Kuantitatif, kualitatif, dan Penelitian Gabungan Edisi Pertama*. Prenadamedia Group: Jakarta

Jurnal :

- Handrisal, H., Nazaki, N., & Hafiz, M. 2021. Inovasi Pelayanan Berbasis Electronic Government Melalui Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (Apapo) Di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang Tahun 2019. *KEMUDI : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(02), 179-198. <https://doi.org/10.31629/kemudi.v5i02.3104>
- Herlin, Wijayanti. 2011. *Hukum Kewarganegaraan dan Keimigrasian*. Malang, Bayumedia Publishing.
- Iman Santoso, M, 2004. *Peran Keimigrasian dalam Rangka Peningkatan Ekonomi dan Pemeliharaan Ketahanan Nasional Secara Seimbang*, Tesis Hukum Universitas Krisnadwipayana Jakarta.
- Nurrihza A. Charani. 2020. Penerapan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (Apapo) Dalam Perspektif E-Government. *Jurnal Kebijakan Publik*, Volume 11, Nomor 2, Oktober 2020.
- Septian, E. (2021). Penerapan Sistem Pelayanan Aplikasi Pendaftaran Online di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Sardjito Yogyakarta. *Matra Pembaruan: Jurnal Inovasi Kebijakan*, 5(1), 53-64. <https://doi.org/10.21787/mp.5.1.2021.53-64>
- Sumardjo. Adi Firmansyah, Leonard Dharmawan, Y.P Wulandari. 2014. *Implementasi CSR melalui Program Pengembangan Masyarakat: Inovasi Pemberdayaan Masyarakat PT Pertamina EP Aset Subang Field*. CARE IPB: Penerbit Bogor.
- Suprihatin, B. 2017. *Meningkatkan Profesionalisme Guru Melalui Implementasi Manajemen Berbasis Sekolah (Mbs) Di Sd Sahara Kabupaten Bandung*, 11(2)
- Yogi Suwarno. 2008. "Inovasi di Sektor Publik". STIA-LAN. Jakarta. Melalui Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran

Peraturan Perundang-Undangan:

- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009.
- Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI-UM.01.01-4166 tentang Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor secara Online (APAPO) pada 2017 di seluruh Indonesia

Undang-Undang Dasa Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RINomor 5038)

Undang-Undang Dasar 1945 setelah amandemen ke-2 Tahun 2000 Tentang pemerintahan daerah dalam struktur Negara Kesatuan Republik Indonesia

Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1992 Tentang Keimigrasian

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau