

YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM DAERAH RIAU

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

**INOVASI PELAYANAN PENGURUSAN PASPOR 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
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Islam Riau



RAYES BRIMARSYAH RACHMAN

177310528

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

PEKANBARU

2021

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Nama : Rayes Brimarsyah Rachman
NPM : 177310528
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Pengurusan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru

Format sistematika dan pembahasan materi 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 ujian komprehensif.

Pekanbaru, 24 Maret 2021

Turut Menyetujui,
Program Studi Ilmu Pemerintahan
Ketua,

Pembimbing,


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


Dra. Hj. Monalisa, M.Si

KATA PENGANTAR

Bismillaahirrahmaanirrahim,

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala limpahan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Inovasi Pelayanan Pengurusan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru” ini.

Dalam penulisan usulan penelitian ini penulis memiliki keterbatasan ilmu dan pengalaman. Akan tetapi sudah berupaya semaksimal mungkin untuk menyusun setiap lembar bar per bab skripsi ini dengan kaidah penelitian ilmiah dan ketentuan yang ditetapkan. Walaupun demikian penulis menyadari bahwa pada lembar tertentu dari naskah skripsi ini mungkin ditemukan berbagai kesalahan dan kekurangan. Untuk memperbaiki hal itu penulis berharap kemakluman serta masukan dari pembaca.

Dalam penulisan skripsi ini, dari awal hingga terwujudnya naskah skripsi ini, penulis telah mendapat banyak bantuan, bimbingan serta dorongan dari berbagai pihak, baik secara moril maupun materi. Sehubungan dengan itu secara khusus pada lembaran ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Rektor Universitas Islam Riau Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH., M.CL selaku pimpinan Universitas Islam Riau yang telah menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu pada lembaga pendidikan yang beliau pimpin.

2. Bapak Dr. Syahrul Akmal Latif, M.Si selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
3. Bapak Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si selaku ketua program studi ilmu pemerintahan yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu di program studi yang beliau pimpin.
4. Ibu Dra. Hj. Monalisa, M.Si selaku pembimbing yang telah menyediakan waktunya dan memberikan arahan, bimbingan dan masukan kepada penulis terutama pada proses bimbingan berlangsung sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini terhadap apa yang sudah beliau arahkan.
5. Kepada kedua orang tua dan adik yaitu ayahanda H. Rahmatsyah Rachman, A.Md, Ibunda Hj. Zurida Susanti, SE dan adik Rozand Awaramsyah Rachman serta kerabat yang telah memberikan semangat dan dorongan yang tiada henti kepada saya baik secara moril dan materil untuk menyelesaikan studi dengan tepat waktu, semoga Allah SWT memberikan balasan berupa kebaikan kepada kalian.
6. Seluruh Dosen program studi ilmu pemerintahan yang telah memfasilitasi dan memberi ilmu pengetahuan, yang menambah wawasan menjadi luas dan sangat membantu penulis dalam menyelesaikan naskah skripsi ini.
7. Seluruh Staff, Karyawan/ti, Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang telah membantu penulis

menyelesaikan administrasi mengenai surat menyurat dan keperluan penulis yang berhubungan dengan penyelesaian naskah skripsi ini.

8. Teman-teman seperjuangan yanella, endah, anwar, hobri, zaki, pedro, fahrul, fikri, riski, anas, habibi.
9. Teman-teman yang berada di luar lingkungan Universitas Islam Riau yang tidak bisa saya sebutkan namanya satu per satu yang telah memberikan semangat dan dorongan dalam penulisan naskah skripsi ini.
10. Dan kepada seluruh pihak terkait yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu.

Demikian skripsi ini di tulis dan tidak menutup kemungkinan masih terdapat banyaknya kekurangan. Penulis mohon kritik dan saran guna penyempurnaan kedepan dan diharapkan penelitian ini dapat berguna untuk menambah ilmu pengetahuan dan wawasan bagi pembaca. Mohon maaf atas segala kekurangan, akhir kata penulis mengucapkan terimakasih.

Pekanbaru, Maret 2021

Penulis

Rayes Brimarsyah Rachman

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH	x
ABSTRAK.....	xi
ABSTRACT	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
Rumusan Masalah	25
B. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	25
1. Tujuan Penelitian.....	25
2. Kegunaan Penelitian.....	25
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR	
A. Studi Kepustakaan	27
1. Konsep Ilmu Pemerintahan	27
2. Konsep Inovasi	31
3. Konsep Inovasi Pelayanan.....	39
4. Konsep Inovating Governance	41
5. Konsep Pelayanan	42
6. Konsep Pelayanan Publik	46
7. Konsep Kualitas Pelayanan	48
8. Konsep E-Government	49
9. Konsep Imigrasi.....	53
10. Konsep Paspor	56

B. Penelitian Terdahulu.....	58
C. Kerangka Pikir.....	60
D. Konsep Operasional.....	61
E. Operasional Variabel.....	64
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Tipe Penelitian.....	65
B. Lokasi Penelitian.....	66
C. Key Informan dan Informan.....	66
D. Jenis dan Sumber Data.....	67
E. Teknik Pengumpulan Data.....	67
F. Teknik Analisis Data.....	68
G. Jadwal Waktu Kegiatan.....	69
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	
A. Sejarah Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Pekanbaru.....	70
B. Visi, Misi dan Motto.....	72
C. Tugas Pokok dan Fungsi.....	72
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Penyajian Data Hasil Penelitian.....	80
1. Identifikasi Informan.....	80
2. Umur Informan.....	80
3. Jenis Kelamin.....	81
4. Tingkat Pendidikan.....	81
B. Peran Kantor Imigrasi Dalam Inovasi Pelayanan Pengurusan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru.....	81
1. Inovasi.....	82
2. Saluran Komunikasi.....	86
3. Jangka Waktu.....	89
4. Sistem Sosial.....	92
C. Faktor Penghambat Inovasi Dalam Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru.....	95

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan.....97
B. Saran.....98

DAFTAR KEPUSTAKAAN..... 99



Dokumen ini adalah Arsip Milik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR TABEL

I. 1	Daftar Jumlah Pemohon Paspor 2015-2020	18
I. 2	Daftar Jenis dan Biaya Pembuatan Paspor	19
II.1	Penelitian Terdahulu Tentang Inovasi Pelayanan Pengurusan Paspor	58
II.2	Operasional Variabel Terkait Inovasi Pelayanan Pengurusan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru.....	64
III.1	Jadwal waktu kegiatan penelitian Inovasi Pelayanan Pengurusan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru	69

Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR GAMBAR

I.I	Pembagian Urusan Pemerintahan	4
I.II	Tata Cara Pengurusan Paspor.....	16
II.1	Kerangka Pikiran Inovasi Pelayanan Pengurusan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru.....	60



SURAT PERNYATAAN

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

Nama : Rayes Brimarsyah Rachman
NPM : 177310528
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Pengurusan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru

Atas naskah yang didaftarkan pada ujian komprehensif ini beserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan:

1. Bahwa, naskah dalam skripsi ini adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya pelagiat) yang saya tulis sesuai dan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah;
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administratif, akademik dan keuangan yang melekat padanya 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 komprehensif yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara RI.

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

Pekanbaru, 24 Maret 2021
Pelaku Pernyataan,



Rayes Brimarsyah Rachman

gitu INOVASI PELAYANAN PENGURUSAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS I KOTA PEKANBARU

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Inovasi Pelayanan Pengurusan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru. Kebutuhan masyarakat akan paspor belakangan ini sangat meningkat, dalam proses pelayanan masyarakat kantor imigrasi menerapkan program inovatif layanan paspor online sebagai langkah konkret pelayanan paspor yang lebih baik. Namun, berdasarkan data yang diperoleh penulis menemukan bahwa penerapan program ini belum maksimal dilihat dari pengetahuan masyarakat dalam teknologi informasi dan masih terkendala jaringan yang masih terpusat. Secara umum, penelitian ini memiliki tujuan untuk mendeskripsikan tentang inovasi pelayanan paspor di kantor imigrasi kelas I Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan tipe penelitian kualitatif. Fokus penelitian ini berdasarkan 3 kriteria *innovative governance* yakni dampak, kemitraan dan keberlanjutan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam pengumpulan data adalah wawancara, observasi, dan dokumen yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum penerapan program inovatif pelayanan paspor di kantor imigrasi sudah berjalan dengan baik, dapat dilihat pelayanan yang berdasarkan SOP serta dampak positif yang dirasakan oleh masyarakat dan lembaga, selain itu kemitraan yang melibatkan semua unsur *Good Governance* serta dukungan dari beberapa sektor sudah terpenuhi. Namun, diantara keberhasilan tersebut, pelayanan paspor online berjalan kurang baik dikarenakan masih terkendala jaringan internet yang masih terpusat, adanya pembatasan kuota pemohon per harinya, jika kuota penuh disarankan memilih kantor imigrasi lainnya dan masih terdapat pemohon yang baru mengetahui adanya aplikasi layanan paspor online.

Kata Kunci : Inovasi Pelayanan, Kualitatif, Paspor

**INNOVATIVE PASSPORT PROCESSING SERVICES AT THE CLASS I
IMMIGRATION OFFICE IN PEKANBARU**

ABSTRACT

This research objectives to determine the Passport Management Service Innovation at the Class I Immigration Office Kota Pekanbaru. The public's need for passports has recently increased greatly, in the process of society service the immigration office implemented an innovative online passport service program as a concrete step for better passport services. However, based on the data obtained, the writer found that the implementation of this program has not been maximally seen from the public's knowledge of information technology and is still constrained by a centralized network. In general, this research aimed to describe the innovation of passport services at the Class I immigration office in Pekanbaru. This research used the type of a qualitative research. The focus of this research was based on 3 criteria of innovative governance namely impact, partnership and sustainability. Data collection techniques that is used in data collection were interviews, observations, and documents that related to the problem under study. The results of this research indicated that in general the implementation of the innovative passport service program at the immigration office has been going well, it can be seen that the services are based on SOPs and the positive impact felt by the society and institutions, in addition to partnerships that involve all elements of good governance and support from several sectors is fulfilled. However, among these successes, the online passport service was not running well because it is still constrained by a centralized internet network, there is quota restrictions for applicant per day, If the quota is full, it is advisable to choose another immigration office and there are still applicants who are just aware of an online passport service application.

Keywords : Service Innovation, Qualitative, Passport

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sebagai Negara yang merdeka, Indonesia telah menetapkan tujuan negara sebagaimana termaktub dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar RI tahun 1945, yaitu untuk melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan makmur berdasarkan Pancasila, perlu dibangun sistem pemerintahan yang efektif dan efisien agar cita-cita masyarakat adil dan makmur dapat diwujudkan.

Penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia menurut pembagian urusan pemerintahan sesuai dengan fungsi dan susunannya, terdapat dua prinsip pembagian urusan pemerintahan, Pertama pembagian urusan yang bersifat horizontal yakni pembagian urusan/kewenangan antar lembaga negara (eksekutif, legislatif, yudikatif, dan lainnya), dan Kedua pembagian urusan/kewenangan yang bersifat vertikal yakni membagi urusan pemerintahan yang tersentral yang dimiliki oleh eksekutif (pemerintah/presiden) kepada susunan pemerintahan dibawahnya (provinsi/kabupaten/kota) yang kedua-duanya baik susunan pemerintahan atasan maupun bawahan sama-sama berada pada fungsi eksekutif.

Sebagaimana penjelasan dalam Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah bahwa Presiden Republik Indonesia memegang

kekuasaan pemerintahan sesuai dengan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945. Kekuasaan pemerintahan akan diuraikan dalam berbagai urusan pemerintahan. Dalam menyelenggarakan urusan Pemerintahan tertentu. Penyelenggaraan urusan Pemerintahan di daerah dilaksanakan berdasarkan asas dekonsentrasi, desentralisasi dan tugas pembantuan.

Dekonsentrasi adalah pelimpahan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintah pusat kepada gubernur sebagai wakil pemerintah pusat, kepada instansi vertikal di wilayah tertentu, dan/atau kepada gubernur dan bupati/walikota sebagai penanggungjawab urusan pemerintahan umum.

Desentralisasi adalah penyerahan urusan pemerintah oleh pemerintah pusat kepada daerah otonom berdasarkan asas otonomi daerah. Maka, dapat dinyatakan bahwa asas desentralisasi merupakan suatu bentuk penyerahan urusan pemerintah oleh pemerintah pusat kepada daerah otonom berdasarkan asas otonomi daerah.

Tugas Pembantuan adalah penugasan dari pemerintah pusat kepada daerah otonom untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintah pusat atau dari pemerintah daerah provinsi kepada pemerintah daerah kabupaten/kota untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan dari pemerintah provinsi.

Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah mengatur bahwa klasifikasi urusan pemerintahan terdiri atas, urusan pemerintahan absolut, urusan pemerintahan konkuren, dan urusan pemerintahan pemerintahan umum.

Urusan Absolut, merupakan urusan yang menjadi kewenangan mutlak dari pemerintah pusat, dan tidak didistribusikan kepada daerah, hal ini dikarenakan urusan absolut tersebut merupakan urusan yang sangat prinsip dan mendasar dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, sehingga perlu diatur dan dilaksanakan secara nasional sehingga ada keseragaman dalam pelaksanaan urusan absolut di Indonesia. Pelaksanaan urusan absolut di daerah dilaksanakan melalui asas dekonsentrasi dan asas tugas pembantuan. Dalam penyelenggaraan urusan absolut pemerintah pusat melaksanakan sendiri atau melimpahkan kewenangan kepada instansi vertikal atau kepada gubernur sebagai wakil pemerintah pusat di daerah berdasarkan asas dekonsentrasi.

Urusan Konkuren, merupakan urusan diserahkan oleh pemerintah pusat kepada daerah melalui asas otonomi daerah dan dilaksanakan dengan prinsip otonomi yang seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia. Urusan konkuren ini disebut juga dengan urusan bersama sehingga ada sub urusan yang menjadi kewenangan pusat, ada sub urusan kewenangan pemerintah daerah provinsi dan ada sub urusan kewenangan pemerintah daerah kabupaten/kota.

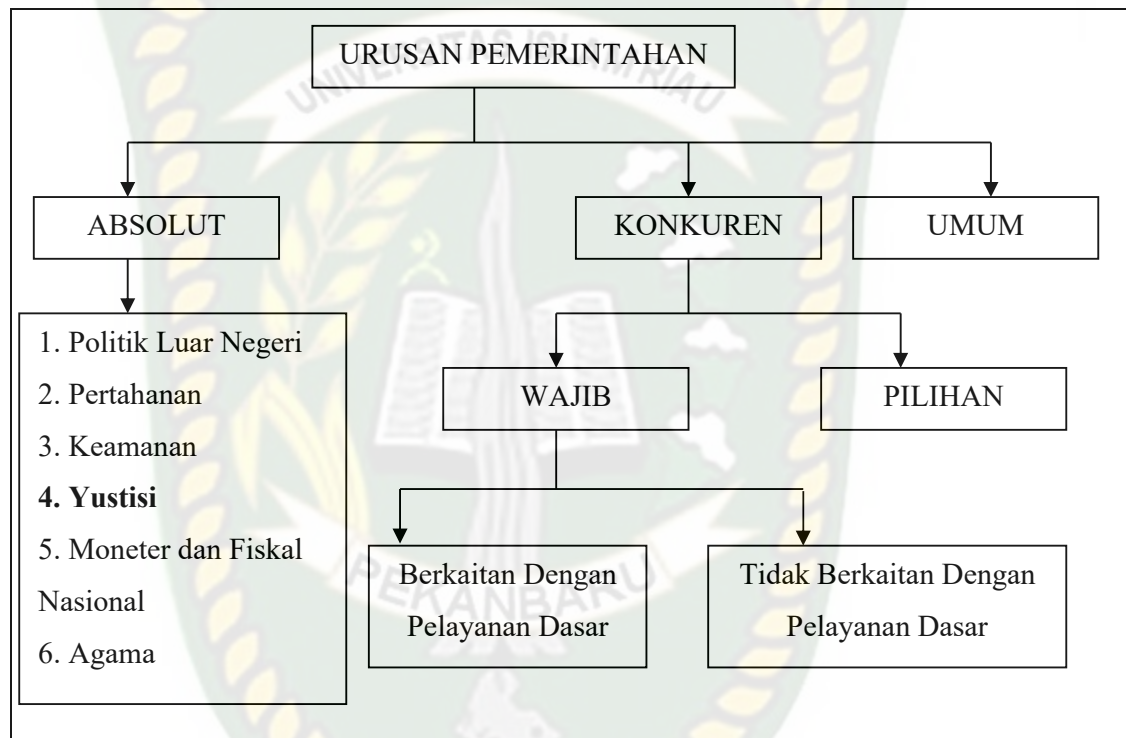
Urusan Pemerintahan Umum, merupakan urusan pemerintahan yang tidak termasuk dalam urusan absolut dan urusan konkuren atau urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan presiden sebagai kepala pemerintahan.

Berdasarkan penjelasan klasifikasi pembagian urusan pemerintahan diatas, maka sudah barang tentu pemenuhan kebutuhan masyarakat atau jenis pelayanan yang diberikan kepada masyarakat juga akan tersebar dimasing-masing urusan

pemerintahan tersebut. Lebih sederhana terkait dengan penelitian yang penulis lakukan terhadap pelayanan pada salah satu urusan diatas adalah urusan absolut, sebagaimana yang penulis gambarkan dibawah sebagai berikut:

Gambar I.1

Pembagian Urusan Pemerintahan



Sumber : Undang-Undang No 23 tahun 2014 (Olahan Penulis)

Berdasarkan gambar yang penulis tampilkan diatas, maka salah satu urusan pemerintahan absolut yang sepenuhnya (mutlak) menjadi kewenangan pemerintah pusat, serta yang secara langsung bersentuhan dengan masyarakat daerah adalah bidang yustisi. Dalam hal penyelenggaraan urusan pemerintahan absolut bidang yustisi didaerah diselenggarakan oleh instansi vertikal milik pemerintah pusat yang ada di daerah dan dilaksanakan berdasarkan asas

dekonsentrasi. Selanjutnya terkait dengan instansi vertikal, maka berdasarkan pasal 1 point (10) UU no 23 tahun 2014, dinyatakan bahwa instansi vertikal adalah perangkat kementerian dan/atau lembaga pemerintah non kementerian yang mengurus urusan pemerintahan yang tidak diserahkan kepada daerah otonom dalam wilayah tertentu dalam rangka dekonsentrasi berdasarkan pasal diatas dapat dinyatakan bahwa keberadaan instansi vertikal didaerah adalah untuk melaksanakan tugas-tugas dari perangkat kementerian dan/atau lembaga pemerintahan non kementerian.

Sehubungan dengan asas dekonsentasi, pada pasal 10 ayat (2) UU no 23 tahun 2014, dinyatakan bahwa dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan absolut sebagaimana dimaksudkan pada ayat (1) pemerintah pusat:

- a. melaksanakan sendiri atau
- b. melimpahkan wewenang kepada instansi vertikal yang ada di daerah atau gubernur sebagai wakil pemerintah pusat berdasarkan asas dekonsentrasi.

Salah satu urusan absolut (bidang yustisi) yang penulis maksudkan diatas adalah urusan keimigrasian yang dilaksanakan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi sebagai instansi vertikal yang berada langsung dibawah Kementrian Hukum dan Hak Asasi Manusia yang selanjutnya disingkat dengan (Kemenkumham). Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik yaitu merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Di Negara-negara berkembang seperti Indonesia ini dapat kita lihat mutu pelayanan publik merupakan permasalahan yang sering muncul, karena pada Negara berkembang umumnya permintaan akan hal pelayanan jauh melebihi kemampuan pemerintah untuk memenuhinya, sehingga persoalan yang sering dikritisi masyarakat atau para penerima layanan adalah persepsi terhadap “kualitas” yang melekat pada seluruh aspek pelayanan. Salah satu yang menjadi permasalahan belakangan ini adalah dalam bidang *public service* (pelayanan umum), terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah sebagai *service provider* (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Apalagi pada era otonomi daerah, kualitas dari pelayanan aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kualitas maupun dari segi kuantitas pelayanan. Karena itu pemerintah harus memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat atau dengan kata lain, perbaikan pelayanan publik menjadi prioritas, terutama dalam memperbaiki tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Perbaikan pelayanan publik menjadi salah satu pekerjaan rumah Indonesia yang belum terselesaikan, dan pelayanan publik merupakan isu yang sangat strategis karena menajadi arena interaksi antara pemerintah dan warganya

Kemenkumham merupakan salah satu pelaksana pelayanan publik di Indonesia, Kementerian ini membidangi urusan hukum dan hak asasi manusia, Kemenkumham berada dibawah dan bertanggung jawab langsung kepada presiden, Bidang keimigrasian adalah salah satu kewenangan pemerintah pusat yang cukup penting, karena hal ini menyangkut berbagai macam perizinan diantaranya adalah penerbitan dokumen perjalanan Republik Indonesia salah satunya adalah paspor. Fungsi keimigrasian adalah sebagian dari tugas penyelenggaraan negara dibidang pelayanan dan perlindungan masyarakat, maka penegakan hukum keimigrasian, serta fasilitator penunjang pembangunan ekonomi nasional sangat diperlukan.

Pelayanan merupakan sebagai fungsi dasar dari suatu pemerintahan yang sampai saat ini masih tetap menjadi diskursus yang memiliki nilai urgensi yang sangat tinggi seiring dengan permasalahan-permasalahan yang masih banyak dikeluhkan oleh sebagian lapisan masyarakat dalam hal proses penyelenggaraan pelayanan publik, karena secara realita hampir seluruh masyarakat pasti akan bersinggungan dan bersentuhan langsung dengan pelayanan publik yang diberikan oleh lembaga pemerintah dalam memenuhi berbagai kebutuhan hidupnya. Sehingga masalah penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi suatu pembicaraan yang serius baik bagi unsur masyarakat yang menerima pelayanan publik maupun unsur institusi pemerintahan yang melaksanakan proses penyelenggaraan pelayanan publik. Dan hal ini merupakan suatu gejala umum yang terjadi pada proses penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh institusi pemerintah.

Banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik sangat rendah. Pengaduan dan keluhan tentang prosedur pelayanan yang berbelit, tidak adanya kepastian dan jangka waktu penyelesaian, biaya yang sangat mahal, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas pelayanan yang kurang responsif sering ditemui dan hampir merata dalam semua bidang pelayanan pemerintah saat ini. Berbagai indikasi-indikasi mengenai permasalahan rendahnya pelayanan publik di atas, maka diperlukan reformasi birokrasi dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance).

Dengan kata lain, reformasi birokrasi adalah langkah strategis untuk membangun aparatur negara agar lebih berdaya guna dan berhasil guna dalam mengemban tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional. Selain itu dengan sangat pesatnya kemajuan ilmu pengetahuan, teknologi informasi dan komunikasi serta perubahan lingkungan strategis menuntut birokrasi pemerintahan untuk direformasi dan disesuaikan dengan dinamika tuntutan masyarakat. Oleh karena itu harus segera diambil langkah-langkah yang bersifat mendasar, komprehensif, dan sistematis, sehingga tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan dapat dicapai dengan efektif dan efisien. Dari pandangan di atas, reformasi birokrasi menuntut organisasi publik untuk senantiasa meningkatkan pelayanan secara profesional sesuai dengan bidangnya masing-masing. (www.u.lipi.go.id)

Dewasa ini, peran Direktorat Jendral Imigrasi semakin penting, seiring dengan perkembangan globalisasi, arus keluar masuknya orang dari satu negara ke negara lain semakin tinggi serta menjadi hal yang biasa, oleh sebab itu Direktorat

Jenderal Imigrasi harus senantiasa meningkatkan kinerja baik dibidang pengawasan maupun pelayanan keimigrasian yang menjadi core business dari Direktorat Jenderal Imigrasi.

Untuk melaksanakan sebagian tugas pokok Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia dibidangnya diwilayah masing-masing terletak pada Unit Pelaksana Teknis (UPT). Unit Pelaksana Teknis bertanggung jawab dan wajib menyampaikan laporannya kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia. Unit Pelaksana Teknis Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia adalah terdiri dari :

1. Lembaga Pemasyarakatan (LAPAS);
2. Rumah Tahanan Negara (RUTAN);
3. Cabang Rumah Tahanan Negara (CABRUTAN);
4. Rumah Penyimpanan Benda Sitaan Negara (RUPBASAN);
5. Balai Pemasyarakatan (BAPAS);
6. **Kantor Imigrasi (KANIM);**
7. Rumah Detensi Imigrasi (RUDENIM);
8. Balai Harta Peninggalan (BHP) (Pasal 56 Permenkumham No. M-01.PR.07.10 Tahun 2005 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia).

Dan untuk daerah Kabupaten/Kota, Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Provinsi Riau membawahi 8 Unit Pelaksana Teknis (UPT) Keimigrasian yang diantaranya:

1. **Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru;**
2. Kantor Imigrasi Kelas II Dumai;
3. Kantor Imigrasi Kelas II Tembilahan;
4. Kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis;
5. Kantor Imigrasi Kelas II Siak;
6. Kantor Imigrasi Kelas II Bagan Siapi-api;
7. Kantor Imigrasi Kelas II Selat Panjang; dan
8. Rumah Detensi Imigrasi (RUDENIM) Pekanbaru.

Seperti yang telah dikemukakan diatas, Kantor Imigrasi merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis yang menjalankan fungsi keimigrasian di daerah kabupaten, kota, atau kecamatan yang berada didalam Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia. Kantor Imigrasi menjalankan asas dekonsentrasi yang berada dan bertanggung jawab dibawah Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (Kanwil Kemenkumham). Kantor imigrasi merupakan Unit Pelayanan Teknis yang menjalankan fungsi Direktorat Jendral Imigrasi. Jenis pelayanan terbanyak di Kantor Imigrasi adalah pelayanan penerbitan Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI)/Paspor.

Paspor atau Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI) diterbitkan oleh Kantor Imigrasi yang merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis di daerah yang berada didalam Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia. Dalam pasal 1 ayat 16 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian dijelaskan bahwa Paspor Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Paspor adalah dokumen yang dikeluarkan oleh Pemerintah Republik

Indonesia untuk melakukan perjalanan antarnegara yang berlaku selama jangka waktu tertentu.

Berikut tiga jenis paspor yang ada di Indonesia :

1. Paspor Biasa

Paspor biasa adalah Surat Perjalanan Republik Indonesia yang diberikan kepada Warga Negara Indonesia (WNI) yang akan melakukan perjalanan ke luar atau masuk wilayah Negara Republik Indonesia. Paspor berjenis biasa ini memiliki dua jenis lainnya yaitu paspor biasa non elektronik dan paspor elektronik. Letaka pembeda paspor ini adalah pada chip paspor elektronik. Paspor non elektronik tidak mempunyai chip. Sementara paspor elektronik memiliki kelengkapan data yang lebih akurat. Paspor ini memiliki data biometrik yang mencantumkan sidik jari dan bentuk wajah pemilik paspor. Data tersebut tersimpan dalam chip. Biaya pembuatan paspor non elektronik seharga Rp 350,000, dan paspor elektronik Rp 650.000. Paspor biasa ini juga termasuk pelayanan paspor anak, dan paspor lansia.

2. Paspor Diplomatik

Paspor ini diterbitkan bagi warga negara Indonesia yang akan melakukan perjalanan keluar wilayah Indonesia dalam rangka penempatan atau perjalanan tugas bersifat diplomatik. Adapun jenis paspor ini sudah diatur atas dasar hukum Undang-Undang No 6 Tahun 2011 tentang keimigrasian dan Peraturan Pemerintah 31 tahun 2013 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011. Paspor ini biasa digunakan oleh

pegawai negeri sipil, anggota TNI/POLRI, dan anggota DPR, DPD, MPR. Adapun tahapan permohonan paspor diplomatik diawali dengan pengajuan permohonan melalui petugas yang ditunjuk di setiap kementerian atau lembaga secara online melalui aplikasi Exit Permit. Kemudian pemohon melakukan pengisian biodata dan pengunggahan dokumen yang dibutuhkan melalui aplikasi. Jika persyaratan diterima, maka pemohon akan mendapat notifikasi persetujuan oleh Direktorat Konsuler. Selanjutnya, pemohon hanya perlu mengambil paspor di Locket Pelayanan Kekonsuleran dengan membawa dokumen asli.

3. Paspor Dinas

Paspor ini pada dasarnya hampir sama dengan paspor diplomatik dalam hal pengajuan permohonan. Paspor dinas diterbitkan bagi warga negara Indonesia yang akan melakukan perjalanan keluar wilayah Indonesia dalam rangka penempatan atau perjalanan dinas yang tidak bersifat diplomatik. Paspor dinas juga sudah diatur atas dasar hukum yang sama seperti paspor diplomatik yaitu Undang-Undang No 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian, dan Peraturan Pemerintah No 31 Tahun 2013 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011. Adapun tahapan permohonan paspor juga sama persis alurnya dengan paspor diplomatik. Pelayanan paspor diplomatik dan dinas dilakukan tiga hari kerja. Pelayanan paspor diplomatik dan dinas tidak dipungut biaya atau gratis.

Sebagai salah satu penyumbang penerimaan negara bukan pajak bagi Negara, berbagai Inovasi telah dilakukan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi untuk mengikuti perkembangan zaman serta meningkatkan pelayanan keimigrasian yang dibutuhkan oleh warga negara indonesia maupun orang asing. Teknologi informasi saat ini menjadi hal yang penting dalam mengakomodasi dan memberikan pelayanan terbaik dan mudah bagi para pemohon.

Menurut Boediono (2003:60) bahwa pelayanan merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Tugas pelayanan masyarakat (*public service*) lebih menekankan kepada mendahulukan kepentingan publik, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan publik, dan memberikan kepuasan publik. Hal ini menunjukkan bahwa arah reformasi birokrasi ialah peningkatan kesejahteraan masyarakat serta pelayanan publik yang efisien dan efektif. Salah satu proses yang terpenting dalam upaya mewujudkan kesejahteraan dan pelayanan publik itu ialah dengan adanya inovasi.

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. Lebih lanjut dijelaskan bahwa efektivitas dan efisiensi suatu organisasi dapat menjadi satu alasan mendasar kenapa banyak sekali

tuntutan adanya inovasi seiring meningkatnya kemajuan teknologi. Jadi tidak ada lagi alasan untuk menghindari dari tuntutan inovasi.

Seperti halnya inovasi pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru. Keberadaan Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru dibawah Direktorat Jendral Imigrasi dengan jelas memiliki suatu peran yang sangat penting. Terlebih dalam hal pelayanan masyarakat dalam pengurusan hal-hal seperti dokumen perjalanan, visa dan fasilitas, ijin tinggal dan status, intelijen, penyidikan dan penindakan. Salah satu bentuk inovasi terbarunya dalam pelayanan pembuatan paspor yang diterapkan Direktorat Jenderal Imigrasi melalui Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru yaitu melalui Aplikasi Antrian Paspor secara online yang menggantikan *walk in* atau manual dalam mendapatkan nomor antrian yang didasarkan oleh Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI-UM.01.01-4166 tanggal 16 Oktober 2017 tentang Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara Online di seluruh Indonesia.

Pemohon hanya tinggal membuat akun, memverifikasinya melalui email pemohon dan memilih tanggal serta waktu yang tersedia untuk datang ke Kantor Imigrasi untuk memproses paspor pemohon dan melakukan pengambilan foto, data biometrik serta wawancara, sangat mudah dan praktis. Sebelumnya untuk mendapatkan nomor antrian permohonan paspor menggunakan antrian berbasis kuota jumlah (didasarkan jumlah sesuai kapasitas produksi per hari), selanjutnya dirubah menjadi antrian berbasis waktu (berdasarkan batas waktu tertentu).

Selain implementasi layanan antrian paspor online, inovasi lain yang dilakukan Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru yaitu pelayanan pembayaran Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) keimigrasian melalui Sistem Informasi Penerimaan Negara Bukan Pajak Online (SIMPONI) didasarkan pada Surat Edaran Direktur Jendral Imigrasi Nomor IMI.3.GR.01.10-1.996 tanggal 25 September 2017 tentang Perubahan Sistem Permohonan Izin Tinggal Keimigrasian (Izin Tinggal Kunjungan, Izin Tinggal Terbatas, dan Izin Tinggal Tetap) secara online dan pembayaran Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) melalui SIMPONI di seluruh kantor imigrasi.

Selain itu, juga diterapkan implementasi pelayanan jasa pengiriman paspor RI (*passport delivery service*) melalui PT. POS Indonesia (Persero) Pekanbaru dengan didasarkan oleh Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI-UM.01.01-3141, tanggal 05 September 2017 tentang Layanan Pengiriman Paspor Melalui Jasa Pos. Hal ini dimaksudkan untuk memberikan kemudahan, kecepatan, dan keamanan pelayanan kepada masyarakat dalam pengiriman paspor yang bekerjasama dengan pihak kedua melalui pelayanan pengiriman paspor.

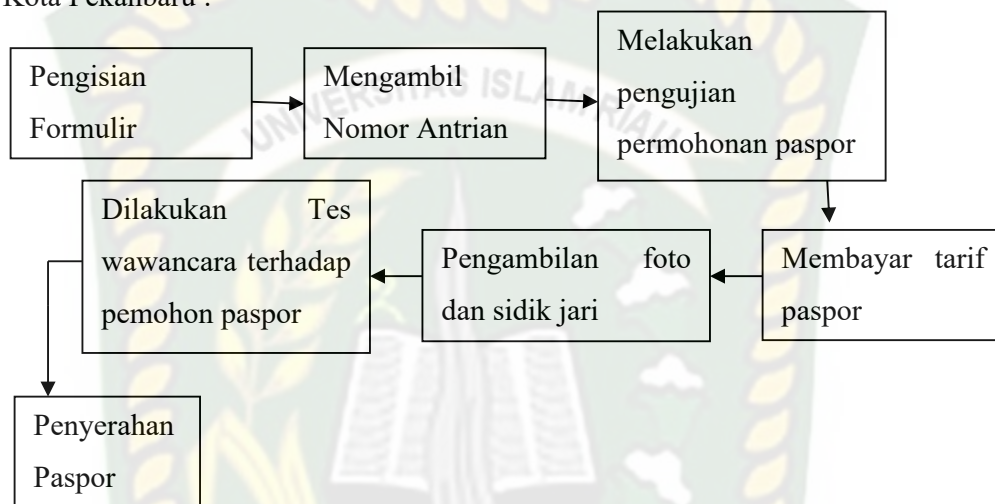
Sistem pelayanan secara *online* adalah salah satu jawaban terhadap instansi atau kantor-kantor yang bergerak dalam bidang melayani masyarakat. Salah satu instansi yang sangat baik dalam menerapkan sistem pelayanan secara *online* seperti ini adalah kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru yang bergerak di bidang melayani masyarakat dalam proses pembuatan paspor atau Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI). Dengan adanya sistem pelayanan seperti ini, masyarakat yang membutuhkan paspor RI untuk ke luar negeri tidak perlu lagi

datang langsung ke kantor Imigrasi untuk mengurusnya, mereka bisa mengakses melalui jaringan internet/website untuk mengajukan pra permohonan.

Gambar I.II Tata Cara Permohonan Paspor

Tata Cara permohonan pembuatan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I

Kota Pekanbaru :



Layanan paspor online merupakan terobosan Direktorat Jendral Imigrasi Kementerian Hukum dan HAM berupa penyederhanaan atas prosedur birokrasi yang panjang yang sebelumnya harus mengantri empat kali menjadi mengantri satu kali dalam mendapatkan layanan paspor. Masyarakat yang mengurus paspor dapat dilayani dalam waktu dua hari selesai. Pertama datang untuk memasukkan berkas kemudian wawancara dan foto di booth atau loket yang sudah di sediakan. Dan hari kedua masyarakat hanya tinggal mengambil paspor yang sudah jadi. Tapi suatu reformasi terkadang berhasil maupun tidak tergantung dari masyarakatnya yang dapat menerima, karena reformasi administrasi sendiri ditujukan kepada masyarakat untuk menerima pelayanan, dilihat dari perspektif

masyarakat sendiri tentunya suatu reformasi pasti ada kelebihan dan kekurangannya.

Dengan alur lama pembuatan paspor yang harus melewati proses yang berbelit-belit dengan mengisi blanko, mendaftarkan, melewati beberapa loket, menunggu panggilan yang kemudian akhirnya membayar biaya pembuatan paspor, justru membuat pelayanan pembuatan paspor membutuhkan waktu yang lebih lama dan lebih rumit dari pada system layanan paspor online yang diterapkan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru saat ini. Harapannya adalah untuk meningkatkan kepuasan masyarakat ketika mengajukan permohonan penerbitan paspor di setiap kantor Imigrasi.

Terobosan ini dilatar belakangi oleh permasalahan yang dihadapi oleh Dirjen Imigrasi seperti rendahnya kepastian layanan, kinerja kelembagaan yang kurang efektif, adanya praktik percaloan dimana pengurusan paspor bisa mencapai Rp 750,000 dengan jaminan bahwa paspor yang dibuat selesai dalam (satu) hari masa kerja. Berbeda dengan pengurusan paspor lewat jalur resmi untuk jenis paspor biasa dengan biaya Rp 360.000 yang sudah termasuk biaya foto, biaya sidik jari serta biaya administrasi bank, permasalahan antrian di kantor layanan, permasalahan perlakuan pelayanan kepada masyarakat, profesionalisme petugas pelayanan dan sosialisasi kepada masyarakat/Humas keimigrasian.

Dapat dibuktikan bahwa layanan paspor online dapat meningkatkan salah satunya yaitu jumlah pemohon paspor pada awal diluncurkannya aplikasi tersebut, seperti pada tabel berikut:

Tabel. I.1 Pemohon Paspor Sebelum dan Sesudah Layanan Paspor Online

Tahun	Pemohon
Sebelum LPO	
2015	22.702
2016	24.205
Sesudah LPO	
2017	37.012
2018	28.785
2019	10.352
2020	3.720

Sumber : Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru (Olahan Penulis)

Jika dilihat dari tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan secara drastis antara sebelum dan setelah adanya LPO, terbukti pada tahun 2017 jumlah pemohon paspor meningkat, hal ini membuktikan bahwa dengan adanya aplikasi layanan paspor online ini dapat mempermudah masyarakat dalam pengurusan paspor.

Tujuan dilakukannya terobosan ini adalah untuk meningkatkan kepastian layanan pembuatan dan perpanjangan paspor kepada masyarakat yang dinilai semakin peka terhadap perlakuan pelayanan dari petugas dan infrastruktur pelayanan baik yang positif maupun negatif, selain itu juga dapat meminimalisir praktek percaloan. Strategi yang dilakukan untuk melakukan terobosan ini adalah dengan mengubah paradigma pelayanan paspor berupa perubahan bisnis proses dalam pelayanannya. Selain itu dilakukan pula perubahan terhadap sistem antrian

karena tempat layanan yang menjadi satu serta pembayaran paspor melalui bank.

(sumber: website <http://www.imigrasi.go.id/>).

Tabel I. 2 Jenis dan Biaya Pembuatan Paspor

No	Jenis Paspor	Biaya Pembuatan	Foto Biometrik
1	Paspor offline 48 halaman	Rp. 300.000,00	Rp. 55.000,00
2	Paspor offline 24 halaman	Rp. 100.000,00	
3	Paspor online 48 halaman	Rp. 600.000,00	
4	Paspor online 24 halaman	Rp. 350.000,00	

Inovasi pelayanan publik, telah banyak berkembang di Indonesia seiring dengan berjalannya otonomi daerah. Seperti yang telah dikemukakan oleh Supriyono (2007), dalam Abdullah, otonomi yang luas telah memberikan kewenangan yang sangat besar kepada pemerintah daerah (kabupaten/kota) untuk mengatur dan mengurus pemberian pelayanan publik sesuai dengan *local choice* dan *local voice* masyarakatnya. Mekanisme ini telah banyak digunakan oleh instansi pemerintah. Penggunaan inovasi pelayanan publik telah memberikan *best practice* inovasi pelayanan publik, seperti yang dilaksanakan di Gorontalo dengan penerapan nilai-nilai *entreneurship* dalam birokrasi, dan kabupaten Jembrana Bali, terkenal dengan kebijakan efisiensi anggarannya melalui program inovasi di bidang pendidikan dan kesehatan.

Tuntutan untuk menciptakan penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) selama kurang lebih 7 tahun belakangan ini sangat gencar disampaikan oleh masyarakat, sehingga tidak salah jika pemerintah kemudian melaksanakan berbagai langkah strategis untuk mewujudkan hal tersebut. Salah

satu langkah strategis yang dimaksud adalah melalui penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas serta memuaskan masyarakat.

Keanekaragaman dalam pelayanan publik mendorong untuk terciptanya pelayanan inovatif. Pelayanan inovatif, dapat dikaitkan dengan inovasi pelayanan publik. Menurut Damanpour dalam Yogi Suwarno, inovasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi yang baru, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi.

Pelayanan yang berkualitas dan bermutu tinggi menjadi perhatian utama dari organisasi sektor publik. Keterbukaan informasi, jika dikaitkan dengan aktivitas pelayanan, ikut mendorong masyarakat kian sadar akan hak dan kewajibannya. Oleh karena itu, harapan untuk bisa mendapatkan pelayanan yang terbaik tersebut kini juga mulai digantungkan kepada organisasi pemerintahan.

Secara umum saat ini penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia dapat dikategorikan “buruk”. Hal ini didasarkan oleh banyaknya keluhan dan pengaduan masyarakat terkait pelayanan, yang sering kita dengar dan baca diberbagai media cetak maupun media elektronik. Pelayanan yang terkesan berbelit-belit, lambat, mahal, melelahkan, rawan akan korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN) serta kemampuan aparatur yang minim merupakan deretan keluhan yang menggambarkan pelayanan publik yang kian memprihatinkan.

Dalam kondisi masyarakat seperti digambarkan diatas, pelayanan publik harus dapat memberikan layanan yang efektif, tepat waktu dalam artian pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan, informasi yang jelas dalam hal pemenuhan persyaratan untuk

mendapatkan pelayanan, sederhana dalam prosedur pelayanan mudah dipahami, tidak berbelitbelit, serta perlu adanya kepastian biaya pelayanan, yakni kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. Selain itu, pelayanan publik juga harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Ini berarti pemerintah harus mampu merespon kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan menyediakan pelayanan yang tepat.

Meskipun upaya tersebut telah dilakukan oleh pemerintah, namun realitas pelayanan publik belum juga menunjukkan perubahan yang signifikan. Banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik sangat rendah. Pengaduan dan keluhan tentang prosedur pelayanan yang berbelit, tidak adanya kepastian dan jangka waktu penyelesaian, biaya yang sangat mahal, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas pelayanan yang kurang responsi sering ditemui dan hampir merata dalam semua bidang pelayanan pemerintah saat ini.

Karena salah satu tugas utama negara adalah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat baik dalam bentuk fasilitas maupun jasa. Bahkan untuk mengukur tingkat kemajuan sebuah negara, pelayanan publik dapat digunakan sebagai salah satu indikator. Oleh karena itu, bila sebuah negara berada dalam posisi menuju pada kemajuan, hal utama yang perlu diperbaiki adalah pelayanan publik di negara tersebut. Indonesia sebagai negara yang sedang bergerak menuju negara maju juga memprioritaskan pelayanan publik sebagai salah satu aspek yang perlu ditingkatkan. Karena pemerintah Indonesia sangat menyadari bahwa jika masyarakat sudah mendapatkan apa yang menjadi haknya yaitu pelayanan

yang baik, maka masyarakat juga akan menjalankan kewajibannya dengan penuh kesadaran.

Pemerintah sebagai *service provider* (penyedia jasa) bagi masyarakat diuntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas karena salah satu fungsi pemerintahan yang kini semakin disorot masyarakat adalah pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi-instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Pelayanan publik yang diberikan instansi Pemerintah (Pusat, Pemerintah Provinsi, Kabupaten, Kota dan Kecamatan) kepada masyarakat merupakan perwujudan fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara.

Pada era otonomi daerah, fungsi pelayanan publik menjadi salah satu focus perhatian dalam peningkatan kinerja instansi pemerintah daerah. Oleh karenanya secara otomatis berbagai jasa atau fasilitas pelayanan publik harus lebih didekatkan pada masyarakat, sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat. Sesuai dengan pengertian pelayanan publik dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 yaitu 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.

Berdasarkan pengamatan penulis, fenomena yang diperoleh sebagai pemohon pembuatan paspor yang berbasis layanan paspor online :

- 1) Dikutip dari berita cakaplah.com yang berjudul warga keluhkan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Pekanbaru diakses pada tanggal 02

juli 2019. Waktu penyelesaian yang memakan waktu hingga seminggu. Hal tersebut tidak sesuai dengan yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2013 Tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian Pasal 53 Ayat 1 yang menyatakan paspor biasa ditertibkan paling lama 4 (empat) hari kerja sejak dilakukannya wawancara.

- 2) Aplikasi layanan paspor online yang sering down dan tidak bisa diakses karena kantor imigrasi pekanbaru terpusat dengan sistem online yang terdapat di Kota Jakarta. Kota Jakarta merupakan pusat data dari Kantor Imigrasi di seluruh Indonesia, jadi jika sistem di pusat rusak atau mengalami gangguan maka akan sangat mengganggu pembuatan paspor maupun pekerjaan lainnya dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat di Kantor Imigrasi yang ada di daerah.
- 3) Berdasarkan berita yang dikuti dari Kompas.com yang berjudul Antrian Bikin Paspor Bisa Lewat Online, ini caranya, diakses pada tanggal 20 mei 2019 menjelaskan bahwa kuota antrian permohonan paspor dibuka setiap hari jum'at mulai pukul 14.00 dan kuota antrian online disediakan 500 per minggu, sementara pemohon melebihi batas kuota yang disediakan sehingga membuat calon pemohon paspor mengeluh atas kuota antrian yang selalu penuh.
- 4) Adanya calo, berdasarkan berita yang dikutip dari RiauPos.Co yang berjudul Polisi Tangkap Calo Paspor, diakses pada tanggal 21 Januari 2020, masih ada beberapa calo yang berkeliaran. Prosedur yang semakin

mudah dan cepat ini tidak membuat masyarakat ingin mengurus pembuatan paspornya secara personal melainkan memilih bantuan dari adanya calo tersebut.

- 5) Berdasarkan berita yang dikutip dari Elppas.com yang berjudul Masalah Aplikasi Antrian Paspor: Kuota Telah Habis, diakses pada tanggal 29 Maret 2019, juga menjelaskan bahwa masalah dari penuhnya antrian paspor online adalah kuota tersebut ternyata disetting perminggu. Sehingga bagi masyarakat yang ingin membuat paspor jika kehabisan kuota antrian dalam minggu tersebut harus menunggu sekitar satu minggu lagi untuk mendapatkan antrian paspor online yaitu pada saat kuota antrian paspor tersebut dibuka.

Menyikapi permasalahan yang telah disebutkan diatas maka sudah seharusnya Direktorat Jenderal Imigrasi mengambil langkah yang tepat agar pelayanan pengurusan paspor dapat terimplementasikan dengan baik dan berhasil memenuhi kepuasan publik, maka dapat dikatakan bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan telah meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan selaku aparatur pemerintah. Selain itu bila terbukti pula aparatur pemerintah di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru telah menerapkan kualitas pelayanan yang baik dalam pelayanan khususnya pelayanan pembuatan paspor. Maka hal ini telah menjadi tolak ukur sekaligus sebagai spirit guna menjawab tantangan perubahan ke arah perbaikan pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan rakyat demi terwujudnya kesejahteraan rakyat.

Maka melihat pentingnya pelayanan yang berkualitas agar masyarakat yang dilayani merasa puas maka diharapkan prosedur yang sederhana dan kemampuan pegawai dalam suatu instansi terutama instansi pemerintahan untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang maksimal, efektif dan efisien, terutama penerapan prosedur yang sederhana dan kemampuan pegawai dalam suatu instansi pemerintah agar masyarakat yang dilayani merasa puas, maka inovasi pelayanan publik layanan paspor online melalui menjadi penting untuk diteliti.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dan menetapkan judul **“Inovasi Pelayanan Pengurusan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru”**

B. Perumusan Masalah

Untuk memudahkan peneliti nantinya, dan agar peneliti memiliki arah yang jelas maka terlebih dahulu dilakukan perumusan masalah **“Bagaimana Inovasi Pelayanan Pengurusan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru?”**

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis inovasi pelayanan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui dan menjelaskan faktor kendala inovasi dalam pelayanan pengurusan paspor di kantor imigrasi kelas I Kota Pekanbaru

Adapun yang menjadi manfaat penelitian ini adalah :

1. Untuk Peneliti

Untuk dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan serta mengaplikasikan teori yang diperoleh selama perkuliahan

2. Tempat Dimana Penelitian

Sebagai bahan masukan bagi instansi dalam meningkatkan inovasi pelayanannya terhadap pengurusan paspor, serta memberikan rekomendasi kepada instansi terkait

3. Untuk Fakultas

Untuk menambah daftar pustaka Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik serta menjadi bahan referensi bagi peneliti lain yang berkeinginan meneliti pada permasalahan yang sama demi perbaikan ke depan yang lebih baik.

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PEMIKIRAN

A. Studi Kepustakaan

Dalam penulisan karya ilmiah atau penelitian konsep landasan atau pijakan sebagai pedoman untuk mengemukakan dan memahami permasalahan penelitian agar tidak terjadi kesalahan pemahaman dalam penelitian. Selanjutnya dapat dilihat konsep teori yang berhubungan dengan penelitian serta akan diuraikan beberapa teori yang digunakan dalam penelitian ini.

1. Ilmu Pemerintahan

a. Pengertian Pemerintahan

Menurut Kuntjoro Purbopranoto (2016:77) Pemerintah dalam arti luas meliputi segala urusan yang dilakukan oleh negara dalam rangka penyelenggaraan kesejahteraan rakyat dan kepentingan negara, sedangkan arti sempit adalah menjalankan tugas eksekutif saja.

Menurut Syafie (2011:23) ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana melaksanakan pengurusan (eksekutif), pengaturan (legislatif), kepemimpinan dan koordinasi pemerintahan (baik pusat dengan daerah, maupun rakyat dengan pemerintahannya) dalam berbagai peristiwa dan gejala pemerintahan secara baik dan benar.

Menurut Ndaraha (2011:17) ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana melindungi, memenuhi kebutuhan, dan memenuhi tuntutan setiap orang terhadap jasa public maupun jasa civil dalam

penyelenggaraan suatu pemerintahan sehingga dapat bermanfaat saat dibutuhkan oleh pihak yang berkaitan.

Selanjutnya menurut Wasitiono (2015:61) mendeskripsikan bahwa ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana suatu organisasi yang tertinggi dalam suatu negara yaitu pemerintahan dalam menjalankan hak dan kewajibannya kepada negara berhubungan langsung kepada masyarakatnya.

Menurut Rasyid (2002:14-16) mengatakan bahwa pokok-pokok pemerintahan, tujuan utama dibentuknya pemerintahan adalah untuk menjaga suatu sistem ketertiban didalam masyarakat biasa menjalankan kehidupan secara wajar, pemerintahan modern pada hakekatnya adalah pelayanan masyarakat, menciptakan kondisi memungkinkan setiap masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi kemajuan bersama.

Menurut Rosenthal (dalam Syafie 2010:23) menjelaskan bahwa ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari studi tentang kinerja internal dan eksternal dari struktur pemerintahan umum, sedangkan menurut Brasz (dalam Syafie 2010:23) ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari tentang bagaimana suatu badan pemerintahan itu dijalankan secara internal maupun terhadap masyarakat.

Secara umum fungsi pemerintahan menurut yang dikemukakan kolah (2003:16) meliputi tiga hal, yaitu pelayanan kepada masyarakat (service), membuat pedoman arah atau ketentuan kepada masyarakat (regulation) dan pemberdayaan (empowerment).

b. Fungsi Pemerintahan

Fungsi pemerintahan menurut The Liang Gie dalam Tangkilisan (2005:43) adalah sekelompok aktivitas yang tergolong pada jenis yang sama berdasarkan sifatnya, pelaksanaannya, atau pun pertimbangan lainnya. Selanjutnya dia mengatakan bahwa untuk melakukan suatu usaha kerja sama, aktivitas-aktivitas yang sama jenisnya itu biasanya digabung menjadi satu kesatuan dan diserahkan pada tanggung jawab seorang pejabat atau satuan organisasi.

Fungsi pemerintahan meliputi tiga hal, yaitu pelayanan kepada masyarakat (services), membuat pedoman/arah atau ketentuan kepada masyarakat (regulation), dan pemberdayaan (empowering). (Kaloh, 2009:15)

Selanjutnya Rewansyah dalam (Mustafa, 2013) mengemukakan ada 5 fungsi pemerintahan yaitu :

1. Fungsi Pengaturan

Fungsi pengaturan/regulasi (penetapan kebijakan publik) adalah fungsi yang tak dapat di delegasikan, dipindahkan ataupun diprivatisasikan kepada organisasi atau lembaga di luar pemerintahan. Fungsi pengaturan oleh pemerintah tak lain adalah aturan hukum yang dibuat pemerintah untuk mengatur agar kehidupan bersama berjalan dengan baik dan memberikan kebaikan ataupun kenyamanan bagi setiap warga Negara. Oleh karena itu, peran pemerintah ke depan adalah membentuk/mengambil kebijakan publik yang efisien, efektif, produktif dan dapat diimplementasikan.

2. Fungsi Pelayanan Kepada Masyarakat

Konsep pelayanan mengandung bermacam-macam arti, meliputi berbagai kegiatan, dan dipakai untuk berbagai bidang studi. Sejauh ini padanan bahasa indonesia kata pelayanan dalam bahasa inggris ada dua, yaitu

administering dalam *administration* dan *servicing* dalam *service* (*public service* and *civil service*). Dalam konsep *administration* lebih menunjukkan sistem (struktur) dan proses ketimbangan substansi kebutuhan manusia dan publik, sedangkan konsep *service*, sebaliknya.

3. Fungsi Pemberdayaan Masyarakat

Pemberdayaan masyarakat adalah fungsi yang berhubungan secara negatif dengan kondisi ekonomi, politik, dan sosial warga masyarakat, dalam arti semakin tinggi taraf hidup masyarakat, semakin kuat posisi tawar (*bargaining position*), dan semakin integratif masyarakat. Semakin berkurang fungsi pemberdayaan masyarakat, fungsi pemerintah berubah, dari *rowing* ke *steering*. Pemberdayaan harus terus menerus, komprehensif dan simultan, sampai ambang batas tercapainya keseimbangan yang dinamik antara pemerintah dengan warga masyarakat.

4. Fungsi Pengelolaan Aset/Kekayaan Negara

Aset/kekayaan negara merupakan segala sesuatu yang bernilai ekonomi baik berupa fisik dan non fisik maupun berupa uang, surat-surat berharga dan kekayaan alam yang terdapat di bumi Nusantara. Sumber daya dapat didefinisikan sebagai kekayaan suatu bangsa yang menjadi modal bagi kejayaan masa depannya. Sumber daya tersebut merupakan milik seluruh rakyat Indonesia yang dikelola/diurus pemerintah.

5. Fungsi Keamanan, Ketertiban, Pengamanan dan Perlindungan

Ada yang berpendapat bahwa fungsi pemerintah di bidang pertahanan, keamanan, ketertiban umum, pengamanan dan perlindungan sudah termasuk dan terkait dengan fungsi pemerintah di bidang perumusan kebijakan (pengaturan), pelayanan, pemberdayaan dan fungsi pengelolaan aset/kekayaan negara. Misalnya, fungsi keamanan dan ketertiban umum merupakan tugas aparat kepolisian yang dapat juga dirumuskan sebagai fungsi pelayanan keamanan dan ketertiban umum oleh kepolisian. Selain itu dapat diartikan juga melaksanakan fungsi pelayanan pengamanan dan perlindungan warga masyarakat dari berbagai gangguan keamanan.

2. Inovasi

Menurut Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 Tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan teknologi, inovasi adalah suatu kegiatan penelitian, pengembangan, dan atau perekayasaan yang dilakukan untuk pengembangan penerapan praktis nilai dan konteks ilmu pengetahuan yang baru, ataupun cara baru untuk menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang sudah ada ke dalam produk ataupun proses produksinya.

Menurut Evert M. Rogers (Suwarno, 2008:9) pengertian inovasi adalah suatu ide, gagasan, praktek atau objek/benda yang didasari dan diterima sebagai suatu hal baru oleh seseorang atau kelompok untuk di adopsi.

Rogers Everett menjelaskan inovasi sebagai sebuah ide, praktik, atau obyek yang dianggap baru oleh individu atau unit lain yang mengadopsi (Suwarno, 2008:9). Damanpour menjelaskan inovasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi proses reduksi yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi.

Rogers (1961) Difusi Inovasi adalah teori tentang bagaimana sebuah ide dan teknologi baru tersebar dalam kebudayaan. Teori ini dipopulerkan oleh Everett Rogers pada tahun 1964 melalui bukunya yang berjudul Diffusion of Innovations. Ia mendefinisikan difusi sebagai proses dimana sebuah inovasi dikomunikasikan melalui berbagai saluran dan jangka waktu tertentu dalam sebuah sistem sosial.

Teori Difusi Inovasi pada dasarnya menjelaskan proses bagaimana suatu inovasi disampaikan (dikomunikasikan) melalui saluran-saluran tertentu

sepanjang waktu kepada sekelompok anggota dari sistem sosial. Hal tersebut sejalan dengan pengertian difusi dari Rogers (1961), yaitu *“as the process by which an innovation is communicated through certain channels over time among the members of a social system.”* Lebih jauh dijelaskan bahwa difusi adalah suatu bentuk komunikasi yang bersifat khusus berkaitan dengan penyebaran pesan-pesan yang berupa gagasan baru, atau dalam istilah Rogers (1961) difusi menyangkut *“which is the spread of a new idea of a new idea from its source of invention creation to its ultimate users or adopters”*

Sesuai dengan pemikiran Rogers, dalam proses inovasi terdapat 4 (empat) elemen pokok, yaitu :

- 1) Inovasi: gagasan, tindakan, atau barang yang dianggap baru oleh seseorang. Dalam hal ini, kebaruan inovasi diukur secara subjektif menurut pandangan individu yang menerimanya. Jika suatu ide dianggap baru oleh seseorang maka ia adalah inovasi untuk orang itu. Konsep ‘baru’ dalam ide yang inovatif tidak harus baru sama sekali.
- 2) Saluran komunikasi: ‘alat’ untuk menyampaikan pesan-pesan inovasi dari sumber kepada penerima. Dalam memilih saluran komunikasi, sumber paling tidak perlu memperhatikan a) tujuan diadakannya komunikasi b) karakteristik penerima. Jika komunikasi dimaksudkan untuk memperkenalkan suatu inovasi kepada khalayak yang banyak dan tersebar luas, maka saluran komunikasi yang lebih tepat, cepat, efisien, adalah media massa. Tetapi jika komunikasi dimaksudkan untuk mengubah sikap atau perilaku penerima secara personal, maka saluran komunikasi yang paling tepat adalah saluran interpersonal.
- 3) Jangka waktu: proses keputusan inovasi, dari mulai seseorang mengetahui sampai memutuskan untuk menerima atau menolaknya, dan pengukuhan terhadap keputusan itu sangat berkaitan dengan dimensi waktu. Paling

tidak dimensi waktu terlihat dalam a) proses pengambilan keputusan inovasi, b) keinovatifan seseorang: relatif lebih awal atau lebih lambat dalam menerima inovasi, dan (c) kecepatan pengadopsian inovasi dalam sistem sosial.

- 4) Sistem sosial: kumpulan unit yang berbeda secara fungsional dan terikat dalam kerjasama untuk memecahkan masalah dalam rangka mencapai tujuan bersama.

Adapun tahapan yang menciptakan Proses Difusi adalah sebagai berikut:

1. Mempelajari Inovasi

Tahapan ini merupakan tahap awal ketika masyarakat mulai melihat, dan mengamati inovasi baru dari berbagai sumber, khususnya media massa. Pengadopsi awal biasanya merupakan orang-orang yang rajin membaca koran dan menonton televisi, sehingga mereka bisa menangkap inovasi baru yang ada. Jika sebuah inovasi dianggap sulit dimengerti dan sulit diaplikasikan, maka hal itu tidak akan diadopsi dengan cepat oleh mereka, lain halnya jika yang dianggapnya baru merupakan hal mudah, maka mereka akan lebih cepat mengadopsinya. Beberapa jenis inovasi bahkan harus disosialisasikan melalui komunikasi interpersonal dan kedekatan secara fisik.

2. Pengadopsian

Dalam tahap ini masyarakat mulai menggunakan inovasi yang mereka pelajari. Diadopsi atau tidaknya sebuah inovasi oleh masyarakat ditentukan juga oleh beberapa faktor. Riset membuktikan bahwa semakin besar keuntungan yang didapat, semakin tinggi dorongan untuk mengadopsi perilaku tertentu. Adopsi inovasi juga dipengaruhi oleh keyakinan terhadap kemampuan seseorang sebelum seseorang memutuskan untuk mencoba hal baru, orang tersebut biasanya bertanya pada diri mereka sendiri apakah mereka mampu melakukannya. Jika seseorang merasa mereka bisa melakukannya, maka mereka akan

cenderung mengadopsi inovasi tersebut. Selain itu, dorongan status juga menjadi faktor motivasional yang kuat dalam mengadopsi inovasi. Beberapa orang ingin selalu menjadi pusat perhatian dalam mengadopsi inovasi baru untuk menunjukkan status sosialnya di hadapan orang lain. Adopsi inovasi juga dipengaruhi oleh nilai yang dimiliki individu tersebut serta persepsi dirinya. Jika sebuah inovasi dianggapnya menyimpang atau tidak sesuai dengan nilai yang ia anut, maka ia tidak akan mengadopsinya. Semakin besar pengorbanan yang dikeluarkan untuk mengadopsi sebuah inovasi, semakin kecil tingkat adopsinya.

3. Pengembangan Jaringan Sosial

Seseorang yang telah mengadopsi sebuah inovasi akan menyebarkan inovasi tersebut kepada jaringan sosial disekitarnya, sehingga sebuah inovasi bisa secara luas diadopsi oleh masyarakat. Difusi sebuah inovasi tidak lepas dari proses penyampaian dari satu individu ke individu lain melalui hubungan sosial yang mereka miliki. Riset menunjukkan bahwa sebuah kelompok yang solid dan dekat satu sama lain mengadopsi inovasi melalui kelompoknya. Dalam proses adopsi inovasi, komunikasi melalui saluran media massa lebih cepat menyadarkan masyarakat mengenai penyebaran inovasi baru dibanding saluran komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal memengaruhi manusia untuk mengadopsi yang sebelumnya telah diperkenalkan oleh media massa.

Selanjutnya Albury menjelaskan bahwa inovasi yang berhasil adalah adanya bentuk penciptaan dan pemanfaatan produk baru, proses baru, jasa baru, dan metode baru yang menghasilkan perbaikan signifikan dalam hal efisiensi, efektivitas, maupun kualitas (Suwarno, 2008:10)

Christensen dan Laergreid mengkategorikan inovasi menjadi sustaining innovation dan discontinues innovation (Muluk, 2008:47-48). Masing-masing kategorikan dijelaskan sebagai berikut :

1. *Sustaining innovation* (inovasi terusan)

Merupakan proses inovasi yang membawa perubahan baru namun dengan tetap mendasarkan diri pada kondisi pelayanan dan sistem yang sedang berjalan atau produk yang sudah ada.

2. *Discontinues innovation* (inovasi terputus)

Merupakan proses inovasi yang membawa perubahan yang sama sekali baru dan tidak lagi berdasar pada kondisi yang sudah ada sebelumnya. Inovasi jenis kedua ini membawa pelayanan atau produk yang berbeda, pengguna layanan yang berbeda, dan bahkan membutuhkan sumber daya yang berbeda pula.

Selanjutnya menurut Jasfar Farida (2012:23) inovasi digunakan sebagai tuntutan akuntabilitas, transparansi, dan berbagai prinsip *good governance*, yang mengiring organisasi publik yang berkinerja lebih tinggi.

Selain mengkaji inovasi berdasarkan kategori inovasi, penelitian ini juga mengkaji faktor-faktor kritis pengembangan inovasi. Faktor-faktor ini perlu dijamin keberadaannya supaya inovasi berhasil. Muluk (2008:49-58) mengidentifikasi faktor-faktor tersebut antara lain kepemimpinan yang mendukung inovasi, pengembangan budaya inovasi, pengembangan pengetahuan dan keahlian pegawai, pengembangan tim kinerja, orientasi pada kinerja yang terukur, dan pengembangan jaringan inovasi.

Faktor pertama adalah kepemimpinan yang mendukung inovasi. Kepimpinan yang mendukung inovasi merupakan syarat utama bagi terjadinya inovasi. Proses inovasi membutuhkan pemimpin yang mampu melakukan perubahan, mampu menyadarkan banyak pihak akan arti penting inovasi, serta mampu menggerakkan dan memberi teladan. Namun demikian, kehadiran pemimpin yang inovatif di

sektor publik tidak serta merta menjamin keberlangsungan inovasi secara terus menerus. Pemimpin di sektor publik memiliki masa bakti yang terbatas dan secara periodik akan mengalami suksesi. Oleh karena itu, kebutuhan inovasi juga terletak pada arahan strategis organisasi untuk berinovasi.

Faktor kedua adalah pengembangan budaya inovasi. Pengembangan budaya inovasi adalah upaya membangun budaya inovasi agar keberlanjutan sistem inovasi lebih terjamin dan mendarah daging dalam kemampuan setiap anggota organisasi. Budaya memiliki pengaruh pada sikap dan perilaku pegawai, karena budaya memiliki sejumlah fungsi dalam organisasi. Berbagai fungsi yang dimainkan budaya organisasi adalah menciptakan perbedaan yang jelas antara suatu organisasi dengan organisasi lain. Selain itu budaya menumbuhkan komitmen pada sesuatu yang bersifat kolektif dari pada perseorangan.

Faktor ketiga adalah pengembangan pengetahuan dan keahlian pegawai. Pengembangan pengetahuan dan keahlian pegawai adalah upaya yang bertujuan agar para pegawai menguasai perkembangan mutakhir atau paling tidak sesuai dengan standar nasional atau daerah. Kemampuan berinovasi pegawai akan lebih berkelanjutan jika disediakan akses terhadap teknologi dan pengetahuan mutakhir. Akses ini merupakan sarana adopsi pengetahuan yang senantiasa dibutuhkan untuk berinovasi. Tanpa akses yang memadai maka pengetahuan dan keahlian pegawai akan cepat usang karena tertinggal dari kemajuan pengetahuan yang berkembang secara dinamis.

Faktor keempat adalah pengembangan tim kerja. Pengembangan tim kerja adalah upaya yang tidak sekadar membentuk tim, namun juga ada pembelajaran

agar terbentuk tim yang selaras. Tim yang selaras ini adalah tim yang sinergis, yang mampu memadukan seluruh potensi anggota tim pada tujuan yang sama dan dengan komitmen yang sama. Keberadaan tim dibutuhkan untuk menyelesaikan persoalan.

Faktor kelima adalah orientasi pada kinerja yang terukur. Orientasi pada kinerja yang terukur yaitu adanya perhatian terhadap kinerja yang terukur, sehingga suatu inovasi dapat dinilai. Dengan demikian, maka perlu adanya manajemen kinerja yang meliputi penyusunan indikator kinerja, mengukur kinerja, dan apresiasi kinerja. Menyusun indikator kinerja meliputi indikator kinerja individual maupun institusional. Ukuran kinerja inovasi dibutuhkan karena inovasi yang terukur akan memudahkan pelaksanaannya.

Faktor keenam adalah pengembangan jaringan inovasi. Pengembangan jaringan inovasi adalah upaya yang dilakukan dengan melibatkan pihak eksternal sehingga dampak dari inovasi bisa dirasakan lebih luas. Inovasi memang membutuhkan basis yang bergantung pada kekuatan internal, namun ia juga akan bersemi dan berkembang karena menyerap berbagai dinamika pengetahuan dan kebutuhan pada lingkungan eksternal. Inovasi harus senantiasa berinteraksi dengan lingkungan karena keduanya saling memengaruhi.

Menurut laporan UNDESA, keharus sektor publik berinovasi karena alasan-alasan berikut :

1. Demokratisasi

Fenomena demokratisasi telah menyebar ke seluruh dunia, melewati batas-batas kedaulatan, ideologi dan politik bangsa-bangsa

2. Perjanjian internasional/globalization

Perjanjian internasional sebagai bagian dari konsekuensi globalisasi dan interaksi antar bangsa dalam rangka kerja sama.

3. Brain drain

Fenomena human capital flight yang terjadi dari negara berkembang ke negara maju, sehingga terjadi ketidakseimbangan persebaran sumber daya manusia unggulan. Akibat kesenjangan sosial ekonomi politik antara negara maju dengan negara berkembang makin melebar.

4. Negara pasca konflik, demokrasi dan ekonomi transisi

Beberapa negara baru saja melewati masa konflik dan instabilitas politik akibat perang atau friksi kepentingan politik dalam negeri. Saat ini mulai mengadopsi sistem demokrasi serta mengalami transisi.

5. Moral pegawai negeri

Moralitas menjadi salah satu isu integritas pegawai dalam penataan birokrasi yang lebih baik.

6. Sumber baru persaingan: privatisasi dan outsourcing

Privatisasi dan outsourcing adalah fenomena organisasional yang telah merambah sektor publik sejak lama. Hal ini berdampak pada perubahan struktur, budaya kerja dan lingkungan dinamis organisasi.

Selanjutnya menurut Kasali (2012:61) pakar inovasi Indonesia dalam bukunya *Cracking Value* memberikan pemahaman bahwa nilai sektor bisnis memang sudah saatnya diadopsi oleh sektor pemerintah “*Corporate values*” belakangan bukan hanya mewabah dalam institusi korporasi, melainkan juga dalam dunia pemerintahan. Walaupun inovasi saat ini masih ada yang pro dan kontra akan tetapi bila inovasi tidak dilakukan maka tidak akan pernah ada pembaharuan atau perubahan.

3. Inovasi Pelayanan

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 pasal 7 ayat (4) huruf C tentang pelayanan publik, maka ditetapkan pada tahun 2014 sebagai tahun inovasi pelayanan publik sebagai upaya memfokuskan kebijakan dan implementasi kebijakan terarah, mendalam, dan berkelanjutan dalam membangun inovasi pelayanan publik di lingkungan kementerian/lembaga/pemerintah daerah yang diharapkan bisa mendorong percepatan reformasi birokrasi.

Inovasi Pelayanan merupakan trend terbaru yang digalakan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi, Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi No 30 tahun 2014, Inovasi Pelayanan adalah terobosan jenis pelayanan publik baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung. Inovasi ini tidak harus berupa suatu penemuan baru, melainkan pula mencakup pendekatan baru, perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi pelayanan publik yang ada.

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik juga menjadi dasar dalam penilaian. Di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Pelayanan Publik, selain kewajiban penyelenggara tersebut di atas, perlu juga kiranya meletetakan Visi, Misi, dan Motta yang dapat memotivasi dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, serta menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 900 1

: 2008 guna memberikan manfaat yang besar dalam meningkatkan kinerja suatu organisasi dalam upaya mewujudkan pelayanan prima kepada pelanggan (*user*), masyarakat, dan mitra kerja.

Pelayanan publik merupakan suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat menilai langsung kinerja pemerintah berdasarkan pelayanan yang diterimanya. Untuk itu kualitas pelayanan publik di semua kementerian/lembaga adalah suatu hal yang mendasar yang harus segera ditingkatkan. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 disebutkan bahwa pelayanan prima adalah pelayanan yang cepat, mudah, pasti, murah, dan akuntabel.

Untuk memacu peningkatan pelayanan publik, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN RB) menerapkan kebijakan bahwa sejak tahun 2014 adalah tahun inovasi pelayanan publik. Seluruh instansi pemerintah, baik di pusat maupun daerah diharapkan dapat membuat suatu ide kreatif atau jawaban terhadap cara kerja/metode pelayanan publik atau yang disebut dengan program *one agency, one innovation* yang mewajibkan kementerian, lembaga, pemerintah provinsi, kabupaten/kota inovasi setiap tahun.

Damanpour dalam Suwarno (2008:9) menjelaskan bahwa pelayanan inovasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi yang baru, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi.

Selanjutnya menurut Suwarno (2008:32-33) inovasi di sektor publik pada saat ini menjadi sebuah keharusan untuk membuat ketersediaan layanan yang semakin mudah, murah, terjangkau, dan merata.

4. Inovating Governance

Inovasi sektor publik memiliki logika yang sangat berbeda dengan inovasi sektor swasta sangat di dorong oleh market competition (Potts dan Kastle, 2010). Sebuah organisasi atau perusahaan swasta terus melakukan inovasi atas dasar lingkungan yang kompetitif.

Berbeda dengan logika inovasi sektor swasta, inovasi yang diterapkan di sektor publik lebih di dorong oleh motif ekonomi yaitu efisiensi (Potts dan Kastle, 2010) organisasi atau birokrasi publik perlu berinovasi agar berbagai barang dan jasa publik dapat mencapai sasaran secara efisien. Pemahaman ini dipertegas dengan karakteristik monopoli yang dimiliki organisasi publik.

Inovasi sektor publik dapat meliputi berbagai arti yang berbeda seperti cara baru mengelola organisasi, cara baru memberikan penghargaan, serta cara baru dalam berkomunikasi (Mulgan, 2014).

Menurut Bloch dan Bugge, (2013). Tipologi inovasi sektor publik dapat dijelaskan sebagai berikut :

a. Service Innovation

Merupakan langkah inovasi yang diarahkan untuk memperkenalkan pelayanan baru atau meningkatkan pelayanan yang sebelumnya telah tersedia.

b. Service Delivery Innovation

Berkaitan dengan cara baru dalam menyampaikan atau memberikan pelayanan serta berinteraksi dengan pengguna layanan.

c. Administrative Organisational Innovation

Inovasi yang melingkupi penggunaan prinsip-prinsip baru organisasi dalam memproduksi dan menyampaikan produk layanan.

d. Conceptual Innovation

Merupakan inovasi yang diarahkan pada pengembangan pola berpikir atau cara pandang baru terhadap produk pelayanan, proses pelayanan serta organisasi yang sudah ada.

e. Policy Innovation

Adalah inovasi yang berkaitan dengan konsep kebijakan atau perubahan dalam kebijakan serta berbagai program.

f. System Innovation

Meliputi pengembangan cara baru dalam berinteraksi dengan organisasi atau sumber pengetahuan lainnya.

5. Pelayanan

Pelayanan berasal dari kata layanan yang artinya kegiatan yang memberikan manfaat kepada orang lain, Simamora dalam bukunya yang berjudul *Memenangkan Pasar Dengan Pemasaran Yang Efektif dan Profitable* mendefinisikan pelayanan sebagai berikut : “Layanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun” (Simamora, 2001:172)

Berdasarkan pengertian di atas, bahwa pelayanan merupakan bentuk dari kegiatan yang ditawarkan untuk mendapatkan suatu manfaat, yaitu merupakan penawaran kegiatan yang diberikan terhadap masyarakat untuk mendapatkan manfaat, baik dari pemerintah ataupun masyarakat.

Penelitian ini merujuk pengertian pelayanan publik menurut Undang-Undang No 25 tahun 2009 menyatakan 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. Pelayanan yang diberikan kepada konsumen atau pelanggan dalam hal ini adalah masyarakat tergantung pada kebutuhan, kemampuan serta keinginan dari pihak penyedia layanan.

Mengikuti defenisis tersebut diatas, pelayaan publik atau pelayanan umum dapat didefenisikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayaan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) maupun Badan Usaha Milik Daerah) dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Hakekat pelayan publik anatar lain :

- a. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintah di bidang pelayanan publik.
- b. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan publik dapat diselenggarakan lebih berdaya guna dan berhasil guna.
- c. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakasa, dan peran serta masyarakat dalam derap langkah pembangunan serta dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Pada dasarnya pembangunan nasional suatu bangsa dilaksanakan oleh masyarakat bersama pemerintah, masyarakat adalah pelaku utama pembangunan, sedangkan pemerintah berkewajiban untuk mengarahkan, membina serta menciptakan suasana kondusif yang menunjang kegiatan rakyatnya. Kegiatan masyarakat dan pemerintah tersebut harus saling mengisi, saling menunjang, dan saling melengkapi dalam suatu kesatuan langkah menuju tercapainya suatu tujuan pembangunan nasional suatu bangsa. Pemberian pelayanan umum oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat adalah merupakan perwujudan dari fungsi aparat negara, agar terciptanya suatu keseragaman pola dan langkah pelayanan umum oleh aparatur pemerintah perlu adanya suatu landasan yang bersifat umum dalam bentuk pedoman tata laksana pelayanan umum. Pedoman ini merupakan penjabaran dari hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian dalam prosedur operasionalisasi pelayanan umum yang diberikan oleh instansi pemerintah baik di pusat maupun di daerah secara terbuka dan transparan. (Errick S Holle dalam Jurnal Sasi Vol 17 No 3 tahun 2011)

Menurut Moenier, A.S (2008:27) mendefinisikan pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam bermasyarakat. Berdasarkan pengertian tersebut pelayanan merupakan kegiatan yang bersifat rutin dan berkesinambungan dalam masyarakat.

Menurut AG. Subarsono (2005:141) pelayanan publik di definisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud adalah warga

negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan akta kelahiran, pembuatan KTP, akta nikah, akta kematian, sertifikat.

Menurut Dwiyanto (2005:141-145) pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna atau pelanggan yang dimaksud menurutnya disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), dan sebagainya.

Menurut Pasolong (2008:128) mendefinisikan pelayanan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Selanjutnya menurut Oxford (Yogi&Ikhsan 2010:4) dijelaskan pengertian *public service* sebagai “*a service such as transport or health care that a government or an official organization provides for people in general in a particular society*”.

Dalam konsep pelayanan, dikenal dua jenis pelaku pelayanan, yaitu penyedia layanan dan penerima layanan. Penyedia layanan atau *service provider* (Barata, 2003:11) adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa service (*services*). Penerima layanan atau *service receiver* adalah pelanggan (*Customer*) atau konsumen (*Consumer*) yang menerima layanan dari para penyedia layanan.

Komponen Standar Pelayanan Pelayanan Publik menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 15 tahun

2014 tentang pedoman standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi:

1. Persyaratan
2. Sistem, mekanisme dan prosedur
3. Jangka waktu pelayanan
4. Biaya atau tarif
5. Produk pelayanan
6. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Dalam rangka percepatan reformasi birokrasi dibidang pelayanan publik, undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik ini lebih diperkuat dengan adanya peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2012 tentang pedoman penilaian pelayanan publik, yang dimaksud dengan :

1. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

6. Pelayanan Publik

Dalam Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Pasal 1 Tentang Pelayanan Publik disebutkan 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.

Wasistiono (2011:51-52) mengemukakan konsep pelayanan publik atau pelayanan umum merupakan pemberian jasa baik oleh pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat

Ratminto dan Winarsih (2014:5) mengatakan konsep pelayanan publik adalah 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 di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Konsepsi pelayanan publik, berhubungan dengan bagaimana meningkatkan kapasitas dan kemampuan pemerintah dan/atau pemerintahan daerah menjalankan fungsi pelayanan, dalam konteks pendekatan ekonomi, menyediakan kebutuhan pokok (dasar) bagi seluruh masyarakat.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan teratur.

Komponen Standar Pelayanan Publik menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi :

1. Persyaratan
2. Sistem, mekanisme dan prosedur
3. Jangka waktu pelayanan
4. Biaya atau tarif
5. Produk pelayanan
6. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan
7. **Kualitas Pelayanan**

Secara harafiah Kualitas Pelayanan terdiri dari dua buah kata, yakni Kualitas dan Pelayanan. Kualitas berasal dari *quality* yang berarti mutu. Berdasarkan pengertian kualitas, baik yang konvensional maupun yang lebih strategis, Gasperz (dalam Sinambela, 2014:6) mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok :

1. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk.
2. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Sedangkan dalam Kamus Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki 3 (tiga) makna yaitu (1) perihal atau cara melayani (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang) (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Dengan demikian kualitas pelayanan merupakan kemampuan pemberi pelayanan untuk menyajikan pelayanan yang sesuai dengan ekspektasi dari pengguna pelayanan.

Pada musim semi tahun 1998 mereka membuat tulisan lainnya yang berjudul “*SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality*”. Dalam tulisan tersebut dikemukakan bahwa sepuluh dimensi tentang kualitas pelayanan yang dikemukakan pada tulisan sebelumnya memiliki potensi untuk saling tumpang tindih satu dengan lainnya. Menurut Zeithaml, Parasuraman dkk (dalam Ratminto dan Winarsih, 2014:175) sepuluh dimensi kualitas pelayanan tersebut dikerucutkan menjadi lima dimensi, yaitu:

1. Tangibles (Ketampakan fisik)
2. Reliability (Reliabilitas/Kehandalan)
3. Responsiveness (Responsivitas/ketanggapan)
4. Assurance (Jaminan/kepastian)
5. Emphaty (Empati)
- 8. E-Government**

Instruksi Presiden No 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government* menjelaskan bahwa *e-government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan di sektor publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan *e-government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dan mengoptimalisasikan pemanfaatan teknologi informasi.

Menurut Word Bank, *e-government* didefinisikan sebagai penggunaan/pemanfaatan teknologi informasi oleh lembaga pemerintah untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, pelaku bisnis, dan sekaligus memfasilitasi kerja sama dengan lembaga pemerintah lainnya. Lebih lanjut adapaun manfaat dari implementasi *e-government* dilihat dari berbagai sisi antara lain sebagai berikut:

1. Dari sisi lembaga (organisasi)

Penghematan biaya melayani masyarakat yang timbul antara lain akibat penghematan dalam pemakaian kertas, sumber daya manusia, dan waktu. Meningkatnya kemampuan lembaga pemerintah dalam tukar menukar informasi dan data.

2. Dari sisi masyarakat (konsumen)

Pelayanan dan pemberian informasi yang lebih cepat, akses yang cepat terhadap dokumen dan formulir elektronik, pelayanan masyarakat yang terus menerus, meningkatkan kemampuan untuk mencari informasi, meluasnya akses terhadap informasi dan sebagainya

Pengertian lain, *e-government* merupakan suatu proses sistem pemerintahan dengan memanfaatkan ICT (information, communication, and technology) sebagai alat untuk memberikan kemudahan proses komunikasi dan transaksi kepada warga masyarakat, organisasi bisnis dan antara lembaga pemerintah serta staffnya. Sehingga dapat tercapai efektivitas, efisiensi, efektivitas, transparansi dan pertanggung jawaban pemerintah kepada masyarakatnya. Dengan konsep pengembangan menyangkut hubungan Government to Government (G2G), Government to Business (G2B dan Government to Citizen (G2C) (Hartono, 2010).

Sedangkan menurut Holle (2011), secara konseptual, konsep dasar dari *e-government* sebenarnya adalah bagaimana memberikan pelayanan melalui elektronik (e-service), seperti melalui internet, jaringan telepon seluler dan komputer, serta multimedia. Melalui pengembangan *e-government* ini, maka sejalan dengan itu dilakukan pula penataan sistem manajemen informasi dan proses pelayanan publik dan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.

Untuk mencapai manfaat *e-government*, lembaga pemerintah yang berencana atau sedang mengimplementasikan konsep *e-government* harus memperhatikan beberapa faktor yang sangat vital bagi kelangsungan bahkan kesinambungan program *e-government*. Faktor krisis tersebut antara lain:

1. Dukungan yang luas baik dari pejabat pengambil keputusan maupun pejabat di level operasional
2. Kemampuan untuk mengubah cara/metode bekerja sama, membagi, dan mengelola data dan jasa dari lembaga pemerintah.
3. Kemampuan untuk memperbaiki budaya kerja, keahlian, dan peraturan yang menyangkut administrasi pemerintahan dan pembiayaan pada setiap lembaga pemerintah dalam rangka mendukung implementasi *e-government*. Menurut World Bank *e-government* harus diarahkan pada pemberdayaan masyarakat melalui akses yang luas terhadap informasi yang tersedia.

Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa *e-government* memiliki cakupan atau ruang lingkup yang cukup luas, yang terdiri dari berikut ini:

1. Karyawan atau pegawai lembaga pemerintah.
2. Anggota Masyarakat.

3. Pelaku Bisnis.
4. Pemasok atau pembekal alat-alat kantor dan sebagainya.

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi berimplikasi pada keseluruhan aspek kehidupan manusia. Implikasi konsep dasar *e-government* salah satunya adalah dalam memanfaatkan teknologi informasi adalah melalui *e-commerce*. Keberhasilan *e-commerce* dalam memanfaatkan teknologi informasi tersebut kemudian menjadi dasar pemerintah mengadopsi pemanfaatan teknologi tersebut pada bidang pemerintahan.

E-government tidak dapat dipisahkan dari materi teknologi informasi dan komunikasi. Perkembangan pesat di dunia teknologi informasi mesti dimanfaatkan secara baik dan benar dalam rangka memperbesar manfaat teknologi, termasuk memanfaatkan teknologi informasi dalam bidang pemerintahan. Konsep dasar *e-government* memerlukan memanfaatkan TI dengan lembaga pemerintah untuk meningkatkan efisiensi operasional mereka dan efektivitas dalam memenuhi kebutuhan warga dan pelayanan (Chen et al:2009).

Di dalam istilah *e-government* ada empat relasi atau hubungan pada *e-government*, yakni:

1. Government to Citizent

Tipe G to C ini merupakan aplikasi *e-government* yang paling umum, yaitu dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat. Dengan kata lain tujuan utama dari dibangunnya *e-government* bertipe G to C adalah untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya melalui kanal-lanal akses yang beragam agar

masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk memenuhi berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari.

2. Government to Business

Salah satu tugas utama dari sebuah pemerintahan adalah membentuk sebuah lingkungan bisnis yang kondusif agar roda perekonomian sebuah negara dapat berjalan sebagaimana mestinya. Disamping itu yang bersangkutan juga harus berinteraksi antar satu pemerintah dengan berbagai lembaga kenegaraan karena berkaitan dengan hak dan kewajiban organisasi sebagai sebuah entiti berorientasi profit.

3. Government to Government

Kebutuhan untuk berinteraksi antar satu pemerintah dengan pemerintah setiap harinya tidak hanya berkisar pada hal-hal yang berbau diplomasi semata, namun lebih jauh lagi untuk memperlancar kerjasama antar negara dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, politik, sosial dan budaya.

4. Government to Employees

E-government juga diperuntukkan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintahan yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayanan masyarakat.

9. Imigrasi

Keimigrasian adalah hal ihwal lalu lintas orang yang masuk atau keluar Wilayah Indonesia serta pengawasannya dalam rangka menjaga tegaknya kedaulatan negara. Sedangkan fungsi keimigrasian adalah bagian dari urusan pemerintahan negara dalam memberikan pelayanan Keimigrasian, penekan hukum, keamanan negara, dan fasilitator pembangunan kesejahteraan masyarakat.

Bahwa keimigrasian merupakan bagian dari perwujudan pelaksanaan penegakan kedaulatan atas wilayah Indonesia dalam rangka menjaga ketertiban kehidupan berbangsa dan bernegara menuju masyarakat yang adil dan makmur

berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Menurut Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian, Kantor imigrasi adalah unit pelaksana teknis yang menjalankan fungsi keimigrasian di daerah kabupaten/kota atau kecamatan. Secara legalitas, hukum keimigrasian diciptakan untuk menjaga kedaulatan negara yang bersifat sementara, yang berarti peraturan keimigrasian diciptakan untuk mengatur arus manusia, khususnya terhadap orang asing yang masuk, keluar ataupun menetap sementara di wilayah suatu negara.

Oleh karena itu, dalam konteks keimigrasian di Indonesia, diperlukan perhatian khusus dari pemerintah untuk merevitalisasi kembali konsep keimigrasian yang didasarkan atas kombinasi kepentingan nasional serta situasi global. Secara kelembagaan, diperlukan restrukturisasi organisasi yang ditunjang oleh pengembangan aspek sumber daya manusia termasuk membuat kode etik bagi petugas imigrasi, insentif bagi kesejahteraan petugas imigrasi, terutama yang bekerja di pos-pos perbatasan dan juga membangun jaringan sistem informasi keimigrasian yang online di seluruh kantor imigrasi dan pos-pos perbatasan. Dalam hal ini dukungan politik dari pemerintah maupun keterlibatan semua elemen masyarakat dalam upaya merubah wajah instansi keimigrasian Indonesia sangat diharapkan, yang tentunya tidak hanya sekedar memberikan pelayanan permohonan paspor dan visa, akan tetapi diharapkan lebih dari itu, menjaga eksistensi dan kewibawaan kedaulatan wilayah negara kesatuan Republik Indonesia.

Berdasarkan pendistribusian kewenangan menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, bahwa kantor imigrasi merupakan pendistribusian kewenangan pada urusan absolut yang mana urusan tersebut merupakan kewenangan dari kementerian hukum dan hak asasi manusia yang dilaksanakan berdasarkan asas dekosentrasi.

Kantor imigrasi dalam melaksanakan tugas dan fungsinya terdiri dari beberapa kelas, yang mana setiap kelas mendapatkan atau menjalankan fungsi yang berbeda-beda. Kantor imigrasi terdiri dari kelas I, kelas II dan kelas III. Biasanya perbedaan dari setiap kelas tersebut adalah kelas I biasanya khusus untuk kantor imigrasi yang berada di ibukota provinsi, kemudian yang kelas II biasanya berada pada tingkat kabupaten/kota, sedangkan untuk kelas III ada di beberapa lokasi tertentu lainnya.

Oleh sebab itu, kantor imigrasi di kota pekanbaru disebut kantor imigrasi kelas I dikarenakan kantor imigrasi tersebut berada pada tingkat ibukota provinsi. Dengan adanya pelimpahan kewenangan dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia ke kantor wilayah Riau, maka terbentuklah kantor imigrasi kelas I Pekanbaru yang berada di kota Pekanbaru Propinsi Riau. Pembentukan kantor imigrasi ini dikarenakan secara geografis letak kota Pekanbaru khususnya dan Riau sangat strategis terutama berbatasan langsung dengan negara tetangga seperti Singapura, Malaysia dan Vietnam maka aspek Keimigrasian daerah ini cukup menonjol.

10. Paspor

Paspor Republik Indonesia yang sejatinya disebut Paspor adalah dokumen yang dikeluarkan oleh pemerintah Republik Indonesia kepada warga Negara Indonesia untuk melakukan perjalanan antar negara yang berlaku selama jangka waktu tertentu.

Maka dapat dijelaskan lebih sederhana bahwa paspor adalah dokumen perjalanan yang dikeluarkan oleh pemerintah kepada warga negaranya dimana pemerintah memberi hak kepada yang bersangkutan untuk dapat melakukan perjalanan ke luar negeri dan di dalamnya tertera identitas yang sah, kewarganegaraan, dan hak perlindungan selama berada di luar negeri, dan hak untuk kembali ke tanah air.

Paspor merupakan bukti identitas diri di luar tanah air. Hal ini menjadi kewajiban pemilik paspor tersebut untuk menyimpan dan melindunginya dengan sebaik-baiknya. Paspor adalah dokumen milik negara. Paspor Republik Indonesia harus diperpanjang/diperbaharui setiap lima tahun setelah paspor tersebut habis masa berlakunya. Paspor dapat diperpanjang sebelum habis masa berlakunya jika halaman paspor tersebut penuh, rusak berat atau hilang. Paspor digunakan ketika kita akan memasuki perbatasan negara lain. Kemudian pihak yang berwenang dari negara yang menjadi tujuan akan memberi stempel visa atau lembar lampiran yang ditempel pada halaman paspor sebagai bukti izin untuk masuk ke suatu negara.

Paspor ini hanya diberikan kepada warga Negara Indonesia. Paspor ini berisi 24 atau 48 halaman dan berlaku selama 5 tahun. Namun paspor yang

ditebitkan oleh perwakilan Republik Indonesia di luar negeri lazimnya menerbitkan paspor dengan jangka waktu 3 tahun dan dapat diperpanjang 2 tahun setelahnya. Paspor Republik Indonesia merupakan dokumen milik negara yang dapat dibatalkan atau dicabut sewaktu-waktu oleh negara tanpa pemberitahuan. Paspor ini diterbitkan bilingual dalam bahasa Indonesia dan Inggris.



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

B. Penelitian Terdahulu

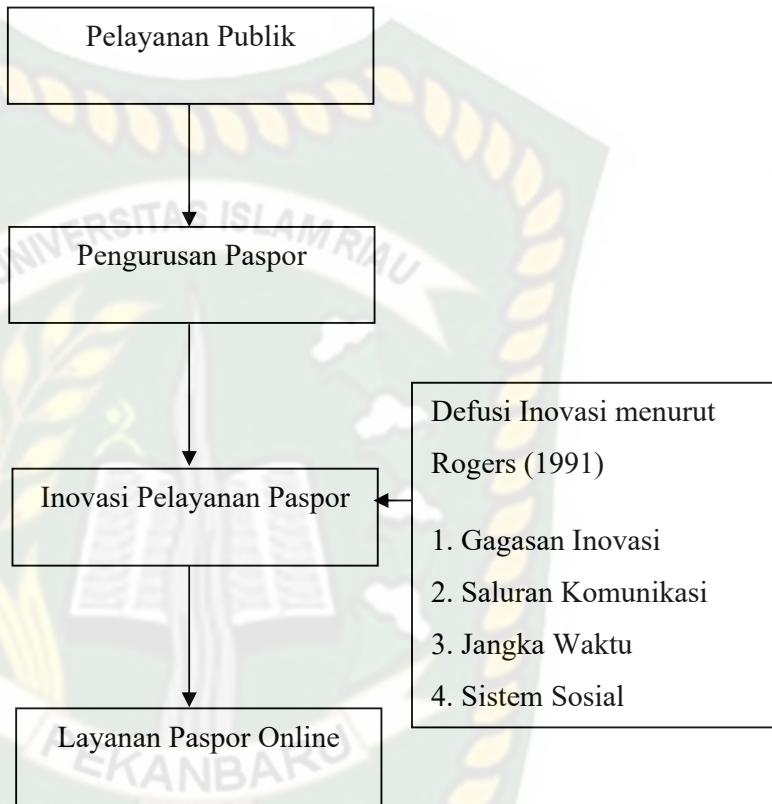
Tabel II.1 Penelitian Terdahulu Tentang Inovasi Pelayanan Pengurusan Paspur Di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru

Peneliti/Tahun/Judul	Persamaan	Perbedaan
Henrikus Waruwu, Beby Masitho/2016/Efektivitas Pelayanan Paspur Pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Medan.	1. Objek Penelitian sama-sama mengenai Pelayanan Paspur 2. Metode Penelitian sama-sama kualitatif	1. Konsep teoritis yang penulis gunakan inovasi 2. lokasi penelitian
Suciani Cahya Bintari, H. Nandang Saefudin Zenju, Irma Purnamasari/2017/Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspur Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Bogor	1. Objek Penelitian sama-sama mengenai pelayanan paspor	1. Lokasi Penelitian 2. Metode penelitian menggunakan deskriptif analisis
Ladiatno Samsara/2013/Inovasi Pelayanan Paspur di Kantor Imigrasi (Studi Tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Surat Perjalanan Republik Indonesia di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Surabaya)	1. Konsep teori yang digunakan sama-sama menggunakan teori inovasi	1. Fokus penelitian tentang peningkatan kualitas pelayanan surat perjalanan republik indonesia 2. tipe penelitian ini adalah tipe penelitian eksplanatif 3. Lokasi Penelitian
Muhammad Ahsan Junaidi/Model Pelayanan Pengurusan Paspur Yang	1. Objek penelitian sama-sama mengenai pelayanan pengurusan	1. Lokasi Penelitian 2. Metode penelitian yang digunakan

Efektif Pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Kendari/2012	paspor	
Dita Fisdian Adni/Kualitas Pelayanan Publik Pengurusan Paspur Pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Di Kota Pekanbaru/2018	1. Objek penelitian sama-sama mengenai pelayanan paspor 2. Lokasi penelitian	1. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif
Years Novellina Putri, Dasman Lanin/Kontribusi Inovasi Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Penerbitan Paspur Di Kantor Imigrasi Kelas I Padang/2018	1. Konsep teori yang digunakan	1. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif 2. Bentuk penelitian asosiatif 2. Lokasi Penelitian

C. Kerangka Pemikiran

Gambar I.1 Kerangka Pikir Tentang Inovasi Pelayanan Pengurusan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru.



Sumber: Modifikasi Penulis Tahun 2020

D. Konsep Operasional

Dalam penelitian ini, peneliti akan memberikan penafsiran yang akan menyamakan pemikiran dalam analisa dari penelitian ini. Penelitian mengoperasikan beberapa konsep yang berhubungan dengan penelitian ini, sesuai dengan kerangka teoritis yang telah ditemukan sebelumnya oleh peneliti. Penggunaan konsep ini diharapkan akan dapat menyederhanakan pemikiran dengan menggunakan salah satu istilah untuk beberapa kejadian yang berkaitan satu sama lainnya. Adapun konsep operasional tersebut antara lain :

1. Ilmu Pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana melaksanakan pengurusan (eksekutif), pengaturan (legislatif), kepemimpinan dan koordinasi pemerintahan (baik pusat dengan daerah, maupun rakyat dengan pemerintahannya) dalam berbagai peristiwa dan gejala pemerintahan secara baik dan benar.
2. Difusi inovasi adalah teori tentang bagaimana sebuah ide dan teknologi baru tersebar dalam sebuah kebudayaan.
3. Gagasan Inovasi adalah gagasan, tindakan, atau barang yang dianggap baru oleh seseorang.
4. Saluran Komunikasi adalah alat menyampaikan pesan-pesan inovasi dari sumber kepada penerima.
5. Jangka Waktu adalah proses keputusan inovasi, dari mulai seseorang mengetahui sampai memutuskan untuk menerima atau menolaknya, dan pengukuhan terhadap keputusan itu sangat berkaitan dengan dimensi waktu.

6. Sistem Sosial adalah kumpulan unit yang berbeda secara fungsional dan terikat dalam kerjasama untuk memecahkan masalah dalam rangka mencapai tujuan bersama.
7. Inovasi adalah suatu ide, gagasan, praktek atau objek/benda yang didasari dan diterima sebagai suatu hal baru oleh seseorang atau kelompok untuk diadopsi.
8. Inovasi Pelayanan adalah berupa produk atau jasa yang baru, teknologi yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi.
9. Inovating Governance adalah cara baru mengelola organisasi, cara baru memberikan penghargaan, serta cara baru dalam berkomunikasi.
10. Pelayanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.
11. Pelayanan Publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
12. Kualitas Pelayanan adalah kemampuan pemberi pelayanan untuk menyajikan pelayanan yang sesuai dengan ekspektasi dari pengguna pelayanan.

13. Electronic Government adalah adalah penggunaan/pemanfaatan teknologi informasi oleh lembaga pemerintah untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, pelaku bisnis, dan sekaligus memfasilitasi kerja sama dengan lembaga pemerintah lainnya.
14. Keimigrasian adalah hal ihwal lalu lintas orang yang masuk atau keluar dari wilayah Indonesia tersebut serta pengawasannya dalam rangka menjaga tegaknya kedaulatan negara.
15. Paspor adalah dokumen perjalanan yang dikeluarkan oleh Pemerintah Republik Indonesia kepada warga Negara Indonesia untuk melakukan perjalanan antar negara yang memuat identitas pemegangnya.

E. Operasional Variabel

Tabel II. 2 Operasional Variabel Tentang Inovasi Pelayanan Pengurusan Paspur Di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru

Konsep	Variabel	Indikator	Sub Indikator
1	2	3	4
Inovasi adalah suatu ide, gagasan, praktik atau objek/benda yang di dasari dan diterima sebagai suatu hal yang baru (rogers dalam suarni, 2008:9)	Inovasi Pelayanan Pengurusan Paspur Di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru	Gagasan	1. gagasan
		Inovasi	2. tindakan 3. barang
		Saluran Komunikasi	1. tujuan diadakannya komunikasi 2. karakteristik penerima
		Jangka Waktu	1. proses pengambilan 2. keinovatifan seseorang
		Sistem sosial	1. tanggapan 2. perbandingan

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Metode penelitian yang penulis gunakan pada penelitian ini adalah metode kualitatif yakni memberikan gambaran tentang kondisi di lapangan dalam proses pengumpulan data yang diperoleh melalui wawancara. Menurut Moleong (2011:6) penelitian kualitatif adalah suatu penelitian yang memiliki maksud untuk mengetahui fenomena apa yang sedang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan lain, yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis dari pelaku yang diamati.

Menurut Sugiyono (2018:8) memberikan penjelasan bahwa metode penelitian kualitatif disebut juga metode artistik karena penelitiannya lebih bersifat seni dan juga disebut metode interpretive karena data yang diperoleh berkaitan dengan data dilapangan, alasan menggunakan metode kualitatif karena menurut para peneliti yang sebelumnya metode ini dapat digunakan untuk menemukan dan memahami sesuatu yang tersembunyi terhadap suatu fenomena yang biasanya sulit dimengerti dan dipahami. Dengan demikian penelitian ini akan menjelaskan data-data yang berbentuk tulisan yang dapat dipahami secara mendalam.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Pekanbaru, alasan dilakukannya penelitian di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Pekanbaru karena merupakan salah satu instansi pemerintahan yang menerapkan inovasi di bidang pelayanan publik dan menjadi fokus penulis dalam mengumpulkan sumber data sesuai dengan judul yang diangkat.

C. Informan dan Key Informan

Informan menurut Moelong (2005:90) adalah seseorang yang memiliki pengetahuan mengenai latar belakang dari penelitian dan bersedia memberikan sebuah informan.

Key Informan menurut Moelong (2005:3) adalah orang yang tidak hanya dapat memberikan informasi kepada penulis tetapi juga bisa memberikan saran tentang sumber bukti yang mendukung mengenai penelitian tersebut, dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa key informan merupakan orang yang paling mengetahui tentang informasi yang berkaitan dengan penelitian.

Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah :

1. Kepala Seksi Lalu Lintas Keimigrasian
2. Pemohon Paspor Yang Sudah Menggunakan Aplikasi Layanan Paspor Online
3. Pemohon Paspor Yang Belum Menggunakan Aplikasi Layanan Paspor Online

Sedangkan key informan dalam penelitian ini adalah :

1. Kepala Seksi Informasi Keimigrasian

D. Jenis dan Sumber data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis dan sumber data sebagai berikut :

1. Data Primer

Merupakan data yang diperoleh dari responden melalui wawancara peneliti dengan narasumber yang sudah disusun terlebih dahulu untuk memperoleh jawaban dari permasalahan.

2. Data Sekunder

Merupakan data tertulis yang didapatkan untuk melengkapi data primer yang diperoleh dari informan penelitian yakni dari instansi yang berkaitan dengan penelitian ini.

E. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. (Sugiyono, 2016:194)

b. Observasi

Observasi yaitu sikap mencatat dan memilih serangkaian fenomena, perilaku, dan situasi di tempat penelitian sesuai tujuan. (Hasan, 2002:86)

c. Dokumentasi

Catatam peristiwa yang sudah berlalu, studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dari penelitian kualitatif. (Sugiyono, 2016:329)

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah suatu langkah yang paling menentukan dalam suatu penelitian karena berguna untuk menyimpulkan hasil dari penelitian, teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif, setelah melaksanakan proses wawancara untuk tahap selanjutnya data dianalisis secara terus menerus dalam setiap tahap penelitian sehingga dapat dilakukan penarikan kesimpulan dan memberikan saran.

Menurut Sugiyono (2009:24) teknik pengumpulan data adalah bagian yang paling strategis dalam suatu penelitian, karena tujuannya adalah mendapatkan data tersebut, selanjutnya menurut Sugiyono (2009:25) juga menjelaskan bahwa dalam suatu penelitian kualitatif pengumpulan data-data dilakukan dengan cara alami, memiliki sumber data yang primer, dan menggunakan teknik pengumpulan data seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi.

G. Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian

Tabel III.2: Jadwal waktu kegiatan penelitian mengenai Inovasi Pelayanan Pengurusan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru

No	Jenis Kegiatan	Bulan dan Minggu Kegiatan Tahun 2020/2021																			
		Juni - Oktober				Novemb er - Desemb er				Januari				Februari				Maret - April			
		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	■	■	■	■																
2	Seminar UP					■															
3	Perbaikan UP						■	■	■												
4	Pengurusan Rekomendasi Lapangan									■											
5	Penelitian Lapangan										■										
6	Analisis Data											■	■								
7	Penyusunan Skripsi													■	■						
8	Acc skripsi														■	■	■				
9	Ujian skripsi																	■			
10	Perbaikan																		■	■	
11	Penyerahan Skripsi																				■

Sumber : Data Olahan Penulis 2020

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Pekanbaru

Secara geografis letak kota Pekanbaru khususnya dan Riau umumnya sangat strategis terutama berbatasan langsung dengan Negara tetangga (Singapura, Malaysia, dan Vietnam) maka aspek keimigrasian 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 teknis 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 1 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 1 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 Kelas 1 Pekanbaru dengan wilayah kerja meliputi Kota madya Pekanbaru dan Kabupaten Kampar. Dalam perkembangannya sesuai dengan Surat Keputusan Kementerian Kehakiman RI No. M-03.PR.07.04 Tahun 1991 wilayah kerja Kantor Imigrasi Pekanbaru disamping Kota madya Pekanbaru dan Kabupaten Kampar juga termasuk kecamatan Siak Sri Indrapura yang berada di Kabupaten Bengkalis, namun setelah terbentuknya Kantor Imigrasi Kelas II Siak maka Kecamatan Siak Sri Indrapura masuk kedalam wilayah kerja Kanim Siak.

Pemerintah telah menetapkan perubahan Organisasi Departemen Kehakiman dari sistem Holding Company menjadi sistem Integrated Company sehingga Kanwil Ditjen Imigrasi dihapuskan dan kemudian dibentuk Kanwil Departemen Kehakiman yang kemudian menjadi Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Perundang-undangan, dan kemudian menjadi Kanwil Departemen Kehakiman dan HAM dan selanjutnya menjadi Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia RI dan Kantor Imigrasi sebagai Unit Pelaksana

Teknis (UPT), berada dan bertanggung jawab dibawah Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Riau.

Kantor Imigrasi Kelas 1 Pekanbaru mempunyai wilayah kerja yang meliputi :

1. Kota Pekanbaru
2. Kabupaten Kampar
3. Kabupaten Rokan Hulu
4. Kabupaten Pelalawan

Dan ditambah 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, 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 1 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 :

- A. Melaksanakan tugas Keimigrasian di bidang Informasi dan Sarana Komunikasi Keimigrasian.
- B. Melaksanakan tugas Keimigrasian di bidang Lalu Lintas Keimigrasian.
- C. Melaksanakan tugas Keimigrasian di bidang Status Keimigrasian.
- D. Melaksanakan tugas Keimigrasian di bidang Pengawasan dan Penindakan Keimigrasian.

E. Melaksanakan tugas fasilitatif bidang tata usaha.

Kantor Imigrasi Kelas 1 Pekanbaru terdiri dari :

- A. Seksi Lalu Lintas Keimigrasian.
- B. Seksi Pengawasan dan Penindakan Keimigrasian.
- C. Seksi Status Keimigrasian.
- D. Seksi Informasi Keimigrasian.
- E. Sub Bagian Tata Usaha.

Masing-masing seksi memiliki tugas dan fungsi yang berbeda-beda sebagai berikut:

- A. 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 sub seksi perijinan dan lintas batas.
12. Menandatangani dan memberikan penilaian terhadap kinerja petugas seksi lalu lintas keimigrasian.

B. 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 1 Pekanbaru.
6. Mengkoordinir pelaksana pendestensian WNA dan pendeportasian WNA.
7. Menerima dan meneliti informasi tentang orang asing untuk ditindak lanjuti.
8. Mengkoordinir pelaksanaan tugas dan pengawasan orang asing.
9. Melakukan pengesahan penilaian pelaksanaan pekerjaan pegawai.

C. 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 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.

D. Seksi Infokom

1. Menyusun rencana program kerja seksi infokom.
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.

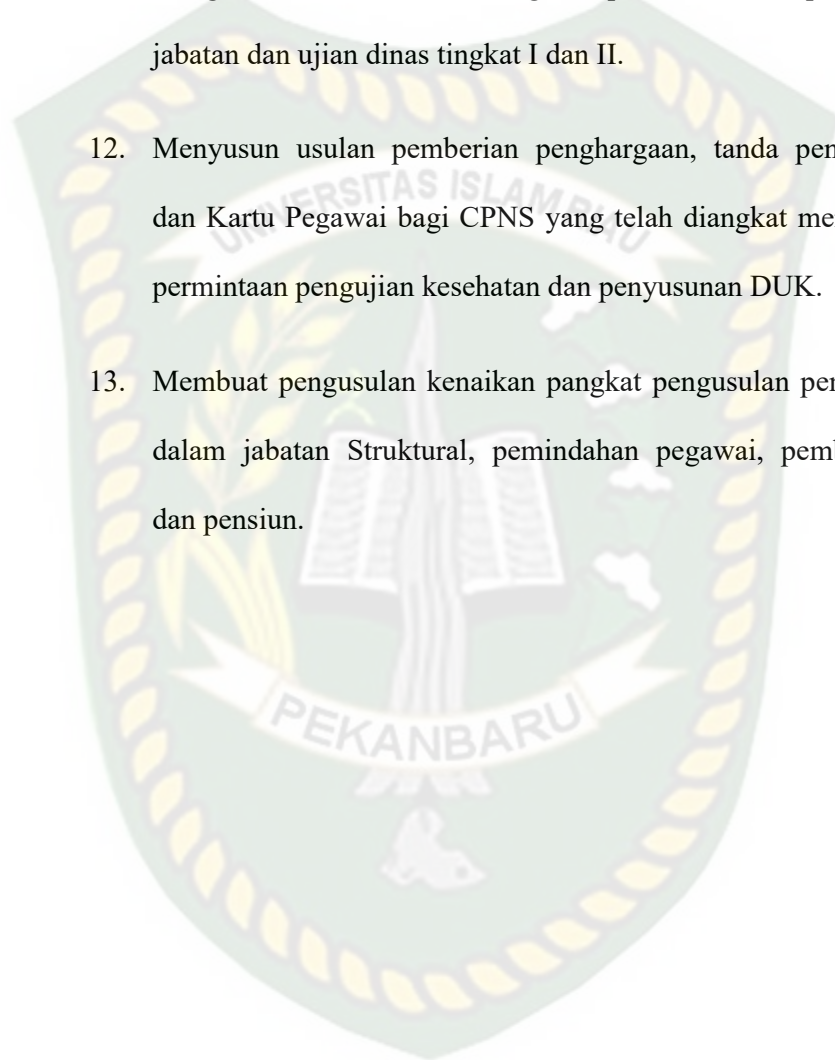
9. Membuat laporan bulanan dan statistik kegiatan WNI dan WNA.

10. Penataan arsip WNI dan WNA.

E. 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 kerasipan 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 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.



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

KANTOR IMIGRASI KELAS I



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Penyajian Data Hasil Penelitian

1. Identifikasi Informan

Pada bab ini penulis akan memaparkarkan dengan pembahasan mengenai identitas informan yang terdiri dari jenis kelamin pria dan wanita. Adapun informan kunci dari penelitian ini terdiri dari Kepala Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Kantor Imigrasi Kelas 1 Pekanbaru dan Kepala Seksi Lalu Lintas Kantor Imigrasi Kelas 1 Pekanbaru yang masing-masing 1 orang dan 2 Masyarakat yang membuat permohonan pada pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Pekanbaru. Sehingga keseluruhan informan dalam penelitian ini berjumlah 4 orang.

2. Umur Informan

Tingkat umur sangat menentukan kemampuan berpikir seseorang dan juga pengalaman dalam bekerja seseorang dalam menentukan hal apa yang semestinya dilakukan dalam hidupnya, semakin dewasa seseorang maka pikiran dan tindakan yang dilakukan dapat dipertanggung jawabkan. Adapaun tingkatak umur dari seluruh informan yaitu, informan yang berumur diatas dua puluh tahun. Dari data diatas, diketahui informan tersebut sudah bisa memberikan jawaban dari permasalahan yang penulis teliti.

3. Jenis Kelamin

Berdasarkan indentifikasi informan dari jenis kelamin, maka antara informan berjenis laki-laki 3 orang dan perempuan 1 orang.

4. Tingkat Pendidikan

Melalui tingkat pendidikan yang dilakukan secara dan berencana serta berkesinambungan akan membentuk serta mengembangkan kepribadian seseorang. Dengan tingkat pendidikan yang dimiliki seseorang cenderung dapat mempengaruhi kepribadian, kemampuan, wawasan, dan pola pikir seseorang. Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang semakin tinggi pula tingkat kemampuan, keahlian, wawasan dan pola pikir seseorang tersebut.

Adapun tingkat pendidikan dari seluruh informan ialah, informan yang berlatar belakang Strata (S1) berjumlah 3 orang dan SMA berjumlah 1 orang. Dilihat dari komposisi tingkat pendidikan setiap informan memiliki tingkat pendidikan yang berbeda-beda sehingga dapat menguatkan narasumber yang lebih tepat, akurat dan jelas.

B. Peran Kantor Imigrasi Dalam Inovasi Pelayanan Pengurusan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru

Dalam pembahasan ini penulis akan menjelaskan analisis jawaban informasi yang berasal dari Kepala Seksi Teknologi Dan Informasi, Kepala Sub Seksi Pelayanan Dokumen Perjalanan, dan Pemohon Paspor. Penulis melaksanakan wawancara dengan indikator sebagai berikut:

1. Inovasi

2. Saluran Komunikasi
3. Jangka Waktu
4. Sistem Social

Dalam penelitian ini penulis melakukan pembahasan wawancara satu per satu dari setiap penelitian yang telah diberikan informan terhadap pertimbangan yang telah disajikan agar data yang dihasilkan dapat dipahami.

1. Inovasi

Dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2002 tentang Inovasi adalah kegiatan penelitian, pengembangan, dan/atau perekayasaan yang bertujuan mengembangkan penerapan praktis nilai dan konteks ilmu pengetahuan yang baru, cara baru untuk menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang telah ada ke dalam produk atau proses produksi.

Menurut Evert M. Rogers (Suwarno, 2008:9) pengertian inovasi adalah suatu ide, gagasan, praktek, atau objek/benda yang didasari dan diterima sebagai suatu hal baru oleh seseorang atau kelompok untuk diadopsi.

Rogers Everett menjelaskan inovasi sebagai sebuah ide, praktik, atau obyek yang dianggap baru oleh individu atau unit lain yang menadopsi (Suwarno, 2008:9). Damanpour menjelaskan inovasi dapat berupa produk jasa atau yang baru, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana bar bagi anggota organisasi.

Rogers (1961) Difusi Inovasi adalah teori tentang bagaimana sebuah ide dan teknologi baru tersebar dalam sebuah kebudayaan. Teori ini dipopulerkan oleh

seseorang. Dalam hal ini, kebaruan inovasi dapat diukur secara subjektif menurut pandangan individu yang menerimanya. Jika sesuatu ide dianggap baru oleh seseorang maka ia adalah inovasi untuk orang itu.

Dari pengertian inovasi diatas dapat disimpulkan bahwa inovasi adalah gagasan, ide baru oleh seseorang demi lancarnya dan memajukan sistem kinerjanya tersebut, baik itu di pemerintahan maupun perusahaan atau kantor milik pribadi atau swasta.

Peneliti melakukan observasi di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru dalam penyelenggaraan inovasi di Kantor Imigrasi belum berjalan dengan baik karena masih terdapat beberapa kendala.

Hasil wawancara dengan Bapak Zulfikri selaku Kepala Seksi Teknologi dan Informasi pada tanggal 8 maret 2021 tentang tindakan dan produk yang ditawarkan oleh kantor imigrasi dalam inovasi pelayanan sebagai berikut:

“Tindakannya adalah tetap melayani masyarakat, pelayanannya kami tingkatkan, responnya kami tingkatkan, inovasi ini kita sosialisasikan melalui sosial media berupa intagram, channnel youtube, dan twitter dan produk inovasi yang diciptakan ini berupa smart area, smart area ini adalah suatu ruangan multi guna, multi guna ini maksudnya adalah jika ada pemohon yang datang ke kantor imigrasi sekiranya dia lupa membawa fotocopyan atau membutuhkan akses internet dan informasi lebih lanjut maka inilah fungsinya smart area ini digunakan, mencetak dokumen dan lain sebagainya kemudian juga mengakses internet juga tersedia disitu dan layanan informasi juga tersedia inilah yang dinamakan smart area. Untuk tindakan sendiri kami berpedoman pada Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yang mana apa yang dituntut undang-undang itu kami sudah menyediakan arena bermain anak kemudian bagi ibu-ibu kami juga sudah menyediakan suatu layanan namanya ruang laktasi dimana ruangan itu sudah kami fasilitasi untuk ibu-ibu menyusui selain itu kita juga berinovasi untuk meningkatkan

kualitas pelayanan kita bagi penyandang kebutuhan khusus seperti orang tua, lansia, orang sakit kita sudah menyediakan konter khusus dan jalur khusus serta juga area tunggu khusus bagi mereka ini dan antrian nya pun juga kita prioritaskan dan mereka datang cukup dengan datang saja langsung ke konter gak perlu antri dan disambut dengan duta pelayanan dan akan diarahkan langsung selain itu juga kita menyediakan kursi roda bagi penyandang khusus dan kita juga menyediakan fasilitas lainnya.”

Selanjutnya hal ini diperkuat dengan hasil wawancara dengan Bapak Wawan Setiawan selaku Kepala Seksi Lantaskim pada tanggal 8 maret 2021 dengan pertanyaan seperti “tindakan apa yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru dalam melaksanakan inovasi ?” beliau memberikan jawaban :

“Inovasi berupa antrian online, jadi masyarakat bisa mendaftar dari mana saja menggunakan aplikasi layanan paspor online, itu masyarakat sendiri yang menentukan kapan dan jam berapa dan ketika sudah mendapatkan kode antrian bookingan tadi ketika ke kantor imigrasi hanya membawa persyaratan yang asli dan menunjukkan bahwa sudah mendaftar secara online ke petugas penerima berkas setelah dicek, datanya lengkap, bookingan antriannya sudah ada dan langsung melakukan foto”

Dilanjutkan penulis melakukan wawancara kepada salah satu informan yang sudah menggunakan aplikasi yaitu bapak Andi pada tanggal 16 maret 2021 dengan pertanyaan “apakah bapak mengetahui dengan adanya perubahan antrian manual ke antrian online di Kantor Imigrasi Pekanbaru ?” dari pertanyaan beliau memberikan jawaban :

“Ya saya tau, saya tau pun karena ada kenalan di kantor ini”

Diperkuat penulis melakukan wawancara kepada salah satu informan yang belum pernah menggunakan aplikasi yaitu ibu Elly Sazdiana pada tanggal 16 maret 2021 peneliti mengajukan pertanyaan yang berhubungan dengan pokok permasalahan dalam penelitian ini, seperti pertanyaan “apakah ibu mengetahui dengan adanya

perubahan antrian manual ke antrian online di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru ?”
dari pertanyaan ini beliau memberikan jawaban ?”

“Tau nya baru-baru ini, saya tau ini karena anak yang mengurus paspor, saya sudah lama tidak mengurus paspor terakhir ya 6 tahun yang lalu lah, Dulu terakhir saya mengurus masih pake manual, pagi-pagi sudah harus datang ke kantor untuk bisa mendapatkan nomor antrian”

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil observasi dilapangan untuk indikator inovasi, peneliti menyimpulkan bahwa inovasi layanan paspor online belum berjalan dengan maksimal dikarenakan masih terdapat beberapa kendala dan masih adanya masyarakat yang baru mengetahui adanya perubahan dari antrian manual ke antrian online, Padahal perubahan dari antrian manual ke antrian online sudah ada semenjak tahun 2016. Sejatinnya masyarakat membutuhkan sosialisasi dan informasi terkait perubahan dari antrian manual ke antrian online ini, dengan adanya aplikasi layanan paspor online yang bisa digunakan untuk mendapatkan no antrian tersebut justru dapat mempermudah dan mempercepat proses daripada pelayanan yang diselenggarakan di Kantor Imigrasi.

2. Saluran Komunikasi

Saluran komunikasi merupakan alat untuk menyampaikan pesan-pesan inovasi dari sumber kepada penerima. Dalam memilih saluran komunikasi, sumber paling perlu memperhatikan (a) tujuan diadakanya komunikasi (b) karakteristik penerima. Jika komunikasi dimaksudkan untuk memperkenalkan suatu inovasi kepada khalayak yang banyak dan tersebar luas, maka saluran komunikasi yang lebih tepat, cepat dan efisien adalah media massa. Tetapi jika komunikasi dimaksudkan

untuk mengubah sikap atau perilaku penerima secara personal, maka saluran komunikasi yang paling tepat adalah saluran interpersonal.

Saluran komunikasi adalah istilah yang diberikan untuk cara dimana kita berkomunikasi. Ada beberapa saluran komunikasi yang tersedia untuk kita saat ini, misalnya tatap muka percakapan, panggilan telepon, pesan teks, email, internet (termasuk media sosial seperti facebook dan juga twitter), dan radio serta TV, ada juga surat tertulis, dan brosur serta laporan untuk nama hanya beberapa.

Peneliti melakukan observasi dilapangan bahwa dimana masyarakat yang telah mengurus paspor harus menunggu lagi untuk mendapatkan kepastian kapan paspor dapat diambil. Walaupun sudah dibayar setelah 3 hari kerja, paspor belum tentu selesai tepat waktu.

Wawancara pada tanggal 8 maret 2021 tentang komunikasi, tujuan dari komunikasi dan bagaimana karakteristik dari penerima layanan, peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Zulfikri selaku Kepala Seksi Teknologi dan Informasi beliau memberikan jawaban :

“Ya namanya pelayanan tentu kita mengikuti harapan dan keinginan masyarakat, ya keinginan masyarakat ini sebenarnya intinya adalah Cuma pelayanan yang mudah, transparan, dan bisa diakses oleh semua kalangan dan untuk menjawab ini kita telah melakukan berbagai upaya dari direktorat jenderal imigrasi itu sendiri dari antriannya kan sudah diatur melalui online dan oleh direktorat jenderal imigrasi sudah membuat aplikasinya dan itu sudah tidak ada lagi istilah kecolongan ada yang mau ambil antrian sudah dari masyarakat pemohon itu sendiri terus untuk tentang tranparansi biaya kita sudah siapkan semua tempelkan stiker pengumuman pengurusan paspor itu jangka waktunya adalah maksimal 3 hari kerja setelah pembayaran di bank nah itu juga kita informasikan bahwasannya tidak ada lagi image bikin paspor itu susah dan bayarnya mahal itu semua sudah kita terapkan

sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan untuk karakter penerima layanan ya masyarakat umum, ya karakternya bisa dari orang tua, anak muda ya karakternya dari pemohon berbeda-beda untuk menyikapi ini petugas kita sudah kita latih, sudah kita arahkan bagaimana menghadapi karakter layanan ini seperti ada yang menerima saja, ada yang kritis, terus ada yang banyak maunya selaku pelayanan mewajibkan memenuhi karakter masyarakat seperti itu contohnya ada yang nadanya tinggi, ada yang nadanya lembut, terus juga pemohon itu ada yang datang secara baik-baik, ada yang memahami, ada juga yang karakter pemohon pelayanan ini mungkin merasa tau nah ini perlu kita luruskan lagi dan jelaskan dan itulah adanya duta layanan dari kita yang siap melayani karakter seperti itu”

Hal ini diperkuat dengan hasil wawancara dengan bapak Wawan Setiawan selaku Kepala Seksi Lantaskim pada tanggal 8 maret 2021 tentang saluran komunikasi, dengan memberikan pertanyaan seperti apakah tujuan diadakannya komunikasi dan bagaimana bentuk komunikasinya? Beliau memberikan jawaban :

”Tujuannya lebih kepada untuk pemohon bisa mendapatkan informasi yang lengkap dari petugas tentang cara pelayanan paspor dan apa saja yang kita layani disini yaitu pelayanan paspor, izin tinggal dan komunikasi kita terhadap masyarakat kita harapkan lancar, betuk komunikasinya seperti melalui media sosial kita ataupun melalui website kita, dan kita harapkan langsung ke petugas, solusi dari petugas gimana cara bentuk pelayanannya, persyaratannya”

Dilanjutkan penulis melakukan wawancara kepada salah satu Informan yaitu Pemohon paspor yaitu bapak Andi pada tanggal 16 maret 2021. Peneliti mengajukan pertanyaan yang berhubungan dengan pokok permasalahan dalam penelitian ini, seperti pertanyaan apa saja kendala yang bapak temui dalam menggunakan aplikasi layanan paspor online ini? Beliau memberikan jawaban :

“Kalau kendala yang online ini ya paling jaringan mas atau servernya yang down, kalau jaringan sama server nya bermasalah ya mau tidak mau harus menunggu perbaikan dulu baru bisa mendaftar lewat online ini”

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil observasi di lapangan untuk indikator saluran komunikasi dapat disimpulkan bahwa masih terdapat pemohon yang belum mengetahui tentang adanya perubahan dari antrian manual ke antrian online.

3. Jangka Waktu

Proses keputusan inovasi, dari mulai seseorang mengetahui sampai memutuskan untuk menerima atau menolaknya, dan pengukuhan terhadap keputusan itu sangat berkaitan dengan dimensi waktu. Paling tidak dimensi waktu terlihat dalam (a) proses pengambilan keputusan inovasi, (b) keinovatifan seseorang: relatif lebih awal atau lebih lambat dalam menerima inovasi, dan (c) kecepatan pengadopsian inovasi dalam sistem sosial.

Jangka waktu adalah suatu perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan *controlling* (pengawasan) produktivitas waktu. Sebab waktu menjadi salah satu sumber daya untuk melakukan pekerjaan, dan merupakan sumber daya yang harus dikelola secara efektif dan efisien.

Efektifitas dapat terlihat dari tercapainya target atau tujuan jangka waktu yang sudah ditetapkan sebelumnya. Dan kata efisien tidak lain mengandung dua makna. Yaitu makna pengurangan waktu yang ditentukan dan makna investasi waktu menggunakan waktu yang telah ada. Atau definisi jangka waktu yang lainnya yaitu suatu cara untuk mengatur dan memanfaatkan setiap bagian dari waktu untuk melakukan aktivitas tertentu yang sudah ditargetkan atau ditentukan dalam jangka waktu tertentu dan aktivitas tersebut haruslah diselesaikan.

Jangka waktu yang baik yaitu dengan membuat data pekerjaan atau aktivitas dan menentukan skala dari setiap aktivitas tersebut. Perlu kita ketahui bahwa setiap aktivitas pasti semuanya penting akan tetapi dari data aktivitas pekerjaan tersebut pasti ada yang paling penting, misalnya seperti pekerjaan yang mendesak yang umumnya berkaitan dengan pekerjaan deadline. Letakkan lah pekerjaan yang terpenting di daftar data paling atas untuk segera di kerjakan baru setelah itu di ikuti dengan daftar aktifitas pekerjaan yang lainnya.

Peneliti melakukan observasi dilapangan pada Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru dalam melaksanakan waktu yang digunakan dalam pengurusan permohonan paspor, penulis melihat dalam pengurusan paspor ini masih terdapat kendala seperti gangguan online yang terjadi di pusat sehingga pemohon paspor tidak diberikan kepastian kapan paspor akan selesai.

Dari hasil wawancara pada tanggal 8 maret 2021 tentang jangka waktu, berapa lama waktu yang dibutuhkan oleh kantor imigrasi dalam pengurusan paspor dan seberapa cepat inovasi pelayanan paspor online dapat diketahui oleh masyarakat, peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Zulfikri selaku Kepala Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi beliau memberikan jawaban :

“Paspor itu selesai 3 hari setelah pembayaran, ketika pemohon sudah selesai melaksanakan foto maka petugas langsung memberikan struk pembayaran untuk dibayarkan di bank sehingga tidak ada lagi transaksi di kantor imigrasi dan ada kebijakan khusus dari pemerintah untuk pemohon yang membutuhkan paspor cepat selesai maka ada biaya tambahan pnbp, pembayarannya yaitu lebih kurang 1 juta menurut peraturan diluar biaya paspor dengan catatan si pemohon datang pagi hari dan melaksanakan foto pagi hari dan langsung dibayarkan pada hari itu juga dan

seberapa cepatnya juga itu tergantung masyarakat karena kita sudah menginformasikan perubahan ini dengan cara melakukan sosialisasi melalui media sosial dan media cetak”

Hal ini diperkuat dengan hasil wawancara dengan Bapak Wawan Setiawan selaku Kepala Seksi Lantaskim Perjalanan pada tanggal 8 maret 2021 tentang jangka waktu, dengan memberikan pertanyaan seperti berapa lama waktu yang dibutuhkan oleh Kantor Imigrasi Pekanbaru dalam pengurusan paspor keinovatifan seseorang dalam inovasi ? beliau memberikan jawaban :

“Untuk jangka waktu penyelesaian paspor itu memang kita tertera di lembar permohonan itu 3 hari kerja setelah melakukan pembayaran, jadi apabila pemohon tersebut melakukan foto dan pembayaran di bank/kantor pos hari itu juga, 3 hari setelah melakukan pembayaran itu paspor telah selesai”

Diperkuat dengan melakukan wawancara kepada salah satu informan yaitu Pemohon bapak Andi pada tanggal 16 maret 2021. Peneliti mengajukan pertanyaan yang berhubungan dengan pokok permasalahan dalam penelitian ini, seperti pertanyaan berapa lama waktu paspor bapak diterbitkan ? dari pertanyaan ini beliau memberikan jawaban :

“Informasi yang saya dapat katanya kalau tidak ada kendala masalah jaringan, paspor akan selesai 3-4 hari setelah pembayaran di bank”

Peneliti juga melakukan wawancara dengan pemohon yang belum pernah menggunakan aplikasi yaitu ibu Elly Sazdiana pada tanggal 16 maret 2021 dengan mengajukan pertanyaan yang sama Berapa lama waktu paspor ibu diterbitkan ? beliau memberikan jawaban :

“Kalau dulu sebelum adanya aplikasi ini tidak jelas kapan selesainya, kadang bisa sampe seminggu atau lebih”

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil observasi di lapangan untuk indikator jangka waktu dapat disimpulkan bahwa dalam pengurusan permohonan paspor yang masih menjadi kendala adalah sistem jaringan yang masih terpusat karena jika gangguan jaringan di pusat maka seluruh pelayanan yang di daerah akan terganggu dan menyebabkan lamanya penerbitan paspor.

4. Sistem Sosial

Sistem sosial adalah kumpulan unit yang berbeda secara fungsional dan terikat dalam sebuah kerjasama untuk memecahkan masalah dalam rangka mencapai tujuan bersama. Sistem sosial juga dapat diartikan sebagai suatu keseluruhan dari unsur-unsur sosial yang berkaitan dan berhubungan satu sama lain, dan saling pengaruh mempengaruhi dalam sebuah kesatuan.

Sistem sosial pada dasarnya adalah suatu sistem dari pada tindakan-tindakan. Ia terbentuk dari interaksi sosial yang terjadi diantara para individu yang tumbuh dan berkembang yang tidak secara kebetulan, melainkan tumbuh dan berkembang diatas standar penilaian umum yang disepakati bersama oleh para anggota masyarakat. Sesungguhnya yang membentuk struktur sosial adalah norma-norma sosial.

Peneliti melakukan observasi di lapangan Kantor Imigrasi Kelas 1 Pekanbaru, melihat fakta dilapangan bahwa masih adanya pemohon yang baru mengetahui tentang adanya perubahan dari antrian manual ke antrian online, peneliti melihat bahwasannya kantor imigrasi belum maksimal dalam melakukan sosialisasi tentang perubahan ini terbukti adanya pemohon yang baru mengetahui kalau antrian menggunakan aplikasi.

Wawancara dengan bapak Zulfikri pada tanggal 8 maret 2021 selaku Kepala Seksi Teknologi dan Informasi tentang bagaimana Kantor Imigrasi Pekanbaru menginformasikan kepada masyarakat tentang perubahan antrian manual ke antrian online dan apa perbandingan antara antrian manual dengan antrian online, beliau mmeberikan jawaban :

“Mengenai perubahan ini kita telah melakukan upaya berupa sosialisasi, omongan dari lisan ke lisan, melalui media sosial kita, media cetak, perbandingannya adalah antrian online dari segi manfaat lebih bermanfaat antrian online karena dimanapun masyarakat berada, jam berapa pun di akses, mereka bisa mendapatkan antrian dirumah tanpa harus datang ke kantor lagi sedangkan antrian manual ini pemohon datang lebih awal dan ketika pintu pelayanan dibuka maka diberilah no antrian satu per satu kalau antrian online itu udah bisa mendapatkan no antrian dari rumah, dan perbedaan antrian online disini lebih menjamin hak-hak nya masyarakat bahwasannya saya sudah mendaftar melalui sistem kalau antrian manual itu mungkin perspektif lama lah, mungkin ada yang titip nomor antrian atau mungkin saudaranya jadi perbedaannya itu antrain online lebih terjamin dibandingkan antrian manual, di sini kita sudah tidak menggunakan lagi antrian manual kecuali untuk hal yang bersifat urgen atau untuk disabilitas”

Hal ini diperkuat dengan hasil wawancara dengan bapak Wawan Setiawan selaku Kepala Seksi Lantaskim pada tanggal 8 maret 2021 dengan pertanyaan seperti tentang bagaimana kantor imigrasi pekanbaru menginformasikan kepada masyarakat tentang perubahan antrian manual ke antrian online, apa perbandingan antara antrian online dengan antrian manual ? beliau memberikan jawaban :

“Untuk menginformasikannya pertama melalui media sosial yang kita miliki, yang kedua mungkin melalui kerjasama dengan media-media cetak elektronik juga ataupun dengan radio lokal kita informasikan juga berbentuk iklan, perbandingan antrian online ini kalau antrian manual itu masyarakat menumpuk di pagi hari sehingga membuat antrian yang panjang sedangkan antrian online ini memang terjadwal baik dari per jam nya gitu jadi pemohon ini tidak menumpuk di kantor imigrasi karena datang sesuai dengan jadwal yang ditentukan yang masyarakat pilih

sendiri, apakah mereka memilih pagi hari, siang hari nanti jam nya jua sudah ditentukan oleh sistem jadi masyarakat datang sesuai dengan jam layanannya jadi masyarakat tidak menumpuk, ketika jam pelayanan pagi selesai maka datang lagi jam berikutnya silih berganti sehingga pelayanan dapat berjalan dengan lancar dan tidak menumpuk”

Penulis juga melakukan wawancara dengan salah satu informan yang belum pernah menggunakan aplikasi yaitu ibu Elly Sazdiana pada tanggal 16 maret 2021 dengan memberikan pertanyaan tentang apa perbedaan antrian manual dengan antrian online ? beliau memberikan jawaban :

“Kalau dulu waktu masih pakai antrian manual kita para pemohon harus datang pagi-pagi kalau bisa subuh kita sudah datang ke kantor untuk bisa mendapatkan nomor antrian atau bisa menitipkan nomor antrian kepada orang yang di kenal di kantor apalagi kalau sudah mendekati waktu libur panjang anak sekolahan masyarakat yang pemohon bisa lebih banyak daripada hari-hari biasa sebelum libur panjang anak sekolahan tapi untuk antrian online ini info yang saya dapat dari anak saya kita para pemohon bisa lebih mudah kita tinggal mengisi data diri kita di aplikasi itu terus kita bisa tentukan tanggalnya dan jam berapa kita ke imigrasi nya langsung membawa semua persyaratan”

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi penulis di lapangan untuk indikator sistem sosial dapat disimpulkan bahwa perbandingan antara anrian online dengan antrian manual, antrian online lebih memudahkan dan bisa diakses kapan saja jika tidak ada kendala seperti server down atau jaringan berbanding terbalik dengan antrian manual yang harus datang pagi-pagi untuk mendapatkan nomor antrian.

C. Faktor Penghambat Inovasi Dalam Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan ditemukan faktor penghambat dalam inovasi pelayanan pengurusan paspor yaitu masih terkendala masalah jaringan

internet, kuota pemohon yang dibatasi tidak pasti setiap harinya, karena itu membuat masyarakat kecewa dengan adanya pembatasan kuota setiap harinya yang kadang bisa kurang dan kadang bisa melebihi 75-150 orang pemohon per harinya disamping itu banyaknya masyarakat luar daerah membuat paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Pekanbaru dikarenakan lebih dekat dengan kota dan Riau yang dekat dengan negara tetangga hal ini juga membuat pembuatan paspor melebihi batas kuota yang ditentukan serta kurangnya sumber daya manusia dibagian pelayanan, begitu juga untuk pembuatan paspor 1 hari jadi. Pihak imigrasi belum mampu memberikan pelayanan yang sesuai harapan pemohon dan masih terdapat praktek percaloan dan biro jasa yang sering menyalahi aturan yang berlaku, terbukti ditemukannya bahwa para calo atau biro jasa tersebut bekerjasama dengan pihak imigrasi.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil analisis data dan pembahasan dalam penelitian ini maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Peran Kantor Imigrasi dalam melaksanakan inovasi layanan paspor online masih belum maksimal dikarenakan masih terkendala jaringan yang terpusat dan hanya bisa diperbaiki dibagian pusat sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama.
2. Masih adanya masyarakat yang baru mengetahui tentang perubahan dari antrian manual ke antrian online dan masih adanya masyarakat yang belum mengerti bagaimana cara menggunakan aplikasi layanan paspor online karena masyarakat terbiasa dengan antrian manual. Pengurusan paspor secara manual masih digunakan hanya untuk kalangan tertentu saja seperti lansia dan disabilitas.
3. Adanya pembatasan jumlah kuota yang membuat masyarakat yang ingin membuat paspor mengeluh akan kehabisan kuota dan adanya akun fiktif yang membuat masyarakat tidak bisa mendapatkan nomor pendaftaran antrian paspor.
4. Dalam pelayanan pembuatan paspor terdapat beberapa hambatan yaitu meningkatnya masyarakat yang mengurus paspor dari hari ke hari membuat

pegawai kantor imigrasi merasa kwalahan, sehingga harus membatasi jumlah atau kuota masyarakat yang mengurus paspor serta jam operasional pelayanan pembuatan paspor online harus dibatasi.

5. Keterbatasan alat atau conter yang dimiliki juga menjadi penghambat dalam penentuan jumlah antrian paspor online.

B. Saran

1. Menambah jumlah kuota sesuai permintaan pemohon sehingga tidak ada lagi akan keluhan akan adanya kuota antrian online yang penuh.
2. Mensosialisasikan kepada masyarakat tentang aplikasi layanan paspor online supaya masyarakat mengerti apa dan seperti apa aplikasi layanan paspor online tersebut.
3. Melakukan antisipasi yang lebih apabila terjadi kesalahan jaringan.
4. Sebaiknya dari pihak imigrasi lebih memperhatikan dan meningkatkan kualitas sistem jaringan agar tidak selalu terjadinya error ketika menggunakan aplikasi agar tidak terjadinya penghambatan dalam pelayanan pengurusan paspor.
5. Menambah alat operasional supaya bisa meningkatkan pelayanan dalam pembuatan paspor.
6. Mensosialisasikan tata cara penggunaan aplikasi bagi pengguna yang masih tidak mengerti bagaimana cara menggunakan aplikasi layanan paspor online.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Agus, Dwiyanto. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar
- A G, Subarsono. 2005. *Analisis Kebijakan Publik Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Atep, Adya Barata. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media Kompetindo
- Delly, Mustafa. 2013. *Birokrasi Pemerintahan*. Bandung: Alfabeta
- Farida, Jasfar. 2012. *Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Hutagalung, Simon Sumanjoyo. 2018. *Membangun Inovasi Pemerintah Daerah*, Yogyakarta: Deepublish.
- Hasan, M. Iqbal. 2002. *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Kasali, R. 2012. *Cracking Value*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Kurniawan, J. Luthfi dan Mokhammad Najib. 2008. *Paradigma Kebijakan Pelayanan Publik*. Malang: In Trans
- Moenier, A.S. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta. Bumi Aksara

- Moleong, L.J. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- . 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Ndraha, Taliziduhu. 2011. *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta: Rineka Cipta
- Pasolong, Harbani. 2008. *Teori Administrasi Publik*, Bandung: Alfabeta.
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. 2014. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Chapter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sinambela, Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Sugiyono, 2018. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung. PT Alfabet
- Syafie, Inu Kencana. 2013. *Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wastitiono, Sadu. 2011. *Manajemen Pemerintahan Daerah*. Bandung: Alqa Print.

Jurnal

Bintari, S. C., Zenju, N. S., & Purnamasari, I. (2017). *Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bogor*. *Jurnal Governansi*, 3(1), 41-52.

Adni, D. F. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik Pengurusan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I Di Kota Pekanbaru*. *WEDANA: Jurnal Kajian Pemerintahan, Politik dan Birokrasi*, 4(1), 533-546.

Junaidi, M.A. (2018). *Model Pelayanan Pengurusan Paspor yang Efektif pada Kantor Imigrasi Kelas I Kendari*. *Business & Manajemen Journal*, 9(2).

Samsara, L. (2011). *Inovasi Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi (Studi Tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Surat Perjalanan Republik Indonesia di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya)*. *Sumber*, 6(111.169), 14-688.

Putri, Y. N., & Lanin, D. (2018). *Kontribusi Inovasi Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Penerbitan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Padang*. *JESS (Journal of Education on Social Science)*, 2(2), 159-71.

Waruwu, H., & Masitho, B. (2016). *Efektivitas Pelayanan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan*. *Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 4(1), 43-51.

Regulasi

Undang-Undang Dasar Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.

Undang-Undang Dasar Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Dasar Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian
Undang-Undang Dasar Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah
Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 8
Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor
Peraturan Pemerintah No 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No 25
Tahun 2009
Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi No 30
Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik
Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 38
Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Pelayanan Publik
Instruksi Presiden No 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional
Pengembangan *e-government*