

**INOVASI PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK PADA  
KEPENGURUSAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS I KOTA  
PEKANBARU TAHUN 2022**

**Oleh : Ovaliando**

**Pembimbing: Dr.Wazni, S.IP., M.Si.**

Jurusan Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

**ABSTRAK**

*Public service providers are always required to innovate continuously according to needs and make it easier for the public to obtain public services. This research aims to determine innovations in implementing passport management at the Class 1 Immigration Office in Pekanbaru City. Using qualitative descriptive research methods to collect data using interview observation and documentation methods. Based on the research results, it shows that the passport processing innovation at the Pekanbaru City Class 1 Immigration Office has been able to fulfill the 4 components of innovation theory proposed by Roger, namely relative advantage, suitability, complexity and easy to observe. Passport processing innovation is in accordance with Law Number 6 of 2011 concerning Immigration and legal regulations. The innovations issued by the Pekanbaru City Class 1 Immigration Office are Pekanbaru Dusk Immigration serving Tuesday and Thursday (IKAN SELAIS), Thumb Human Rights, Immigration Serving On-Site (IKAN SEPAT) and passport services on Saturday and Sunday. Through this innovation, the public finds it easy to obtain excellent service provided by the Pekanbaru City Class 1 Immigration Office.*

*Keywords: Innovation, Public Services, Passport Management*

## A. PENDAHULUAN

Dalam rangka mewujudkan sasaran atau tujuan yang diinginkan, diperlukan upaya pembinaan aparatur pemerintah daerah, sehingga dapat bekerja secara profesional dan manajemen pelayanan umum (*public service*) dapat dilaksanakan secara efektif, efisien dan akuntabel. Pemerintah Daerah perlu mengedepankan bagaimana pemerintah daerah mampu membangun, meningkatkan dan mendayagunakan kelembagaan daerah yang kondusif, sehingga dapat mendesain standar pelayanan publik yang mudah, murah dan cepat (Rinaldi, 2012).

Pelayanan Publik oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat disatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Muhammad Fitri Rahmadana, 2020).

Pada era reformasi ini, tuntutan masyarakat terhadap pelayanan semakin meningkat bahkan perjuangan untuk mendapatkan layanan tidak pernah terhenti bahkan telah

dijadikan sebagai bagian kehidupan sehari-hari. Berbicara tentang pelayanan walaupun hal tersebut termasuk masalah klasik, tetapi masih aktual dan faktual untuk diperbincangkan, karena dambaan masyarakat untuk mendapatkan layanan yang berkualitas belum terpenuhi, bahkan yang terjadi justru sering mengecewakan dan menjengkelkan. Tentunya cukup beralasan, masyarakat menginginkan pelayanan yang berkualitas, yaitu selain untuk menghindari biaya ekonomi tinggi juga dapat dijadikan sebagai tolak ukur keberhasilan lembaga dalam menjalankan fungsinya. Sebagaimana yang dikemukakan (Thoha, 2008) bahwa baiknya suatu lembaga/dinas akan ditentukan oleh mutu pelayanan yang diberikan.

Menurut (Perianto, 2006) Penyelenggaraan pemerintah yang baik kepada masyarakat, pelayanan yang berkualitas dan bermutu tinggi menjadi perhatian utama dari organisasi publik. Keterbukaan informasi, jika dikaitkan dengan aktivitas pelayanan ikut mendorong masyarakat sadar tentang hak dan kewajibannya. Maka karena itu, harapan untuk bisa mendapatkan pelayanan yang terbaik tersebut kini juga mulai digantungkan kepada organisasi pemerintahan.

Pelayanan Publik berdasarkan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 yaitu kegiatan atau rangkaian aktivitas dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-

undangan bagi setiap masyarakat dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh peyelenggaraan pelayanan publik pengertian ini memberikan indikasi pelayanan publik merupakan sebuah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar setiap masyarakat Indonesia.

Sebagai pelaksana tugas pemerintah, birokrasi terus melakukan perubahan dalam mencapai sasaran Reformasi Birokrasi dengan meningkatkan kualitas pelayanan publik serta memudahkan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PAN RB) menerbitkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBK & WBBM) di Lingkungan Instansi Pemerintah. Peraturan tersebut dikeluarkan dengan tujuan agar masyarakat dapat merasakan hasil percepatan Reformasi Birokrasi yang telah dilakukan pemerintah, terutama pada unit kerja.

Zona Integritas (ZI) merupakan sebutan atau predikat yang diberikan kepada kementerian, lembaga dan pemerintah daerah yang pimpinan dan jajarannya berkomitmen untuk

mewujudkan WBK dan WBBM melalui upaya pencegahan korupsi, reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) adalah predikat yang diberikan kepada suatu unit kerja yang memenuhi sebagian besar manajemen perubahan, penataan tata laksana, penataan sistem manajemen SDM, penguatan pengawasan, dan penguatan akuntabilitas kinerja. Sedangkan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) adalah predikat yang diberikan kepada suatu unit kerja yang memenuhi sebagian besar manajemen perubahan, penataan tata laksana, penataan sistem manajemen SDM, penguatan pengawasan, penguatan akuntabilitas kinerja, dan penguatan kualitas pelayanan publik.

Sebagai salah satu instansi pemerintahan, Direktorat Jendral Imigrasi beserta jajarannya pun ikut serta dalam Pembangunan Zona Integritas mewujudkan WBK/WBBM, termasuk disetiap kantor wilayah yang tersebar diseluruh Indonesia. Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru merupakan kantor imigrasi daerah Pekanbaru dengan wilayah kerja meliputi Kotamadya Pekanbaru dan Kabupaten Kampar. Saat ini Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru sudah berhasil menyandang predikat WBK dan mengusahakan untuk dapat meraih predikat WBBM. Salah satu tujuan utama WBBM adalah menjadi birokrasi yang mampu melayani yang mana

tidak akan terlepas dari terciptanya pelayanan publik yang baik dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Dalam hal meningkatkan pelayanan publik sebagaimana yang diharapkan, tentunya terlebih dahulu harus ditemukan apa yang dibutuhkan dan menjadi kendala di masyarakat sehingga instansi dapat menciptakan dan melaksanakan penataan sistem pelayanan yang memadai, termasuk dengan menciptakan suatu inovasi. Menurut (Sutirna, 2018) Inovasi dapat berupa produk atau jasa teknologi yang baru, taknologi proses produksi yang baru, sistem struktur dan admistrasi yang baru.

Pelayanan publik dalam pengurusan paspor ditinjau dari Undang-Undang No 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian, (1) Setiap orang yang masuk atau keluar Wilayah Indonesia wajib memiliki Dokumen Perjalanan yang sah dan masih berlaku. (2) Setiap Orang Asing yang masuk Wilayah Indonesia wajib memiliki Visa yang sah dan masih berlaku, kecuali ditentukan lain berdasarkan Undang-Undang ini dan perjanjian internasional. dimana segala macam peraturan tentang keimigrasian di atur dalam undang-undang ini. Dalam hal ini pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru harus dilakukan sesuai dengan ketentuan pelayanan publik yang berlaku. Peraturan dibuat sama untuk seluruh masyarakat Indonesia tanpa terkecuali. Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru merupakan Lembaga

dibawah naungan Kementrian Imigrasi Republik Indonesia.

Ketika permintaan pengurusan paspor meningkat, tentunya Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Pekanbaru perlu secara maksimal membenahi pelayanan permintaan pengurusan paspor agar kepuasan masyarakat pengurus paspor terpenuhi. Dapat dikatakan selain kuantitas aplikasi pengurusan paspor terus bertambah, kualitas pelayanan pengurusan paspor akan lebih baik juga terus meningkat seiring dengan semakin banyaknya masyarakat yang mengurus paspor. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan permintaan pengurusan paspor, Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Pekanbaru.

Maka dengan ini peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dan menganalisa, yang mana Kota Pekanbaru adalah ibu kota dari Provinsi Riau yang menjadi pintu masuk utama dalam kepengurusan paspor di Provinsi Riau ini. Dengan ini pemerintah harus memberikan pelayanan yang terbaik dalam kepengurusan paspor bagi masyarakat kota pekanbaru dan masyarakat Riau dengan berorientasi pada kepuasan dan kualitas pelayanan dalam melayani masyarakat. Maka dengan itu perlu di lakukan inovasi yang terus menerus sesuai dengan perkembangan teknologi, guna mempermudah masyarakat dalam mengurus paspor.

Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau dengan meningkatkan

kualitas pelayanan paspor. Dalam hal ini Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru selaku salah satu Unit Pelaksana Teknis Keimigrasian Kanwil KEMENKUMHAM Riau membuat inovasi yang diberi nama “Ikan Selais” yaitu Imigrasi Pekanbaru Senja Melayani Selasa dan Kamis. Inovasi ini dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang ingin melakukan permohonan pembuatan paspor di luar jam kerja, sekaligus sebagai upaya Kanim Pekanbaru dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau, Mhd. Jahari Sitepu mengapresiasi langkah yang diambil oleh Kanim Pekanbaru dan berharap agar semakin banyak masyarakat Pekanbaru yang terbantu dengan inovasi Ikan Selais. “Inovasi tidak melulu berhubungan dengan teknologi informasi. Karena yang dibutuhkan masyarakat adalah pelayanan yang cepat, tepat, murah, dan mudah. Dengan memberikan pelayanan pada waktu yang tepat dengan alur yang mudah, tentunya masyarakat akan merasa terbantu. Saya harap inovasi ini akan terus berkelanjutan dan dikembangkan sesuai dengan kebutuhan masyarakat”.

Para penyandang disabilitas di Kota Pekanbaru menjadi perhatian dalam pelayanan pihak Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru. Pihak Imigrasi Pekanbaru pun menyediakan layanan prioritas bagi penyandang disabilitas saat melakukan pengurusan paspor.

Inovasi Jempol HAM dihadirkan guna memberikan kemudahan dalam mengakses layanan pengurusan paspor.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis akan membahas tentang inovasi pelayanan dalam pelaksanaan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru. Dari banyaknya permintaan pengurusan paspor di setiap bulannya, menandakan mobilitas masyarakat semakin besar pada kebutuhan paspor dan diharapkan pelayanan yang semakin baik kedepannya, agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang di berikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru.

Hal menarik yang akan di teliti lainnya adalah apakah inovasi pelayanan publik dalam pembuatan paspor sudah terlaksanan sebagaimana mestinya dan apakah sudah sesuai dengan Undang-Undang No 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti merumuskan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu: Bagaimana inovasi pelayanan publik dan apakah inovasi kepengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru sudah sesuai dengan peraturan perundang-undangan?

## C. Kerangka Teori

### a. Definisi Inovasi

Inovasi merupakan salah satu aspek yang berpengaruh dalam berkembang dan majunya suatu organisasi. Beberapa organisasi baik itu organisasi sektor publik seperti organisasi pemerintahan ataupun sektor swasta berupaya untuk menemukan inovasi-inovasi guna menjawab tuntutan dan perkembangan zaman. Inovasi dimaknai sebagai suatu perubahan yang terencana dengan memperkenalkan teknologi dan penggunaan peralatan baru dalam lingkup instansi (Said, 2007). Inovasi memiliki pengertian yang tidak hanya sebatas membangun dan memperbaiki namun juga dapat didefinisikan secara luas, memanfaatkan ide-ide baru menciptakan produk, proses, jasa dan layanan (Reza, 2019).

Inovasi tidak hanya dilihat dalam cakupan produk dan pelayanan ataupun jasa. Inovasi produk dan layanan meliputi perubahan bentuk dan desain produk atau lainnya. Sedangkan proses berasal dari gerakan pembaharuan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur, dan kebijakan yang terkait dengan inovasi tersebut. Terdapat 5 (lima) jenis inovasi pada organisasi sektor publik yaitu sebagai berikut (Rijal, 2021):

1. Inovasi Produk, Inovasi ini berangkat dari adanya perubahan pada desain dan produk suatu layanan

yang mana membedakan dengan produk layanan terdahulu atau sebelumnya.

2. Inovasi Proses, Inovasi ini merujuk pada adanya pembaharuan kualitas yang berkelanjutan dan adanya perpaduan antara perubahan, prosedur, kebijakan, dan pengorganisasian yang diperlukan organisasi dalam melakukan inovasi.
3. Inovasi Metode Pelayanan, Inovasi ini merupakan adanya perubahan yang baru dalam aspek interaksi yang dilakukan pelanggan atau adanya cara yang baru dalam menyediakan atau memberikan suatu layanan.
4. Inovasi strategi atau kebijakan, Inovasi ini merujuk pada aspek visi, misi, tujuan, dan strategi baru dan juga menyangkut realitas aktual yang muncul sehingga diperlukan suatu strategi dan kebijakan baru.
5. Inovasi Sistem, Inovasi jenis ini merupakan kebaruan dalam konteks interaksi atau hubungan yang dilakukan dengan pihak aktor lain dalam rangka suatu perubahan pengelolaan organisasi.

Menurut (Rogers, 2003) Inovasi adalah sebuah ide, praktek atau objek yang dianggap baru Oleh individu satu unit adopsi lainnya sedangkan

menurut zaman power bahwa sebuah inovasi dapat berupa produk jasa yang baru teknologi proses produk yang baru sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi.

1. Keuntungan relatif adalah Sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri membedakan dengan yang lain.
2. Kesesuaian adalah Inovasi juga sebaiknya mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya inovasi harus dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat.
3. Kerumitan adalah Inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya namun demikian karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik maka tingkat kerumitan itu pada umumnya tidak menjadi masalah penting
4. Kemungkinan dicoba adalah Inovasi hanya

bisa diterima apabila telah diuji atau teruji mempunyai keuntungan nilai dibandingkan dengan inovasi yang lama.

5. Kemudahan diamati adalah Sebuah inovasi harus dapat diamati dari segi bagaimana sebuah inovasi bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik

Berdasarkan

penjelasan diatas, dapat diketahui bahwasanya ada beberapa jenis inovasi dalam sektor publik yang terdiri dari inovasi produk layanan, inovasi proses, inovasi dalam metode pelayanan, inovasi dalam strategi atau kebijakan, dan inovasi sistem. Hal ini menunjukkan inovasi memiliki jenis yang beragam. Inovasi bukan hanya mengacu pada suatu produk dan layanan yang baru, terlebih inovasi hanya dipahami sebagai dengan penggunaan teknologi dalam penyelenggaraan organisasi sektor publik.

Menurut Yogi dalam (LAN, 2007) Inovasi di sektor publik adalah salah satu jalan atau bahkan breakthrough untuk mengatasi kemacetan dan kebutaan organisasi di sektor publik. Karakteristik dari sistem di sektor publik kaku harus mampu dicairkan melalui penularan budaya inovasi. Inovasi yang biasanya 31 ditemukan di sektor bisnis kini mulai diterapkan dalam sektor publik. Budaya inovasi harus dapat dipertahankan dan dikembangkan dengan lebih

baik. Hal ini tidak terlepas dari dinamika eksternal dan tuntutan perubahan yang sedemikian cepat, yang terjadi di luar organisasi publik. Selain itu perubahan di masyarakat juga begitu penting sehingga demikian, maka sektor publik dapat menjadi sektor yang dapat mengakomodasi dan merespon secara cepat setiap perubahan yang terjadi.

Menurut Yogi dalam (LAN, 2007) secara khusus inovasi dalam lembaga publik dapat didefinisikan sebagai penerapan (upaya membawa) ide-ide baru dalam implementasi, dicirikan oleh adanya perubahan langkah yang cukup besar, berlangsung lama dan berskala cukup umum sehingga dalam proses implementasinya berdampak cukup besar terhadap organisasi dan tata hubungan organisasi. Inovasi dalam pelayanan publik mempunyai ciri khas, yaitu sifatnya yang intangible karena inovasi layanan dan organisasi tidak semata berbasis pada produk yang dapat dilihat melainkan pada perubahan dalam hubungan pelakunya, yaitu antara *service provider* dan *service receiver* (user), atau hubungan antar berbagai bagian di dalam organisasi atau mitra sebuah organisasi.

Proses kelahiran suatu inovasi, bisa didorong oleh bermacam situasi. Secara umum inovasi dalam layanan publik ini bisa lahir dalam bentuk inisiatif, seperti:

1. Kemitraan dalam penyampaian layanan

publik, baik antara pemerintah dan pemerintah, sektor swasta dan pemerintah.

2. Penggunaan teknologi informasi untuk komunikasi dalam pelayanan publik.
3. Pengadaan atau pembentukan lembaga layanan yang secara jelas meningkatkan efektivitas layanan (kesehatan, pendidikan, hukum dan keamanan masyarakat). (Raztiani, 2022)

Maka inovasi pelayanan publik dapat penulis simpulkan sebagai terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan ide kreatif original dan/atau adaptasi atau modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat. Inovasi pelayanan publik sendiri tidak mengharuskan suatu penemuan baru, tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual. (Saputra, 2023)

#### **b. Pelayanan Publik**

Dalam UU Nomor 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 pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. (Wastitiono, 2011) mengemukakan konsep pelayanan publik atau pelayanan umum merupakan

pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus mengutamakan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelayanan, dan memuaskan masyarakat. Jika semua elemen yang terkait dengan realisasi layanan puas, layanan dianggap berkualitas tinggi. Kualitas pelayanan dapat dipahami dalam dua pengertian utama, pertama, kualitas adalah ciri suatu produk, yang tidak hanya ciri yang terlihat secara langsung, tetapi juga ciri menarik yang memenuhi harapan pelanggan untuk memberikan kepuasan. Kedua, kualitas adalah segalanya tanpa cacat atau kerusakan (Purnama, 2018) . Menurut (Purwastuti, 2020) menjelaskan kualitas pelayanan publik adalah suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, proses dan lingkungan, penentuan penilaian kualitasnya terjadi pada saat berlangsungnya pemberian pelayanan publik tersebut. Terwujudnya pelayanan yang memuaskan masyarakat merupakan harapan setiap badan/organisasi pelayanan publik untuk mencapai pelayanan yang cepat, tepat, adil dan bertanggungjawab (Ayu Rospianti, 2019)

### c. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang

dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pelayanan Publik berdasarkan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 yaitu kegiatan atau rangkaian aktivitas dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap masyarakat dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik pengertian ini memberikan indikasi pelayanan publik merupakan sebuah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar setiap masyarakat Indonesia. Adapun bentuk pelayanan yang diberikan oleh birokrasi publik tersebut dapat berupa pelayanan barang, jasa dan administrasi atau perijinan (SK MenPan Nomor 63 tahun 2003). (Winarsih, 2005) ada beberapa karakteristik yang dapat dipakai untuk mendefinisikan apa yang dapat dikategorikan sebagai pelayanan publik: Pertama, dalam kegiatan pengadaan barang dan jasa yang dibutuhkan masyarakat, pelayanan publik dicirikan oleh adanya pertimbangan untuk mencapai tujuan politik (keadilan sosial) yang lebih besar dibandingkan dengan upaya untuk mewujudkan memperoleh keuntungan ekonomi. Kedua, pelayanan publik juga dicirikan oleh adanya asumsi bahwa pengguna layanan lebih dilihat posisinya sebagai warga negara

dari pada hanya dilihat sebagai pengguna layanan sama.

Dengan melihat karakteristik pelayanan publik sebagaimana diuraikan di atas, maka pelayanan publik pada dasarnya mempunyai spektrum yang sangat luas, mulai dari jenis pelayanan publik yang tujuan politiknya sangat dominan sebagai upaya pemerintah untuk mewujudkan keadilan sosial pada masyarakat, sampai dengan pelayanan publik yang kurang dominan dimana manfaat pelayanan publik lebih banyak dirasakan langsung oleh individu yang menikmati layanan (Maryam, 2017)

Argumentasi yang menyatakan bahwa pengguna layanan, dalam hal ini masyarakat tidak bisa dilihat semata-mata sebagai customer, tentu saja sangat berpengaruh terhadap upaya pemerintah/negara dalam peningkatan kualitas pelayanan. Upaya peningkatan pelayanan publik oleh negara negara maju selama ini dilakukan dengan mengadopsi pendekatan yang dipakai oleh sektor swasta. Salah satu pendekatan itu adalah pelayanan yang berfokus pada pelanggan (Rinaldi R. , Analisis kualitas pelayanan publik, 2012)

### **c. Manajemen Pelayanan Publik**

Menurut (Muluk, 2008) Peningkatan kualitas pelayanan merupakan salah satu isu yang sangat krusial dalam studi manajemen, baik dalam lingkup manajemen sektor publik maupun manajemen sektor

bisnis. Hal ini terjadi karena di satu sisi tuntutan masyarakat terhadap perbaikan kualitas, netralitas dan akuntabilitas pelayanan menjadi semakin meningkat. Sementara itu praktek penyelenggaraan pelayanan tidak mengalami perbaikan yang berarti. Sehingga upaya peningkatan kualitas, netralitas dan akuntabilitas pelayanan, terlebih dahulu harus dipahami beberapa teori dan konsep tentang manajemen pelayanan.

Menurut (Winarsih, 2005) manajemen pelayanan dapat diartikan sebagai suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan pelayanan. Berdasarkan literatur yang ada teori dan konsep tentang manajemen pelayanan dapat dibedakan menjadi dua perspektif, yakni dari perspektif providers' atau dari prosesnya dan yang mengkaji dari perspektif customers atau outputnya.

Selanjutnya menurut (Spillane, 2021) untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas maka setiap organisasi pelayanan harus mengidentifikasi dan mengelola momen kritis pelayanan tersebut secara baik. Dengan lain kata harus ada kesesuaian atau kompatibilitas antara tiga faktor dalam pengelolaan *moment of truth*, yaitu (a) konteks pelayanan (b) Referensi yang dimiliki konsumen, (c) Referensi

yang dimiliki oleh anggota organisasi penyelenggara pelayanan.

#### **d. Prinsip–Prinsip Pelayanan Publik**

Profesionalisme pemerintah sedang mengalami pemunduran. Saat ini lebih banyak pejabat politik dalam birokrasi, dan lingkungan kerja belum mendukung atau dapat dipercaya. Tetapi pejabat pemerintah mempunyai peran penting untuk memulihkan lingkungan kerja agar sesuai dengan standar profesionalisme. Dengan demikian bidang pelayanan publik masih perlu mendapat perhatian dan pembenahan secara sungguh-sungguh dalam berbagai sector yang menjadi pendukung terselenggaranya pelayanan publik yang efektif sehingga dapat menjawab tantangan yang ada yaitu memberikan pelayanan yang professional guna memenuhi tuntutan masyarakat (Suwasono, 2015).

Menurut (Sinambela, 2006) Peningkatan pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah dengan memberi wewenang kepada swasta lebih banyak berpartisipasi, karena mereka menyadari pemerintah itu milik rakyat bukan rakyat milik kekuasaan pemerintah. Selanjutnya dikatakan bahwa dalam rangka memperbaiki sistem untuk mewujudkan masyarakat lebih baik maka menyimpulkan prinsip-prinsip yang mereka anggap sebagai keputusan model baru yaitu:

1. Pemerintah sebagai pembuat kebijakan tidak

perlu harus selalu menjadi pelaksana dalam berbagai urusan pemerintahan tetapi cukup sebagai penggerak

2. Sebagai badan yang dimiliki masyarakat luas, pemerintah bukan hanya senantiasa melayani publik tetapi juga memberdayakan segenap lapisan secara optimal.
3. Sebagai pemilik wewenang untuk mengkompetisikan berbagai lapisan, pemerintah hendaknya tetap menyuntikkan ide pembangunan tetapi dalam misinya ini tetap diberi kebebasan berkarya kepada berbagai lapisan tersebut agar hasil dan berbagai masukan dapat ditampung, dalam rangka pemenuhan kebutuhan bersama. Dengan demikian berbagai pihak bukan hanya sekedar menghabiskan anggaran tetapi menemukan pertumbuhan kembangnya.
4. Pemerintah sebagai pembangkit partisipasi seluruh lapisan masyarakat juga mampu melihat dan mengantisipasi keadaan dalam arti lebih baik mencegah akan terjadinya berbagai kemungkinan kendala dari pada menanggulangi dikemudian hari.
5. Dengan kewenangannya, pemerintah yang terdesentralisasi mampu menyerahkan sebagian urusan pemerintahannya,

sehingga kekakuan aturan dari pemerintah pusat yang lebih atas dapat berganti mengikut sertakan daerah-daerah, dimana diharapkan terbentuk tim kerja yang optimal dan potensial.

Pelayanan publik terdapat standart acuan yang harus dilakukan oleh penyedia layanan dalam mengoperasikan layanannya. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik, standart pelayanan tersebut biasa disebut Standart Pelayanan Minimal (SPM) meliputi:

- 1) Prosedur Layanan
- 2) Waktu Penyelesaian
- 3) Biaya Pelayanan
- 4) Produk Layanan
- 5) Sarana dan Prasarana
- 6) Kompetensi Petugas Pemberi Layanan.

Dengan standart pelayanan tersebut, penyedia layanan nantinya dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. Adapun model implementasi yang dikembangkan oleh (Gaspersz, 2004) Terdapat empat variabel yang sangat menentukan keberhasilan suatu implementasi yaitu:

#### 1. Komunikasi.

Komunikasi dapat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan dari implementasi kebijakan publik. Implementasi akan terjadi apabila para pembuat keputusan

(*decision maker*) sudah mengetahui yang akan mereka kerjakan. Pengetahuan tentang apa yang akan mereka kerjakan dapat berjalan manakala komunikasi berjalan dengan baik, sehingga setiap keputusan kebijakan dan peraturan implelementasi harus ditransmisikan (dikomunikasikan) kepada bagian personalia yang tepat. Kebijakan juga dikomunikasikan dengan konsisten, tepat dan akurat. Komunikasi (atau pentransmisian informasi) diperlukan agar para pembuat keputusan serta implementator semakin konsisten dalam menjalankan setiap kebijakan yang akan diterapkan dalam masyarakat.

#### 2. Sumberdaya.

Sumberdaya merupakan penting lainnya dalam mengimplementasikan kebijakan dengan baik. Indikator-indikator yang digunakan untuk melihat sejauh mana sumberdaya dapat berjalan dengan baik dan rapi, yaitu staf, informasi, wewenang dan fasilitas.

#### 3. Disposisi.

Disposisi atau sikap dari pelaksana kebijakan ialah faktor penting ketiga dalam implementasi suatu kebijakan. Jika implementasi suatu kebijakan ingin berjalan efektif, maka para pelaksana kebijakan harus mengetahui apa yang akan dilakukan serta juga harus memiliki kemampuan untuk melaksanakannya, sehingga dalam praktik tidak menjadi biasa.

#### 4. Stuktur Birokrasi.

Aspek struktur organisasi mencakup dua hal yaitu mekanisme dan struktur birokrasi itu sendiri. Aspek pertama yaitu mekanisme, dalam suatu implementasi kebijakan biasanya sudah dibuat SOP (*Standart Operation Procedur*). SOP menjadi pedoman bagi setiap *implementator* dalam bekerja agar dalam pelaksanaan kebijakan tidak melenceng dari tujuan dan sasaran kebijakan. Aspek kedua yaitu struktur birokrasi, struktur birokrasi yang terlalu panjang dan fragmentasi akan cenderung melemahkan pengawasan serta menyebabkan prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks selanjutnya akan menyebabkan aktivitas organisasi menjadi tidak fleksibel.

#### e. Keimigrasian

Imigrasi berasal dari bahasa latin *Migratio* yang artinya perpindahan orang dari suatu tempat atau negara menuju ke tempat atau negara lain. Ada istilah lain dan istilah lain istilah *emigratio* yang mempunyai arti berbeda yaitu perpindahan penduduk dari suatu daerah atau negara *emigratio* yang mempunyai arti berbeda yaitu perpindahan penduduk dari suatu daerah atau negara keluar menuju daerah atau negara lain (Syahrin, 2018).

Dari pandangan (Syamsumardian, 2022) Imigrasi usaha untuk menghindari diri dari kemungkinan bahaya mengancam seperti bencana

alam disamping usaha untuk memperoleh makan atau hidup. Adanya pelintasan suatu negara bebas tanpa ada izin dari penguasa daerah negara lain dapat dianggap sebagai intervensi terhadap kedaulatan daerah negara lain. Jadi muncul konsep negara dan kedaulatan atas daerah tertentu maka dalam melakukan perlintasan antar negara digunakan paspor yang berarti izin melewati pelabuhan atau pintu masuk. Paspor biasanya memuat identitas serta negara yang mengeluarkan. Oleh karena itu negara yang mengeluarkan harus melindungi dimana pun pemegang paspor tersebut berada (Suyasa, 2020) .

#### D. Metode Penelitian

Menurut (Semiawan, 2010) Pengertian metode penelitian menurut para ahli yang pertama yaitu menurut Nasir. Nasir menjelaskan bahwa metode dari penelitian ialah cara utama yang digunakan peneliti untuk mencapai tujuan & menentukan jawaban atas masalah yang diajukan. metode dari penelitian adalah suatu kegiatan ilmiah yang dilakukan dengan teknik yg teliti & sistematis .

#### E. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

##### 3.1 Inovasi Pelayanan Publik Pada Kepengurusan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru.

Melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik lembaga pemerintahan berupaya untuk

memberikan pelayanan prima yang cepat, kesamaan hak, jelas, akuntabel, transparan, kepastian hukum dan lainnya. Untuk mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan publik, dapat dilakukan dengan sistem penyelenggaraan pelayanan terpadu baik itu pelayanan terpadu satu pintu atau satu atap. Maka terbit Surat Edaran Nomor: IMI-0603.GR.01.01 Tahun 2022 tentang kemudahan keimigrasian dalam rangka mendukung pariwisata berkelanjutan pada masa pandemi *corona virus disease* 2019. Maka berdasarkan surat edaran tersebut seluruh Kantor Imigrasi di Indonesia diberikan kebebasan dalam melakukan inovasi terkait dengan pelayanan kepengurusan paspor.

Dalam hal ini Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru selaku salah satu unit pelaksana teknis keimigrasian KANWIL KEMENKUMHAM Riau membuat beberapa inovasi diantaranya ;

#### **(1) Inovasi “Ikan Selais”**

Yaitu Imigrasi Pekanbaru Senja Melayani Selasa dan Kamis. Inovasi ini dihadirkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang ingin melakukan permohonan pembuatan paspor diluar jam kerja, sekaligus sebagai upaya Kanim Pekanbaru dalam meraih predikat Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM). Untuk itu Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru membuka layanan khusus pada hari Selasa dan Kamis pukul 16.00-18.00 bagi

permohonan paspor baru dan penggantian. Pemohon cukup melakukan pendaftaran melalui aplikasi M-PASPOR dan memilih jam kedatangan sesuai dengan waktu yang dikehendaki, khusus di hari Selasa dan Kamis pada sesi sore.

Masyarakat pengguna layanan inovasi Ikan Selais merasa puas dengan adanya layanan yang dihadirkan diluar jam kerja ini, masyarakat yang bekerja dan sulit untuk izin dari kantor bisa terbantu dengan adanya inovasi ini.

Chelmy Prabdia, sebagai salah satu masyarakat yang bekerja dengan jam kantor rutin dari jam 07.00 hingga 16.00 menyebutkan dalam wawancara yang dilakukan pada tanggal 31 Mei 2023 bahwa ia sangat terbantu dengan adanya inovasi ini.

*“Saya sangat terbantu dengan adanya layanan Ikan Selais ini dikarenakan beberapa hal yang mana saya tidak bisa mengurus paspor di jam kerja, melalui inovasi ini saya bisa membuat paspor diluar jam kerja dan itu sangat membantu saya, saya harap inovasi ini akan terus dilaksanakan karna memang dibutuhkan untuk masyarakat yang sulit untuk mengurus di saat jam- jam kerja.”* (wawancara Narasumber kepada ibu chelmy prabdia 31 Mei 2023)

Pelayanan menurut (Barata, 2003) yang di butuhkan masyarakat adalah pelayanan yang cepat, tepat murah dan mudah. Maka dengan itu memberikan pelayanan pada waktu yang tepat dengan mudah tentunya akan sangat membantu masyarakat. Diharapkan inovasi ini dapat berkelanjutan dan dikembangkan sesuai dengan kebutuhan masyarakat agar dapat tercapai birokrasi bersih dan melayani masyarakat dengan pelayanan prima.

**(2) Layanan Paspor Jemput Bola berbasis HAM (Jempol HAM).**

Layanan Jempol HAM ini diberikan bagi kelompok rentan seperti pemohon yang sakit atau tidak dapat datang ke kantor, penyandang disabilitas, dan lansia berumur diatas 65 tahun. Pemohon dengan kriteria diatas tidak perlu datang ke Kantor Imigrasi karena petugas yang akan mendatangi pemohon kerumah.

**(3) Inovasi “Ikan Sepat”**

Program Imigrasi Pekanbaru Melayani Di Tempat (IKAN SEPAT) merupakan sebuah bentuk kemudahan yang diberikan kepada masyarakat dalam pengurusan paspor inovasi ini mulai Januari 2023 pada saat peringatan hari bakhti imigrasi ke 73. Inovasi Ikan Sepat ini merupakan program turunan dari inovasi *Easy Passport* yang dihadirkan oleh Direktorat Jendral Imigrasi

yang mana masyarakat baik karyawan atau komunitas tertentu dapat mengajukan permohonan pelayanan paspor kepada kantor imigrasi dan Kantor Imigrasi setempat akan datang ketempat pemohon untuk memberikan pelayanan diluar jam kantor dengan menggunakan mobil layanan paspor keliling dengan syarat minimal ada 30 orang pemohon pengurusan paspor. Inovasi ini telah berjalan Pelayanan *eazy passport* hanya melayani pembuatan paspor baru dan penggantian paspor karena habis masa berlaku dan halaman penuh, tidak melayani penggantian paspor karena rusak atau hilang

Kemudian Kantor Imigrasi menghadirkan inovasi Ikan Sepat yang mana program ini langsung dikeluarkan oleh Kantor Imigrasi Pekanbaru dengan tanpa adanya permohonan terlebih dahulu dari masyarakat. Kantor Imigrasi yang akan menawarkan jasa pelayanan dan hadir ke tempat seperti suatu perumahan, perkantoran, dan sebagainya. Program ini sangat membantu dan memudahkan masyarakat untuk membuat dan mengganti paspor yang sudah habis masa berlakunya. Program ini diharapkan dapat berjalan maksimal meningkatkan animo masyarakat karena ini menjadi solusi bagi masyarakat yang memiliki jarak cukup jauh dan juga waktu yang terbatas untuk

datang ke Kantor Imigrasi secara langsung.

### **3.1.1 Keuntungan Relatif Inovasi Kepengurusan Paspor**

Pelayanan publik yang dilakukan oleh pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru terus diupayakan untuk dapat mempermudah dan membantu masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang maksimal. Inovasi yang dihadirkan berpedoman pada Undang-Undang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Keimigrasian, dimana suatu inovasi dilakukan agar dapat menguntungkan atau membantu masyarakat dalam pengurusan. Maka dengan ini keuntungan relatif inovasi pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru terbukti berhasil dan manfaatnya telah dirasakan oleh masyarakat sebagaimana yang dijelaskan diatas.

Keuntungan relatif yang didapatkan oleh masyarakat dalam inovasi kepengurusan paspor:

#### **1. Inovasi Kanim Ikan Selais (Imigrasi Pekanbaru melayani Selasa&Kamis)**

Pada inovasi KANIM Ikan Selais (senja selasa dan kamis) mulai dijalankan mulai Januari Tahun 2023 memiliki keuntungan relatif terhadap masyarakat yang dapat mengurus paspor di sore hari setiap hari selasa dan kamis hal ini memudahkan masyarakat yang bekerja susah dapat izin atau yang masih sekolah, jadi mereka mendapatkan keuntungan bisa mengurus paspor di luar jam kerja.

Masyarakat pengguna layanan inovasi Ikan Selais merasa puas dengan adanya layanan jam kerja karna beberapa masyarakat yang bekerja dari pagi hingga sore dan sulit untuk izin sekarang bisa dengan mudah mengurus karna tersedianya layanan Ikan Selais ini.

#### **2. Inovasi Kanim Ikan Sepat ( Imigrasi Pekanbaru Melayani Di Tempat)**

Contoh keuntungan relati bagi masyarakat ya itu kegiatan IKAN SEPAT di PT Riau Andalan Pulp and Paper (RAPP) datang ke lokasi pemohon paspor untuk melakukan perekaman atau pemasukan data serta pengambilan biometrik di Riau Kompleks, Pangkalan Kerinci, Kabupaten Pelalawan.

Program IKAN SEPAT yang digelar di PT RAPP ini merupakan sebuah bentuk kemudahan yang diberikan negara kepada masyarakat dalam pengurusan paspor. Apa yang dilakukan ini adalah sebagai jawaban bahwa negara berusaha untuk hadir guna mempermudah masyarakat dalam pembuatan atau perpanjangan paspor. Pelayanan yang mudah dan murah bagi masyarakat, salah satunya layanan IKAN SEPAT ini.

Keluarga, karyawan, PNS, atau komunitas dan masyarakat dapat mengajukan Eazy Passport ke kantor imigrasi dengan syarat minimal ada 30 orang pemohon paspor. Tidak ada tambahan biaya layanan selain biaya PNBP pembuatan paspor yang telah ditetapkan. Untuk pembuatan paspor baru, pemohon bisa membawa persyaratan yakni KTP, Kartu Keluarga (KK) dan akte lahir atau ijazah. Jika perpanjangan cukup paspor lama dan KTP.

Proses pembuatan paspor ini akan memakan waktu 3 sampai 4 hari kerja. Namun apabila masyarakat ingin yang selesai satu hari juga bisa atau program *One Day Service*, tapi harus datang ke Kantor Imigrasi, mulai pukul 09:00 WIB hingga pukul 16:00 WIB.

Layanan IKAN SEPAT program ini sangat membantu dan memudahkan para karyawan untuk membuat dan mengganti paspor yang sudah habis masa berlakunya. Ia berharap program IKAN SEPAT ini dapat digelar kembali mengingat tingginya animo masyarakat karena ini menjadi solusi bagi kami yang memiliki jarak yang cukup jauh dan juga waktu yang terbatas.

PT RAPP mengajukan permohonan layanan Imigrasi pekanbaru melayani di tempat "IKAN SEPAT" ke KANWIL KEMENKUMHAM Riau mengingat tingginya minat karyawan dan keluarga PT RAPP untuk mengurus paspor. Dalam sehari, layanan ini di PT RAPP melayani 530 pemohon paspor. Bahkan, layanan IKAN SEPAT direncanakan akan dibuka kembali bulan berikutnya untuk menjangkau lebih banyak pemohon.

### **3. Inovasi Pelayanan Paspor Sabtu dan Minggu**

Pelayanan pembuatan paspor hari sabtu dan minggu diluncurkan pada Januari 2023 pada saat Hari Bakhti Imigrasi ke 73 inovasi ini merupakan sebuah hal yang baru dan terobosan yang sangat bermanfaat, karena bagi kami para pekerja yang tidak bisa meninggalkan kantor pada hari-hari kerja hanya dapat melakukan permohonan pembuatan paspor di akhir minggu

Pelayanan ini tentu sangat membantu masyarakat yang lokasi rumahnya jauh atau diluar kota, yang mana masyarakat dapat mengurus paspor di hari sabtu dan minggu dengan ketentuan. Kepala Divisi Keimigrasian Kanwil Kemenkumham Riau, Teodorus Simarmata juga turut hadir langsung dan melakukan monitoring dan peninjauan pelaksanaan paspor pada hari Sabtu dan Minggu.

Pelayanan pembuatan paspor di hari sabtu dan minggu ini merupakan sebuah hal yang baru dan terobosan yang sangat bermanfaat, karena bagi kami para pekerja yang tidak bisa meninggalkan kantor pada hari-hari kerja hanya dapat melakukan permohonan pembuatan paspor diakhir minggu.

#### **3.1.2 Indikator Kesesuaian**

##### **Inovasi Kepengurusan Paspor Terhadap Kebutuhan Masyarakat**

Inovasi dihadirkan pada dasarnya agar dapat menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat yang mana dalam hal ini pengurusan paspor sebagai dokumen yang dikeluarkan oleh Pemerintah Republik Indonesia kepada warganya untuk melakukan perjalanan antar negara yang berlaku selama jangka waktu tertentu. Selain dokumen perjalanan, paspor juga berfungsi sebagai dokumen identitas diri yang diakui internasional. Karena itu, paspor bisa dipakai untuk membuka rekening bank, pesan tiket pesawat, reservasi hotel bahkan verifikasi akun digital. Dengan begitu, adanya paspor sudah

menjadi kebutuhan masyarakat luas, namun kadang kala dalam pengurusannya terdapat kendala, dari hal inilah Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru menghadirkan beberapa inovasi yang pada dasarnya dilihat dari apa yang menjadi kebutuhan dan kendala masyarakat dalam pengurusan paspor tersebut.

Semua inovasi yang dihadirkan Kantor Imigrasi Pekanbaru seperti Layanan Ikan Selais, Layanan Ikan Sepat, maupun Jempol HAM berdasar pada apa yang menjadi kebutuhan dan kendala masyarakat dalam pengurusan paspor. Seperti layanan Ikan Selais membantu masyarakat yang ingin melakukan pengurusan paspor diluar jam kerja karena terkendala oleh waktu kerja dan izin dari kantor apabila harus mengurus paspor dijam-jam kerja normal. Layanan Ikan Sepat membantu masyarakat atau suatu komunikas maupun karyawan tertentu yang memiliki kendala waktu ataupun jarak tempuh cukup jauh untuk dapat mengurus paspor langsung ke Kantor Imigrasi. Serta Inovasi Jempol HAM yang berupaya membantu masyarakat rentan seperti orang sakit atau lansia yang ingin mengurus paspor tetapi terkendala oleh kondisi yang tidak memungkinkan untuk langsung datang ke Kantor Imigrasi.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa inovasi yang dihadirkan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan terbukti dapat membantu

masyarakat agar mendapatkan kemudahan dalam pengurusan paspor.

Kesesuaian inovoasi pelayanan publik Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru saat ini memiliki inovasi terbaru dalam pelayanan yaitu Layanan Paspor Jemput Bola berbasis HAM (Jempol HAM) layanan ini telah ada sejak bulan Maret 2023. Layanan Jempol HAM ini diberikan bagi kelompok rentan seperti pemohon yang sakit yang tidak dapat datang ke kantor, penyandang disabilitas, dan lansia berumur diatas 65 tahun. Pemohon dengan kriteria diatas tidak perlu datang ke Kantor Imigrasi karena petugas yang akan mendatangi pemohon kerumah.

### **3.1.3 Kerumitan Inovasi Pengurusan Paspor**

Pada dasarnya dalam hal pengurusan paspor sudah terdapat informasi dengan jelas dan sangat sistematis dari Kantor Imigrasi yang diharapkan mempermudah masyarakat untuk dapat mengerti akan alur-alur dalam pengurusan paspor. Berikut ini langkah-langkah dan syarat dokumen yang harus dipersiapkan untuk membuat paspor di Pekanbaru (Kanimpekanbaru, 2022) .

1. Mendaftar antrean online

Langkah pertama yang harus dilakukan adalah mendaftar online lewat aplikasi Layanan Paspor Online. Aplikasi Layanan Paspor Online dapat diunduh melalui *Google Play Store* atau *App Store* di *smartphone*. Daftar akun dengan *google mail* dan

ikuti tahapan-tahapan berikutnya. Setelah selesai, pastikan telah mendapat kode *booking* atau *barcode*.

2. Membawa kode *booking* ke Kantor Imigrasi

Setelah mendaftar melalui aplikasi itu, bawa kode *booking* atau *barcode* pendaftaran antrean online ke tempat pembuatan paspor pilihan. Selain itu, pemohon wajib membawa segala persyaratan dokumen yang dibutuhkan seperti e-KTP beserta *fotocopy* secara utuh atau tidak boleh dipotong. Kemudian Kartu Keluarga asli serta *fotocopy*, akta kelahiran atau ijazah atau surat buku nikah atau surat baptis asli serta *fotocopy*, dan materai.

3. Pengecekan dokumen oleh petugas

Setelah menunjukkan kode *booking* pada petugas, petugas akan mengecek dokumen persyaratan. Jika lengkap, pemohon akan mendapat nomor antrean pembuatan paspor. Pemohon akan diarahkan menuju ruang foto, pengambilan sidik jari, dan wawancara.

4. Proses foto, pengambilan sidik jari, dan wawancara

Pemohon akan melakukan proses foto, pengambilan sidik jari, dan wawancara. Pemohon wajib mengenakan pakaian rapi berkerah, dan tidak memakai baju berwarna putih. Hal ini dilakukan agar foto paspor kamu nampak layak ketika diperiksa di Kantor Imigrasi luar negeri. Selain itu, pria diharuskan memakai celana panjang dan untuk perempuan bisa

menggunakan celana panjang atau rok formal.

5. Dapat kode pembayaran

Selesai melakukan proses foto, pengambilan sidik jari, dan wawancara, pemohon akan mendapat tanda terima beserta kode pembayaran. Pembayaran dapat dilakukan maksimal 7 hari setelah proses wawancara. Untuk informasi biaya, pembuatan paspor terbagi dua yaitu untuk paspor non elektronik atau biasa sebesar Rp 350.000, dan paspor elektronik sebesar Rp 650.000.

6. Pengambilan paspor

Kantor imigrasi bekerja sama dengan PT. Pos Indonesia terkait pembayaran paspor dan pengiriman paspor. Pemohon dapat mengambil langsung paspor di Kantor Imigrasi atau dapat melakukan permintaan untuk mengirim paspor melalui PT. Pos Indonesia dengan membayar biaya pengiriman.

Mengenai inovasi layanan dari Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru baik informasi persyaratan maupun prosedur telah tersedia dilaman web Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru. Pemohon harus melengkapi persyaratan yang dibutuhkan sebagaimana yang telah diinformasikan pada web Kanim Pekanbaru. Berikut alur pendaftaran penggunaan layanan inovasi pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Pekanbaru :

a. Inovasi Ikan Selais

Jadwal pembukaan pendaftaran maupun tata cara pendaftarannya juga akan diinformasikan secara rutin melalui akun *social media* milik

Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru, yaitu *Instagram* “kanimpekanbaru”. Biasanya pendaftaran dilakukan melalui *google form* yang akan diinformasikan bersamaan dengan informasi dibukanya pendaftaran untuk layanan tersebut. Pemohon hanya harus mengisi *google form* yang tersedia sesuai kebutuhan pengurusan dan mengikuti alur yang tertera.

b. Inovasi Jempol HAM

Pengajuan

permohonan dapat dilakukan dengan beberapa cara, yaitu :

Permohonan Secara Manual:

1. Pemohon mengajukan permohonan kepada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru terkait Layanan JEMPOL HAM melalui nomor 081268216607.
2. Pemohon/Wali Pemohon mengisi formulir permohonan Layanan JEMPOL HAM yang telah disediakan.

Permohonan Secara Elektronik:

1. Pemohon mengajukan permohonan dengan melalui website Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru.
2. Pemohon mengisi formulir

permohonan Layanan JEMPOL HAM yang telah disediakan di laman website.

Setelah Mengajukan permohonan:

1. Setelah pemohon dan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru sudah menentukan Jadwal dan Tempat pelaksanaan layanan, perwakilan petugas dari Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru akan menuju tempat pelaksanaan pelayanan.
2. Pemohon mengisi Formulir, Surat Pernyataan (untuk orang dewasa) atau Surat Permohonan (untuk anak dibawah umur) dan melengkapi persyaratan.
3. Pemohon menyiapkan berkas asli dan fotokopi berkas permohonan kepada petugas untuk selanjutnya dilakukan tahap Scan dan Input Data.
4. Pemohon melakukan pengambilan sidik

jari, foto biometrik dan wawancara.

5. Pemohon mendapatkan bukti tanda terima permohonan dari petugas untuk melakukan pembayaran.
6. Pemohon akan mendapatkan pemberitahuan dari Layanan SIPPS terkait proses penerbitan Paspor yang sudah ditahap selesai.
7. Setelah menerima Notifikasi melalui Layanan SIPPS, maka selanjutnya paspor akan diantarkan ke tempat Pemohon menggunakan Layanan LAPIS.

c. Inovasi Ikan Sepat

Berbeda dengan dua layanan sebelumnya, layanan inovasi ini tidak butuh ada pengajuan pemohon kepada Kantor Imigrasi Pekanbaru, sebaliknya Kantor Imigrasi Pekanbaru yang akan menginformasikan dan mengajukan untuk dapat mengunjungi suatu tempat untuk memberikan pelayanan pengurusan paspor kepada masyarakat disuatu daerah atau tempat tertentu.

Setiap informasi yang dibutuhkan sudah tersedia baik dilaman *web* maupun *Instagram* “kanimpekanbaru” sehingga hal ini memungkinkan informasi dijangkau dengan mudah oleh

masyarakat hanya melalui *smartphone*. Karena sebagian besar tersedia melalui media elektronik, kerumitan yang mungkin terjadi adalah bagi masyarakat yang terkendala oleh pemahaman akan media elektronik sehingga mungkin akan mengalami kesulitan dalam mendapatkan informasi maupun melakukan pendaftaran.

#### **3.1.4 Kemudahan Diamati Inovasi Kepengurusan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru.**

Adanya inovasi adalah untuk mempermudah masyarakat maka dari itu inovasi yang dihadirkan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru sudah seharusnya berupa inovasi yang mudah dipahami dan diamati oleh masyarakat. Informasi akan berbagai layanan dari inovasi yang dihadirkan Kantor Imigrasi Pekanbaru tersedia dan dapat diakses dengan mudah oleh setiap masyarakat karena tersedia pada laman *media social* milik Kantor Imigrasi Pekanbaru.

Begitu pula dengan persyaratan dan prosedurnya sudah tersedia informasi dengan penjelasan yang mudah dipahami dan alur yang mudah untuk diikuti oleh pemohon. Sehingga setiap masyarakat yang ingin melakukan pengurusan paspor namun memiliki kendala dapat mencari informasi dan mengikuti layanan dari inovasi yang dihadirkan Kantor Imigrasi Pekanbaru dengan hanya mengikuti alur berdasarkan layanan yang dipilih.

Kemudahan diamati untuk alur dan persyaratannya sudah sangat dimudahkan oleh kanim pekanbaru, kanim pekanbaru akan memberikan informasi melalui instagram atau pun website kanim pekanbaru.co.id.

### **3.1.5 Pengurusan Paspor Di Travel Umrah**

Penelitian ini mengambil informan penelitian, karna peneliti menganggap travel umrah sebagai tempat untuk masyarakat pergi keluar negeri yang mana hal itu membutuhkan paspor sebagai salah satu dokumen penting yang akan dibawa selama perjalanan keluar negeri yaitu ibadah ke tanah suci. Maka dengan ini peneliti menggali informasi seputar masyarakat yang ingin beribadah keluar negeri yang pastinya akan mengurus atau perpanjang paspor.

Umroh/haji menjadi salah satu alasan masyarakat dalam melakukan pengurusan paspor. Di Indonesia yang memiliki mayoritas masyarakat muslim, pergi ke tanah suci untuk melaksanakan ibadah umroh/haji menjadi salah satu impian terbesar seorang muslim. Apabila ingin berangkat umroh, biasanya masyarakat Indonesia mendaftar ke travel umroh dan travel umroh yang akan membantu segala macam pengurusan dan kebutuhan jamaah untuk dapat berangkat ke tanah suci. Di Pekanbaru terdapat banyak travel yang melayani perjalanan ibadah umroh dengan berbagai fasilitas berbeda-beda yang ditawarkan, salah satunya Travel Riau Wisata Hati.

Travel Riau Wisata Hati (RWH) beralamat di Jalan Soekarno Hatta Kota Pekanbaru. Berdasarkan hasil penelitian dari wawancara yang saya lakukan, RWH menyediakan layanan keberangkatan umroh/haji yang mana jamaah tidak perlu repot mengurus keberangkatannya sendiri melainkan akan dibantu pengurusannya oleh pihak travel. Seperti perlengkapan umroh/haji, tiket pesawat, penginapan, visa, dll. Namun untuk paspor, pihak jamaahlah yang melakukan pengurusan sendiri dikarenakan untuk pengurusan paspor tidak bisa diwakilkan oleh orang lain melainkan harus yang bersangkutan hadir dalam pengurusan paspor tersebut. Saat pendaftaran keberangkatan, pihak travel hanya tinggal menerima paspor jamaah dan kemudian membantu pengurusan pengajuan visa ke kedutaan Arab Saudi.

Peran RWH sebagai travel yang memberi layanan umroh kepada jamaah hanya dapat membantu mengarahkan apabila ada jamaah yang kesulitan dan tidak paham dalam pelaksanaan pengurusan paspor.

Maka peneliti menyimpulkan untuk pengurusan paspor jamaah umroh/haji pihak travel tidak mengurusnya, paspor di urus pribadi oleh jamaah. Dengan demikian paspor sebagai dokumen penting dapat terjaga keamanannya dan tidak ada penyalagunaan dokumen. Pihak travel hanya akan membantu mendaftarkan dan mengarahkan jamaah apabila terdapat kesulitan.

### **3.2 Kesesuaian Inovasi Kepengurusan Paspor Di**

## **Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru Dengan Peraturan Per Undang-Undangan.**

Berdasarkan dalam kepengurusan paspor ditinjau dari Undang-Undang No 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian,

1. Setiap orang yang masuk atau keluar Wilayah Indonesia wajib memiliki Dokumen Perjalanan yang sah dan masih berlaku.
2. Setiap Orang Asing yang masuk Wilayah Indonesia wajib memiliki Visa yang sah dan masih berlaku, kecuali ditentukan lain berdasarkan Undang-Undang ini dan perjanjian internasional. dimana segala macam peraturan tentang keimigrasian di atur dalam undang-undang ini.

Kepengurusan paspor kepengurusan Paspur di Kantor Imigrasi Kelas Kelas I Kota Pekanbaru sudah sesuai peraturan Undang-Undang No 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik lembaga pemerintahan berupaya untuk memberikan pelayanan prima yang cepat, kesamaan hak, jelas, akuntabel, transparan, kepastian hukum dan laiannya.

### **3.2.1 Inovasi Imigrasi Pekanbaru Senja Melayani Selasa dan Kamis (IKAN SELAIS)**

Inovasi yang dihadirkan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru selaku salah satu unit Keimigrasian KANWIL KEMENKUMHAM Riau membuat inovasi yang diberi

nama “IKAN SELAIS” yaitu Imigrasi Pekanbaru Senja Melayani Selasa dan Kamis. Inovasi ini dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang ingin melakukan permohonan pembuatan paspor di luar jam kerja. Inovasi ini sudah sesuai dengan Peraturan Daerah (PERDA) NO. 3, LD.2021/ NO.3 Peraturan Daerah (PERDA) Tentang inovasi daerah untuk mendukung peningkatan kinerja Pemerintah Daerah dan pelayanan publik secara optimal dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat perlu memacu kreativitas daerah dengan melakukan inovasi. Untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan publik, pemberdayaan dan peran serta masyarakat, dan peningkatan daya saing Daerah perlu adanya pengaturan yang dapat dijadikan pegangan bagi Pemerintah Daerah dan masyarakat untuk melakukan kegiatan yang bersifat inovatif.

Berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Daerah tentang Inovasi Daerah. Dasar Hukum Perda ini adalah Pasal 18 ayat (6) UUD RI Tahun 1945, UU No. 8 Tahun 1956, UU No. 23 Tahun 2014 sebagaimana telah diubah terakhir dengan UU No. 9 Tahun 2015, UU No. 11 Tahun 2019, PP No. 38 Tahun 2017. Peraturan Daerah ini mengatur tentang: Bab I tentang Ketentuan Umum; Bab II tentang Bentuk dan Kriteria, Bab III tentang Pengusulan dan Penetapan

Inisiatif Inovasi Daerah, Bab IV tentang Uji Coba Inovasi Daerah, Bab V tentang Penerapan, Penilaian, dan Pemberian Penghargaan Inovasi Daerah, Bab VI tentang Pendanaan, Bab VII tentang Informasi Inovasi Daerah, Bab VIII tentang Pembinaan dan Pengawasan, Bab IX tentang Ketentuan Peralihan, Bab X tentang Ketentuan Penutup.

Program Imigrasi Pekanbaru Melayani Di Tempat (IKAN SEPAT) yang digelar di ini merupakan sebuah bentuk kemudahan yang diberikan negara kepada masyarakat dalam pengurusan paspor. Apa yang dilakukan ini adalah sebagai jawaban bahwa negara berusaha untuk hadir guna mempermudah masyarakat dalam pembuatan atau perpanjangan paspor. Pelayanan yang mudah dan murah bagi masyarakat, salah satunya layanan IKAN SEPAT ini.

### **3.2.2 Inovasi Jempol HAM**

Jaminan layanan bagi penyandang disabilitas terus berkembang, termasuk layanan paspor yang merupakan salah satu dampak positif dari perubahan paradigma tentang penyandang disabilitas. Layanan Layanan Jempol HAM ini merupakan salah satu inovasi pelayanan pembuatan paspor dari Kantor Imigrasi Pekanbaru yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik Keimigrasian dan wujud nyata kepedulian kami dalam memberikan kemudahan bagi masyarakat yang sedang dalam keadaan *emergency*. Inovasi ini kembali diberlakukan di Kantor

Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru tahun 2022 berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 menjelaskan bahwa penyandang disabilitas yang memiliki keterbatasan fisik memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan tanpa mengalami diskriminasi.

Dalam memperkuat Undang-Undang tersebut, maka lahirlah Peraturan Presiden Nomor 33 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 75 Tahun 2015 Tentang Rencana Aksi Nasional Hak Asasi Manusia Tahun 2015-2019. Rencana aksi tersebut dijabarkan di dalam setiap institusi Pemerintah, termasuk Direktorat Jenderal Imigrasi. Adapun dikatakan bahwa ukuran keberhasilan dari rencana aksi ini adalah adanya jalur layanan khusus bagi penyandang disabilitas. Hal ini selaras dengan Peraturan Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2018 tentang Penghargaan Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia. Melalui PERMENKUMHAM ini, menjadikan pedoman/acuan terkait pelayanan publik berbasis HAM diseluruh Kantor Imigrasi.

Pelayanan paspor untuk penyandang disabilitas telah mendapatkan antrian prioritas sesuai dengan Surat Edaran Ditjen Imigrasi No. IMIUM.01.01-2435 Tahun 2018 tentang Pemberian Fasilitas Bagi Kelompok Rentan Dalam Layanan Penerbitan Paspor Berdimensi Ramah Hak Asasi Manusia.

### 3.2.3 Inovasi Layanan Imigrasi Pekanbaru Melayani di Tempat (IKAN SEPAT) Dikantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru

Sesuai dengan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tantang Pelayanan Publik. Layanan Imigrasi Pekanbaru Melayani di Tempat bertujuan untuk memberi kemudahan bagi masyarakat yang ingin mengurus paspor tanpa antrean *online* atau datang ke Kantor Imigrasi. Program ini kami lakukan untuk meningkatkan pelayanan paspor kepada masyarakat. Yang dapat mengajukan permohonan yaitu:

1. Perkantoran Pemerintah/TNI/POLRI/ BUMN/BUMD/Swasta.
2. Institusi Pendidikan (Sekolah/Pesantren/Asrama)
3. Komunitas/organisasi.
4. Komplek perumahan/apartemen.

Ketentuan dan prosedur dari layanan Imigrasi Pekanbaru melayani di tempat "IKAN SEPAT" sebagai berikut:

1. Pelayanan dapat melayani 20 – 50 pemohon per hari dalam satu tempat
2. Keluarga dari para pegawai di lingkungan Perkantoran Pemerintah/ TNI/ POLRI/ BUMN/ BUMD/ Swasta dan institusi pendidikan dapat mengajukan paspor dalam pelaksanaan Pelayanan.

3. Pelayanan hanya melayani pembuatan paspor baru dan penggantian paspor karena habis masa berlaku dan halaman penuh, tidak melayani penggantian paspor karena hilang atau rusak
4. Jadwal layanan ditentukan oleh Kantor Imigrasi setempat dan dilayani di hari kerja (pukul 08.00 s/d 16.00 waktu setempat) atau di luar jam/hari kerja
5. Pelaksanaan input data dan pengambilan biometrik dilakukan dengan mobile unit SPRI baik secara *online* atau *offline*
6. Proses penyelesaian paspor 4 (empat) hari kerja setelah pemohon melakukan pembayaran PNBP sesuai dengan jenis paspor yang dipilih
7. Pemohon Layanan dapat diberikan layanan percepatan paspor selesai pada hari yang sama dengan syarat pembayaran PNBP dilakukan sebelum pukul 13.00 waktu setempat
8. Pengambilan paspor yang sudah dicetak pada Kantor Imigrasi dapat dilaksanakan sebagai berikut:
  - a) Diambil langsung oleh pemohon paspor

- b) Diambil oleh perwakilan instansi/kantor/komunitas sebagaimana tersebut pada angka 1 dengan melampirkan surat kuasa/surat perintah dari pimpinan/para pemohon; atau
- c) Dikirim melalui jasa PT. Pos Indonesia.

### **3.2.4 Inovasi Layanan Paspor Simpatik (Sabtu Dan Minggu ) Di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru**

Seluruh jajaran Keimigrasian pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau melaksanakan layanan Paspor Simpatik. Hal itu sesuai kebijakan yang diterbitkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi (Ditjen Imigrasi). Layanan Paspor Simpatik merupakan layanan pembuatan paspor pada akhir pekan (sabtu-minggu) dengan kuota paspor terbatas dan jalur antrean datang langsung. Pelaksanaan Paspor Simpatik didasarkan pada Surat Keputusan Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI- 0005.KP.04.01 Tahun 2023 Tentang Panitia Nasional Hari Bhakti Imigrasi ke 73 Tahun 2023.

Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru KANWIL KEMENKUMHAM Riau melaksanakan pelayanan paspor pada hari Minggu. Pelayanan ini merupakan salah satu wujud nyata komitmen Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru untuk

membantu, memudahkan dan terus memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dalam hal penerbitan paspor yang dilaksanakan pada hari Sabtu dan Minggu, khususnya bagi mereka yang kesulitan mengakses aplikasi M-Passport dan tidak memiliki waktu luang pada hari-hari kerja.

Layanan Simpatik akan terus beroperasi pada setiap Satuan Kerja Keimigrasian di Wilayah Riau, baik pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Selat Panjang, Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tembilahan, Kantor Imigrasi Kelas II TPI Bengkalis, Kantor Imigrasi Kelas II TPI Bagansiapiapi dan Kantor Imigrasi Kelas II TPI Siak mulai tanggal 08–22 Januari 2023.

Melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik lembaga pemerintahan berupaya untuk memberikan pelayanan prima yang cepat, kesamaan hak, jelas, akuntabel, transparan, kepastian hukum dan lainnya. Untuk mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan publik, dapat dilakukan dengan sistem penyelenggaraan pelayanan terpadu baik itu pelayanan terpadu satu pintu atau satu atap. Maka terbit Surat Edaran Nomor: IMI-0603.GR.01.01 Tahun 2022 tentang kemudahan keimigrasian dalam rangka mendukung pariwisata berkelanjutan pada masa pandemi *corona virus disease* 2019. Maka berdasarkan surat edaran tersebut seluruh Kantor Imigrasi di Indonesia diberikan kebebasan dalam

melakukan inovasi terkait dengan pelayanan kepengurusan paspor.

### **3.2.5 Biaya Kepengurusan Paspor**

Biaya PNPB yang harus dibayarkan masyarakat terhadap pelayanan keimigrasian sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2019 tanggal 18 April 2019 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia

Berlakunya Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2019 yang disahkan pada tanggal 18 April 2019 tersebut merupakan pengganti dari Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 2014 yang mengatur tentang hal yang sama.

1. Paspor biasa 48 halaman Rp. 350.000,-
2. Paspor biasa 48 halaman elektronik (*e-passport*) Rp. 650.000,-
3. Surat Perjalanan Laksana Paspor untuk WNI Rp. 100.000,-
4. Surat Perjalanan Laksana Paspor untuk Orang Asing Rp. 150.000,
5. Layanan percepatan paspor selesai pada hari yang sama Rp.1.000.000,-
6. Biaya Beban Paspor Hilang Rp. 1.000.000,-
7. Biaya Beban Paspor Rusak Rp. 500.000,

## **F. Kesimpulan**

1. Inovasi kepengurusan paspor di kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru telah melakukan inovasi

kepengurusan paspor yaitu Imigrasi Pekanbaru Senja Melayani Selasa dan Kamis. Inovasi ini dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang ingin melakukan permohonan pembuatan paspor di luar jam kerja di jam 16.00-19.000 WIB, Layanan Jempol HAM ini diberikan bagi kelompok rentan seperti pemohon yang sakit yang tidak dapat datang ke kantor, penyandang disabilitas, dan lansia berumur diatas 65 tahun. Pemohon dengan kriteria diatas tidak perlu datang ke Kantor Imigrasi karena petugas yang akan mendatangi pemohon kerumah, Layanan Imigrasi Pekanbaru Melayani di Tempat bertujuan untuk memberi kemudahan bagi masyarakat yang ingin mengurus paspor tanpa antrian online atau datang ke Kantor Imigrasi. Program ini kami lakukan untuk meningkatkan pelayanan paspor kepada masyarakat. Layanan Paspor Simpatik merupakan layanan pembuatan paspor pada akhir pekan (sabtu-minggu) dengan kuota paspor terbatas dan jalur antrian datang langsung. Dari inovasi inovasi yang di keluarkan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru telah menjadi inovasi yang sangat membantu masyarakat, keuntungan inovasi ini

adalah sangat membantu masyarakat yang sulit untuk mengurus paspor saat jam kerja dan masyarakat yang sakit juga, dengan kerumitasn yang mudah di pahami oeh masyarakat karna petugas yang menjelaskan dan mengarahkan dengan ramah dan santu, kesusaian dengan aturan yang berlaku dengan percobaan telah teruji sehingga inovasi berjalan kan hingga saat ini, masyarakat juga sangat mudah mengamati inovasi yang di keluarkan oleh kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru maka inovasi kepengurusan paspor sangat membantu dan sebagai solusi bagi masyarat.

2. Inovasi Kepengurusan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru telah sesuai dengan Undang-Undang No 6 Tahun 2011 Tantang keimigrasian, inovasi kepengurusan paspor ini diantaranya: Imigrasi Pekanbaru Senja Melayani Selasa Dan Kamis (Ikan Selais), Jempol HAM, Imigrasi Pekanbaru Melayani di Tempat (Ikan Sepat), Layanan Sabtu dan Minggu, sebagai terobosan pelayanan masyarkat yang sesuai dengan Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik lembaga pemerintahan berupaya untuk memberikan pelayanan prima yang cepat, kesamaan hak, jelas,

akuntabel, transparan, kepastian hukum dan lainnya.

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Anggara, S. (2012). *Ilmu Administrasi Negara*. Bandung: Pustaka Setia.
- Arikunto, S. (1996). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta ..
- Arikunto, S. (2007). *Dasar-dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: PT Rineka Putra hlm.
- Dunn, W. N. (2003). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik Edisi Kedua, 610*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Finer, S. E. (1974). *Comparative Government*. Harmondsworth: Penguin Books, Ltd. .
- Fitzsimmons, J. a. (2004). *Service Management Operations, Strategy and Information Technology*. New York: Mc Graw Hill.
- Gaspersz, V. (2004). *Total Quality Management*. Jakarta: Gramedia.
- Gie, T. L. (1967). *Pertumbuhan Daerah Pemerintahan Daerah di Negara Kesatuan Republik Indonesia hlm. 44*. Jakarta: Gunung Agung.
- Hum, F. N. (2014). *Metode penelitian kualitatif. Solo: Cakra Books, 1.1: 3-4*.
- Jabar, S. A. (2009). *Evaluasi Program Pendidikan Pedoman Teoritis Praktis*

- Bagi Mahasiswa Praktisi Pendidikan. Jakarta: Bumi Aksara, h.4.
- Kumorotomo, W. (1992). *Etika Administrasi Negara*. Jakarta: PT Raja.
- LAN. (2007). *Dimensi Pelayanan Publik Dan Tantangannya Dalam Administrasi Negara di Indonesia*. Jakarta: Bagian Humas dan Publikasi.
- Marimba, A. D. (2007). *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir, A. (1995). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muhammad Fitri Rahmadana, A. T.-a. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Muluk, K. (2008). *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Nazir, P. D. (2003). *Metode Penelitian*. Cetakan Kelima. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nugroho, R. (2000). *Otonomi Daerah (Desentralisasi Tanpa Revolusi)*. Jakarta: media Komputindo Kelompok Gramedia, hlm. 90.
- Nugroho, R. (2003). *Kebijakan Publik, formulasi, Implementasi dan evaluasi*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Pamudji. (1994). *Profesionalisme Aparatur Negara dalam Meningkatkan Pelayanan dan Perilaku Politik Publik*. Jakarta: Widya Praja.
- Perianto, A. (2006). *Menakar Pelayanan Publik*. Malang: In-Trans.
- Purnama, I. (2018). *Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Dengan Antrian Online Di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung*. Diss. PERPUSTAKAAN.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of Innovation 5th Edition*. New York: Free Press.
- Rosdiana, Y. W. (2017). *Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Kota Serang*. Diss. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- Said, M. M. (2007). *Birokrasi di negara birokratis: makna, masalah, dan dekonstruksi birokrasi Indonesia*. Malang: UMM Press.
- Sedarmayanti. (2000). *Restrukturisasi dan Pemberdayaan Organisasi Untuk Menghadapi Dinamika Perubahan Lingkungan*. Bandung: Mandar Maju.
- Semiawan, C. R. (2010). *Metode penelitian kualitatif*. Jakarta: Grasindo.
- Sianipar. (1998). *Manajemen Pelayanan Masyarakat*. Jakarta: LAN.
- Sinambela, I. P. (2006). *Reormasi Pelayanan*

- Publik*. Jakarta: Penerbit: Bumi Aksara.
- Soemendar. (1985). *Perkembangan Jonsep Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Seminar IIP.
- Spillane, J. J. (2021). *Managing Quality Customer Service: Pelayanan yang Berkualitas*. Yogyakarta: Sanata Dharma University Press.
- Suganda, D. (1992). *Sistem Pemerintahan Republik Indonesia, Pemerintahan di Daerah*. Bandung : Sinar Baru hlm 87.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsini, A. (2016). *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan, cet. 5*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sulistiyani. (2009). *Evaluasi Pendidikan*,. Surabaya: Paramita, h. 50.
- Sutirna, H. (2018). *Inovasi dan teknologi pembelajaran*. Yogyakarta: Deepublish.
- Suwandi, B. &. (2002). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Rineka cipt.
- Suyanto, B. (2010). *Masalah Sosial Anak*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Syamsumardian, L. (2022). *Pengawasan Keimigrasian Terhadap Pengungsi Dari Luar Negeri*. Jakarta: CV Damera Press.
- Thoaha, M. (2008). *Beberapa Aspek Kebijakan Birokrasi*. Yogyakarta: Media Widya Mandala.
- Tjiptono, F. (2011). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta: Cv Andi.
- Wastitiono, S. (2011). *Manajemen Pemerintahan Daerah*. Bandung: Alqa Print.
- Winarsih, R. d. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelaja.

#### **Jurnal**

- Anggara, A. (2022). Optimalisasi Kualitas Pelayanan Prioritas Pembuatan Paspor Untuk Jamaah Umrah Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Tpi Bengkulu. *SEMB-J: Sharia Economic and Management Business Journal*, 3(2), 5-13.
- Arini, R. W. (2022). Analisis sistem antrian badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) kesehatan: studi kasus puskesmas margadadi. *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Teknik (JURRITEK)* , 1.1: 23-37.
- Ayu Rospianti, A. K. (2019). ANALISIS PENERAPAN STANDAR. *REZ PUBLICA*, 5(3), 38-48.
- Azis, A. (2008). Penerapan Logic Model pada Evaluasi Program Pembelajaran

- Inovasi Pendidikan. (*Conference Progdings: ARICIS*, 58-59.
- Dewi, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Pengguna BPJS Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Perspektif Ekonomi Islam. *Journal of Social Knowledge Education (JSKE)*, 3.1: 6-10.
- Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, 1.1: 9-18.
- Haryanto, A. T. (2022). Pelayanan Kesehatan (Studi Rawat Inap Di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), Kecamatan Baturetno Kabupaten Wonogiri). *Transformasi*, 14.22 .
- Hidayattullah, B. H. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Wonocolo Surabaya. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3.2.
- Kusuma, D. S. (2021). Pelaksanaan Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Mutu Profesionalitas Guru Di Smp Negeri 24 Medan Tahun Pelajaran 2016/2017. *Sabilarrasyad: Jurnal Pendidikan dan Ilmu Kependidikan*, 6(2), 53-63.
- Maryam, S. (2017). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *JIPSI- Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi UNIKOM*, 6.
- Maya Sofiana, R. W. (2020). Studi Komparasi Kepuasan Pasien BPJS Dan Non BPJS Pada Mutu Pelayanan Pendaftaran Puskesmas Johar Baru Jakarta Pusat. *Abiwara: Jurnal Vokasi Administrasi Bisnis*, 1.2: 93-110.
- Muhaimin, M. (2018). Penguatan Penyelenggaraan Pelayanan Publik melalui Penyelesaian Sengketa Informasi Publik. *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum*, 12.2: 213-226.
- Muryadi, A. D. (2017). Model evaluasi program dalam penelitian evaluasi. *Jurnal Ilmiah Penjas (Penelitian, Pendidikan Dan Pengajaran)*, 3.1 .
- Nasution, I. F. (2021). Analisis pelayanan pusat kesehatan masyarakat (puskesmas). *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 18.4: 527-532.
- Nilamsari, N. (2014). Memahami studi dokumen dalam penelitian kualitatif. *WACANA: Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, 13.2: 177-181.
- Pertiwi, A. (2017). Analisis perbedaan kualitas pelayanan pada pasien bpjs dan pasien umum terhadap kepuasan pasien di rawat jalan rsud kota surakarta. *Jurnal Manajemen Daya Saing*, 18.2: 113-121.

- Purwastuti, G. A. (2020). "Pelayanan Publik Keimigrasian Berbasis Good Governance (Studi pada Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Malang). *Respon Publik*, 14.1 60-67.
- Ramadhan, F. D. (2021). Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Ibum Kabupaten Bandung. *JANE (Jurnal Administrasi Negara)* , 12.2: 58-63.
- Raztiani, R. (2022). Inovasi Pelayanan Pada Kepolisian Sektor Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. *Jurnal Administrasi Publik dan Kebijakan (JAPK)* , 2.1: 22-32.
- Reza, M. (2019). Inovasi Pelayanan Publik. *KEMUD: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 4.1: 1-20.
- Rijal, P. A. (2021). Menuju Good Governance: Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital di Kantor Imigrasi Kelas II Non-TPI Kediri Jawa Timur. *NeoRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 3.1: 1-19.
- Rinaldi, R. (2012). Analisis kualitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 22-34.
- Rohaeni, H. a. (2018). Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Khatulistiwa Informatika*, 2.2: 486295.
- Romadani, D. W. (2021). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dari Pelayanan Puskesmas Lubuk Landai Kabupaten Bungo. *Jurnal Manajemen Sains* , 1.1 .
- Saputra, T. a. (2023). Systematic Literature Review Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital. *Menara Ilmu: Jurnal Penelitian dan Kajian Ilmiah*, 17.1
- Setiavani, E. F. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Program Kalimasada Di Kantor Kelurahan Karah Kota Surabaya. *Praja observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, (e-ISSN: 2797-0469) 3.02
- Suasti, Y. (2018). Analisis Pola Dan Jangkauan Pelayanan Publik Di Kecamatan Rambah Samo Kabupaten Rokan Hulu-Riau. *Jurnal Buana* , 2.4 : 1-8
- Suwasono, N. S. (2015). Implementasi prinsip-prinsip good governance dalam meningkatkan kinerja organisasi pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP)*, 3.5.
- Suyasa, I. G. (2020). Pengaturan Tenaga Kerja Asing Di Indonesia Dalam Perspektif Pendekatan Kedaulatan Negara. *Journal de Facto*, 7.1: 86-107.
- Syahrin, M. A. (2018). Menakar Kedaulatan Negara dalam

Perspektif Keimigrasian.  
*Jurnal Penelitian Hukum  
De Jure* , 18.1: 43-57.

Panitia Nasional Hari  
Bhakti Imigrasi ke 73  
Tahun 2023.

**Peraturan Perundang-  
Undangan**

Undang-Undang No 6 Tahun  
2011 Tentang  
Keimigrasian

Undang-Undang Nomor 25  
Tahun 2009 Tentang  
Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 8  
Tahun 2016 tentang  
Penyandang Disabilitas,

Peraturan Menteri  
Pendayagunaan Aparatur  
Negara Nomor  
63/KEP/M.PAN/7/2003  
Tentang Pedoman  
Umum Penyelenggara  
Pelayanan Publik,  
Standart Pelayanan  
Tersebut Biasa Disebut  
Standart Pelayanan  
Minimal

Peraturan Pemerintah Nomor 28  
Tahun 2019 Tentang  
Jenis dan Tarif atas Jenis  
Penerimaan Negara  
Bukan Pajak yang  
Berlaku Pada  
Kementerian Hukum dan  
Hak Asasi Manusia.

Surat Edaran Ditjen Imigrasi  
No. IMIUM.01.01-2435  
Tahun 2018 Tentang  
Pemberian Fasilitas Bagi  
Kelompok Rentan  
Dalam Layanan  
Penerbitan Paspor  
Berdimensi Ramah Hak  
Asasi Manusia.

Surat Keputusan Direktur  
Jenderal Imigrasi Nomor  
IMI- 0005.KP.04.01  
Tahun 2023 Tentang

Peraturan Daerah (PERDA) NO.  
3, LD.2021/ NO.3  
Peraturan Daerah  
(PERDA) Tentang  
Inovasi Daerah.

<https://kanimpekanbaru.kemenukham.go.id/> (Tanggal 06  
juni 2023)