

Inovasi Layanan Eazy Passport oleh Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Pekanbaru

by Dhea Annisa

Submission date: 26-Apr-2024 02:55AM (UTC-0500)

Submission ID: 2362420691

File name: Eksekusi_Vol_2_no_2_Mei_2024_hal_391-415.pdf (433.43K)

Word count: 8908

Character count: 56396



Inovasi Layanan *Eazy Passport* oleh Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Pekanbaru

Dhea Annisa

Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Riau, Indonesia

Email: dhea.annisa6324@student.unri.ac.id

Mimin Sundari Nasution

Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Riau, Indonesia

Email: mimin.sundari@lecturer.unri.ac.id

Korespondensi penulis: dhea.annisa6324@student.unri.ac.id

Abstract: *Eazy Passport Service Innovation* is a passport service innovation with the reach out or ball pickup method initiated by the Directorate General of Immigration of the Ministry of Law and Human Rights of the Republic of Indonesia, to increase public service innovation, the number of passport issuances and PNBPN revenue, which has been implemented by all immigration offices in Indonesia since the pandemic period until now. One of them is the Immigration Office Class I TPI Pekanbaru. This research is motivated by the problems, namely the lack of information provided during socialization, the limited human resources in the *Eazy Passport Service Innovation* by the Immigration Office Class I TPI Pekanbaru, and the issuance of passports that can take more than 4 working days. The purpose of this research is to find out the *Eazy Passport Service Innovation* by the Immigration Office Class I TPI Pekanbaru and to identify the inhibiting factors of the *Eazy Passport Service Innovation* by the Immigration Office Class I TPI Pekanbaru. The type of research used is a qualitative research method with a descriptive approach, where data collection techniques are carried out through observation, interviews and documentation. The results showed that the *Eazy Passport Service Innovation* by the Class I TPI Immigration Office Pekanbaru is still not fully running optimally, although on the other hand it also received appreciation from several passport applicants. The inhibiting factors in the *Eazy Passport Service Innovation* by the Class I TPI Immigration Office Pekanbaru, namely an unstable network at the location of the implementation and system errors, limited human resources and lack of understanding and knowledge of the applicant community in processing passports.

Keywords: *Innovation, Service, Eazy Passport*

Abstrak: Inovasi Layanan *Eazy Passport* merupakan inovasi pelayanan paspor dengan metode *reach out* atau jemput bola yang dicetuskan oleh Ditjen Imigrasi Kemenkumham RI, untuk meningkatkan inovasi pelayanan publik, jumlah penerbitan paspor serta penerimaan PNBPN, yang dilaksanakan oleh seluruh kantor imigrasi yang ada di Indonesia sejak masa pandemi hingga saat ini. Salah satunya yakni Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh permasalahan yakni kurangnya informasi yang diberikan pada saat sosialisasi, terbatasnya sumber daya manusia dalam Inovasi Layanan *Eazy Passport* oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru, serta penerbitan paspor yang dapat memakan waktu lebih dari 4 hari kerja. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Inovasi Layanan *Eazy Passport* oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru serta untuk mengidentifikasi faktor penghambat Inovasi Layanan *Eazy Passport* oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, dimana teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Inovasi Layanan *Eazy Passport* Oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru masih belum sepenuhnya berjalan secara optimal, walaupun disisi lain juga mendapatkan apresiasi dari beberapa pemohon paspor. Adapun faktor penghambat dalam Inovasi Layanan *Eazy Passport* Oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru, yakni jaringan yang tidak stabil pada lokasi penyelenggaraan dan sistem yang error, sumber daya manusia yang terbatas serta kurangnya pemahaman dan pengetahuan masyarakat pemohon dalam melakukan pengurusan paspor.

Kata Kunci: *Inovasi, Layanan, Eazy Passport*

Received Maret 29, 2024; Accepted April 26, 2024; Published Mei 31, 2024

* Dhea Annisa, dhea.annisa6324@student.unri.ac.id

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah sebuah 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 administrasi yang telah disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik, dalam hal ini yakni setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang kegiatan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan dalam pelayanan publik. Hal ini sebagaimana tertuang dalam Pasal 1 Ayat 1 dan 2 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Pemerintah dituntut untuk dapat memberikan pelayanan publik yang prima, dan optimal serta menyesuaikan terhadap kebutuhan masyarakat. Dimana tentunya masyarakat membutuhkan pelayanan publik yang berkualitas yang dilaksanakan secara *akuntable* dan juga transparan dari instansi pemerintahan ditengah berkembangnya zaman dan teknologi yang semakin canggih dalam kehidupan. Akan tetapi pada kenyataannya, sebagian dari masyarakat Indonesia memiliki asumsi yang buruk terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Karena tidak sedikit permasalahan yang ditemukan dilapangan pada saat pemberian pelayanan publik, seperti prosedur pelayanan yang berbelit-belit, kurang informatif serta akomodatifnya pelayanan, tidak adanya tranparansi sehingga tidak dapat menjamin kepastian hukum , waktu dan juga biaya pelayanan. Dan tentunya dari berbagai macam permasalahan yang terjadi di lapangan tersebut dapat menyebabkan tingkat kepuasan masyarakat menjadi rendah terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah.

Maka dari itu, dibutuhkan adanya perbaikan dari sistem pelayanan publik agar dapat lebih berkembang kedepannya dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia, struktur birokrasi serta meningkatkan responsivitas terhadap masyarakat. Agar nantinya pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dapat memahami dengan baik terkait dengan kebutuhan masyarakat serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

Pada saat situasi dan kondisi pandemi Covid-19 yang berawal pada tahun 2020 yang lalu, berbagai macam kegiatan maupun aktivitas yang dilakukan oleh masyarakat dibatasi termasuk dalam pelayanan publik, hal ini ditandai dengan dikeluarkannya kebijakan oleh pemerintah mulai dari pemberlakuan pembatasan sosial berskala besar (PSBB), *social distancing* dan juga *lockdown* di berbagai negara termasuk Indonesia, untuk dapat memutus mata rantai virus Covid-19. Dan adapun hal ini otomatis juga akan berdampak pada perubahan

pada standar operasional prosedur dalam pelayanan publik yang telah ditetapkan sebelumnya oleh organisasi ataupun instansi terkait dalam memberikan pelayanan publik.

Walaupun pada situasi pandemi Covid-19, akan tetapi, kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik harus tetap dijalankan dengan baik oleh penyelenggara pelayanan publik dengan menyesuaikan perkembangan situasi dan kondisi pada masa pandemi. Disamping sebagai upaya dalam pencegahan dan penularan virus Covid-19, disisi lain hal ini dilakukan bertujuan agar terwujudnya peningkatan akan kualitas pelayanan publik. Melihat situasi dan kondisi pada saat pandemi Covid-19 menuntut para penyelenggara pelayanan publik termasuk pada bidang keimigrasian, untuk dapat meningkatkan serta melakukan perubahan di saat pandemi terjadi.

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian yakni pada Pasal 1 Ayat 1 menjelaskan bahwa keimigrasian merupakan suatu hal ikhwal yang berkaitan dengan proses masuk atau keluarnya seseorang dari wilayah Indonesia maupun pengawasan terhadap orang asing di Indonesia serta penegakan hukumnya yang bertujuan untuk menjaga kedaulatan negara. Sedangkan pada Pasal 1 Ayat 3 dijelaskan fungsi keimigrasian adalah bagian dari urusan pemerintahan negara dalam memberikan pelayanan keimigrasian, penegakan hukum, keamanan negara dan fasilitator pembangunan kesejahteraan masyarakat.

Salah satu pelayanan publik yang terdampak akibat dari adanya pandemi Covid-19 yakni pelayanan keimigrasian yang merupakan suatu kegiatan yang berada dibawah naungan Direktorat Jenderal (Ditjen) Imigrasi pada Kementerian Hukum dan HAM (Kemenkumham) RI. Dimana pelayanan keimigrasian ini berfungsi untuk memberikan kepastian hukum terutama dalam hal pengurusan visa dan fasilitas, izin tinggal dan status, intelijen, penyidikan dan penindakan, lintas batas dan kerjasama luar negeri serta sistem informasi keimigrasian. Termasuk didalamnya yakni pengurusan dokumen perjalanan yakni paspor. Dimana sebagaimana yang kita ketahui bahwasanya pelayanan dalam pembuatan paspor merupakan salah satu pelayanan pada bidang keimigrasian yang paling sering ditemui dan dibutuhkan oleh masyarakat.

Keimigrasian tentunya mempunyai berbagai macam aturan yang menentukan siapa saja yang diperbolehkan ataupun diizinkan untuk dapat memasuki wilayah Indonesia. Salah satu aturan yang telah ditetapkan oleh bidang keimigrasian yakni yakni dimana seorang harus dapat menunjukkan dokumen yang sah berupa Surat Perjalanan dari suatu negara asalnya atau yang biasa disebut dengan paspor jika akan memasuki suatu negara untuk keperluan dan tujuan tertentu. Pada Pasal 1 ayat 16 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian

dijelaskan bahwasanya Paspor Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Paspor merupakan dokumen yang dikeluarkan oleh Pemerintah Republik Indonesia kepada warga negara Indonesia untuk melakukan perjalanan antarnegara yang berlaku selama jangka waktu tertentu. Apabila seorang tidak dapat menunjukkan dokumen tersebut maka dapat dipastikan bahwa yang bersangkutan akan dideportasi kembali ke negara asalnya.

Adapun kantor imigrasi yang merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis yang menjalankan Fungsi Keimigrasian di daerah kabupaten, kota atau kecamatan yang berada dibawah naungan Kemenkumham RI yang memiliki kewenangan dalam menerbitkan Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI) atau paspor. Terhitung sejak tanggal 12 Oktober tahun 2022 Direktorat Jenderal Imigrasi yang merupakan unsur pelaksana tugas dan fungsi Kemenkumham RI di bidang keimigrasian secara resmi menetapkan Paspor RI dengan masa berlaku selama 10 tahun,hal ini sebagaimana tercantum di dalam Pasal 2A ayat 1 pada Permenkumham RI Nomor 18 Tahun 2022 Tentang Perubahan Atas Permenkumham Nomor 18 tahun 2014 Tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor.

Sebagai salah satu penyumbang PNBP bagi Negara, berbagai inovasi telah dilakukan oleh jajaran Imigrasi untuk mengikuti perkembangan zaman serta meningkatkan pelayanan keimigrasian yang dibutuhkan Warga Negara Indonesia maupun Orang Asing. Salah satunya yakni inovasi yang dicetuskan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi berupa inovasi pelayanan paspor bernama *Eazy Passport* yakni ditandai dengan dikeluarkannya Surat Edaran Nomor: IMI.1060.GR.01.01 Tahun 2020 Tentang Layanan *Eazy Passport* per tanggal 30 Juni 2020. Inovasi ini dicetuskan dalam rangka melakukan peningkatan pelayanan paspor dan inovasi pelayanan publik pada bidang keimigrasian serta sebagai langkah progresif Direktorat Jenderal Imigrasi dalam hal peningkatan jumlah penerbitan paspor dan penerimaan Pendapatan Negara Bukan Pajak (PNBP) .

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru merupakan salah satu unit pelaksana teknis daerah (UPT) ataupun yang berada dibawah naungan Direktorat Jenderal Imigrasi Kemenkumham RI dan merupakan salah satu Kantor Imigrasi diantara banyaknya Kantor Imigrasi yang ada di Indonesia khususnya di Provinsi Riau, yang melaksanakan Inovasi Layanan *Eazy Passport*. Hadirnya pandemi Covid-19 yang semakin mewabah sejak tahun 2020 hingga tahun 2021 yang lalu tentunya menimbulkan banyak dampak salah satunya yakni pada menurunnya pelayanan pada semua instansi baik itu pemerintah maupun swasta. Tak terkecuali pada pelayanan yang ada di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru yang juga mengalami penurunan yakni pada jumlah pemohon dalam penerbitan paspor dimana hal tersebut sekaligus tentunya otomatis juga berdampak pada menurunnya Pendapatan Negara Bukan Pajak (PNBP).

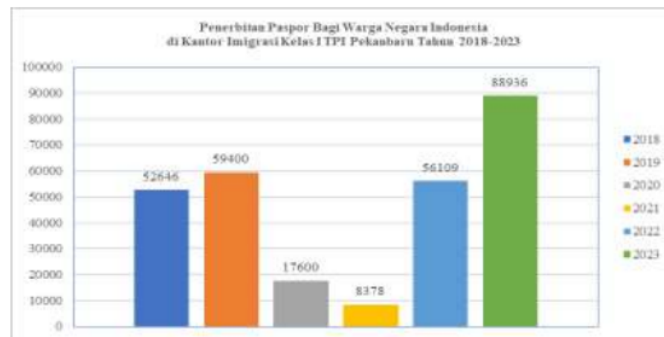
Tabel 1 Penerbitan Paspor bagi Warga Negara Indonesia di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru

Tahun	Penerbitan Paspor		Jumlah
	24 Hal	48 Hal	
2018	19	52.627	52.646
2019	3	59.397	59.400
2020	0	17.600	17.600
2021	0	8.378	8.378
2022	0	56.109	56.109
2023	0	88.936	88.936

Sumber : Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru,2023

Berdasarkan tabel 1 diatas ,dapat dilihat bahwasanya sebelum terjadinya pandemi Covid-19,yakni pada tahun 2018 dan 2019, terjadinya peningkatan pemohon dalam pembuatan paspor yakni dari yang sebelumnya berjumlah 52.646 menjadi 59.400 pemohon paspor, yang terdiri dari paspor 24 halaman dan didominasi oleh paspor 48 halaman dan terdiri dari pemohon baru dan pemohon penggantian. Lalu, setelah munculnya pandemi Covid-19 pada tahun 2020, terjadi penurunan yang signifikan pada penerbitan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru, yang sebelumnya di tahun 2019 penerbitan paspor berjumlah 59.400 mengalami penurunan menjadi hanya 17.600 paspor saja.

Adapun penurunan dalam jumlah penerbitan paspor kembali terjadi pada tahun 2021 yang juga dikarenakan oleh faktor semakin mewabahnya pandemi Covid-19. Dimana sebelumnya di tahun 2020 berjumlah 17.600 paspor menjadi hanya 8.378 paspor saja yang diterbitkan. Disamping tidak adanya lagi masyarakat yang melakukan pembuatan paspor 24 halaman, pandemi covid-19 yang terus mengalami peningkatan dan dibatasinya kegiatan masyarakat dalam melakukan perjalanan antar negara pada masa pandemi, menjadi salah satu faktor terjadinya penurunan dalam penerbitan paspor.

**Gambar 1 Grafik Penerbitan Paspor Bagi WNI di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru**

Sumber : Olahan Peneliti,2023

Lalu seiring dengan meredanya pandemi Covid-19 pada tahun 2022 jumlah pemohon penerbitan paspor di Kantor Imigrasi Pekanbaru kembali mengalami peningkatan yang signifikan dari yang sebelumnya 8.378 menjadi 56.109 pemohon penerbitan paspor. Dan pada

tahun 2023 kembali meningkat dari yang sebelumnya 56.109 pemohon menjadi 88.936 pemohon penerbitan paspor. Dalam hal ini dapat dikatakan bahwasanya baik itu pada saat sebelum terjadinya pandemi, saat terjadinya pandemi dan setelah terjadinya pandemi (era *new normal*) penerbitan paspor bagi Warga Negara Indonesia (WNI) tidaklah tetap atau mengalami yang namanya fluktuatif seperti yang tertera pada grafik.

Adapun Inovasi Layanan *Eazy Passport* sendiri mulai dilaksanakan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru yakni sejak tahun 2020 seiring dengan dikeluarkannya surat edaran dari Direktorat Jenderal Imigrasi Kemenkumham RI Tentang Layanan *Eazy Passport* tepatnya pada bulan Juni tahun 2020. Pada awal Inovasi Layanan *Eazy Passport* di Kantor Imigrasi Pekanbaru masih pada tahap sosialisasi atau pengenalan dan banyak menyasar kepada masyarakat perumahan, dikarenakan pada saat itu perkantoran banyak yang tutup, dan melaksanakan *Work From Home* (WFH) dikarenakan adanya pembatasan kegiatan pada masa pandemi Covid-19 saat itu. Dan setelah pandemi covid-19 mulai mereda atau memasuki pada tahun 2021 dan 2022 atau memasuki era *New Normal* sudah banyak perkantoran dan komunitas lainnya yang menggunakan Layanan *Eazy Passport*. Hal ini sebagaimana yang telah tertuang pada artikel yang diterbitkan oleh VOXindonews.com yang berjudul “Tingkatkan Pembuatan Paspor Setelah Covid, Imigrasi Pekanbaru Lakukan Jemput Bola ke Instansi dan Lembaga”. Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan oleh peneliti, disini peneliti mengelompokkan jenis pelayanan paspor melalui Inovasi Layanan *Eazy Passport* di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru sendiri terdiri atas 2 jenis. Yang pertama yakni *Eazy Passport* yang ditujukan bagi pemohon paspor khusus yang melakukan pengurusan paspor melalui suatu komunitas maupun perkantoran atau instansi, dimana Inovasi Layanan *Eazy Passport* ini hanya ditujukan khusus bagi para pemohon yang berada pada komunitas maupun perkantoran atau instansi tersebut, yang sudah didaftarkan pada surat permohonan yang diajukan kepada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru sebelumnya. Dan jenis pelayanan paspor melalui Inovasi Layanan *Eazy Passport* yang kedua yakni *Eazy Passport* yang ditujukan bagi pemohon atau masyarakat umum, baik itu bagi pemohon yang berasal dari satu perumahan yang melakukan pengurusan paspor melalui instansi pemerintah daerah masing-masing maupun pada Inovasi Layanan *Eazy Passport* yang dilaksanakan dalam skala besar pada pusat perbelanjaan ataupun mal-mal yang ada di Kota Pekanbaru dan lokasi lainnya yang dilaksanakan oleh seluruh kantor imigrasi yang ada di Provinsi Riau yang telah diinstruksikan oleh pimpinan Kantor Wilayah Kemenkumham Riau, yang menjadi fokus penelitian peneliti.



Gambar 2 Grafik Penerbitan Paspor Dalam Inovasi Layanan *Eazy Passport* di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru Tahun 2020-2023

Sumber : Olahan Peneliti,2023

Berdasarkan grafik 2 diatas, dapat dilihat bahwasanya setiap Inovasi Layanan *Eazy Passport*, selain terdapat pemohon paspor yang melengkapi berkas pendaftaran dan dapat dilayani oleh petugas, juga terdapat pemohon paspor yang tidak melengkapi berkas pendaftaran atau dapat dikatakan tidak mengetahui secara jelas informasi mengenai alur dan persyaratan dalam *Eazy Passport* yang berakibat tidak dapat dilayani oleh para pegawai dan tidak dapat melanjutkan pengurusan paspor pada saat itu. Dan diantara kedua jenis pemohon paspor tersebut dapat dikatakan sama-sama mengalami peningkatan setiap tahunnya. Dimana pemohon paspor tersebut terdiri dari pemohon paspor baru dan pemohon paspor penggantian atau perpanjangan paspor yang sudah habis masa berlaku.

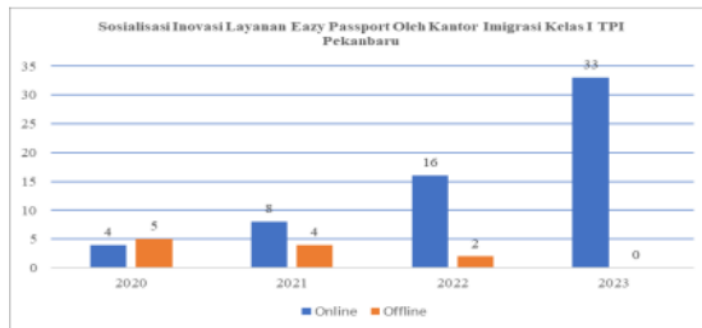
Tabel 2 Perbandingan Layanan Reguler (M-Paspor) dan Inovasi Layanan *Eazy Passport* di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru

No	Layanan Reguler (M-Paspor)	Inovasi Layanan <i>Eazy Passport</i>
1.	Setiap pemohon paspor perlu mengajukan pendaftaran antrian secara online melalui Aplikasi M-Paspor.	Perwakilan pemohon paspor atau komunitas mengajukan permohonan melalui surat permohonan dari pimpinan komunitas atau instansi kepada Kantor Imigrasi Pekanbaru. Atau melalui google form jika secara individu.
2.	Registrasi serta pemilihan jadwal pelayanan dilakukan melalui aplikasi M-Paspor.	Pihak Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru berkoordinasi dengan perwakilan pemohon mengenai teknis pelayanan.
3.	Pelaksanaan pelayanan yakni dengan pemohon mendatangi kantor imigrasi untuk melakukan <i>Check-In</i> pada petugas loket.	pelayanan menggunakan <i>mobil unit</i> SPRI.
4.	Pengambilan data pemohon baik itu foto, wawancara dan perekaman biometrik dilakukan di Kantor Imigrasi Pekanbaru.	Pengambilan data pemohon baik itu foto, wawancara dan perekaman biometrik dilakukan di lokasi pemohon dengan menyiapkan <i>setting</i> antrian.
5.	Setiap pemohon paspor dapat melakukan pengurusan paspor setiap hari ke kantor imigrasi selama kuota paspor pada Aplikasi M-Paspor masih tersedia.	Pemohon paspor harus menunggu pembukaan kuota pada Layanan <i>Eazy Passport</i> terlebih dahulu dengan jadwal yang tidak dapat ditentukan.
6.	Penerbitan paspor dalam waktu 4 hari kerja setelah pemohon melakukan pembayaran paspor.	Penerbitan Paspor dapat memakan waktu lebih dari 4 hari kerja tergantung jumlah pemohon.
7.	Metode penyerahan paspor dilakukan setelah 4 hari kerja setelah melakukan pembayaran dan diambil langsung di Kantor Imigrasi Pekanbaru.	Metode penyerahan paspor ditentukan dengan melakukan koordinasi antara pihak Kantor Imigrasi Pekanbaru dengan perwakilan pemohon atau dapat mengambil langsung di Kantor Imigrasi Pekanbaru jika secara individu.

Sumber : Olahan Peneliti,2023

Berdasarkan tabel 2 diatas, dapat dilihat perbandingan antara Layanan Reguler dan Inovasi Layanan *Eazy Passport* di Kantor Imigrasi Pekanbaru, walaupun tidak sepenuhnya merubah pelayanan paspor yang ada di Kantor Imigrasi Pekanbaru, karena persyaratan dalam pengurusan paspor tetaplah sama seperti sebelumnya dan yang membedakan hanya pada beberapa prosedur pelayanan menghadirkan perubahan yang dapat memudahkan masyarakat pemohon dalam melakukan pengurusan paspor dengan berbagai macam keunggulan yang ditawarkan di dalamnya.

Untuk dapat diketahui oleh masyarakat secara luas, pihak Kantor Imigrasi Pekanbaru sendiri sudah melakukan berbagai macam sosialisasi terkait dengan Inovasi Layanan *Eazy Passport* ini, baik itu secara online atau melalui sosial media Kantor Imigrasi Pekanbaru yakni dengan penyebaran pamflet atau poster, foto video dan yang lainnya terkait dengan inovasi dan juga secara offline yakni dengan jemput bola langsung mendatangi perumahan ataupun perkantoran dan instansi tertentu yang juga disertai dengan penampilan banner dan penyebaran brosur terkait inovasi ini. Akan tetapi, dikarenakan kurangnya pengetahuan dan pemahaman pemohon terkait paspor dan kurangnya informasi tentang Inovasi Layanan *Eazy Passport* yang telah disosialisasikan oleh pihak Kantor Imigrasi Pekanbaru ini, menyebabkan masih banyaknya pemohon yang akan mengurus paspor dalam inovasi ini tidak mengetahui secara jelas baik itu persyaratan dan juga alur dalam Inovasi Layanan *Eazy Passport*, alhasil setiap kali inovasi ini selalu ditemukannya pemohon yang tidak melengkapi berkas persyaratan yang menyebabkan masyarakat pemohon yang sudah mengantri lama dan berdomisili jauh dari lokasi kegiatan tidak dapat dilayani dalam inovasi ini.

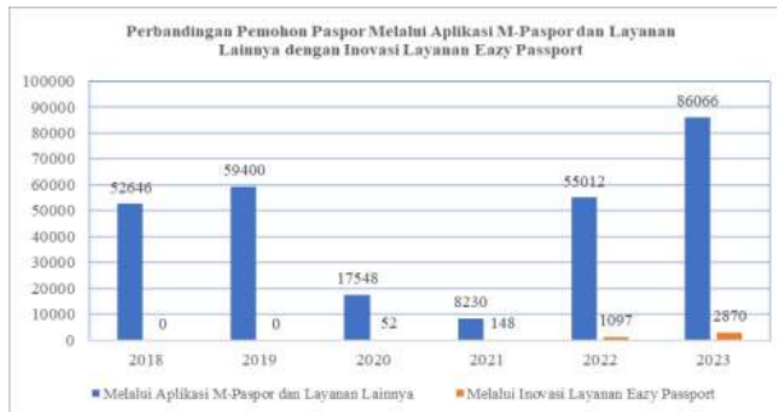


Gambar 3 Grafik Sosialisasi Inovasi Layanan *Eazy Passport* Oleh Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru

Sumber : Olahan Peneliti, 2023

Berdasarkan grafik 3 diatas, dapat dilihat bahwasanya pada awal mula dilaksanakannya Inovasi Layanan *Eazy Passport* oleh Kantor Imigrasi Pekanbaru yakni pada tahun 2020, adapun sosialisasi secara online yang dilakukan yakni hanya sebanyak 4 kali, dan 5 kali sosialisasi secara offline. Dimana sosialisasi tersebut lebih banyak menasar pada perumahan

masyarakat, dikarenakan instansi maupun perkantoran banyak melakukan *Work From Home* dikarenakan terjadinya pandemi Covid-19 pada saat itu. Adapun pada tahun 2021, sosialisasi secara online yang dilakukan mengalami peningkatan yakni sebanyak 8 kali, sedangkan secara offline mengalami penurunan yakni hanya sebanyak 4 kali saja yang juga dikarenakan oleh faktor pandemi Covid-19 yang semakin mewabah pada saat itu. Dan memasuki era *new normal* yakni pada tahun 2022 dan 2023 sosialisasi secara online kembali mengalami peningkatan yakni dari yang berjumlah 16 kali sosialisasi menjadi 33 kali sosialisasi, namun sosialisasi secara offline mengalami penurunan dari yang sebelumnya sebanyak 2 kali sosialisasi menjadi tidak ada sosialisasi sama sekali di tahun 2023.



Gambar 4 Grafik Perbandingan pemohon yang melakukan pengurusan paspor menggunakan Aplikasi M-Paspor dan yang lainnya dengan *Eazy Passport*
 Sumber : *Olahan Peneliti, 2023*

Berdasarkan grafik 4 diatas, dapat dilihat bahwasanya antara pemohon yang melakukan pengurusan paspor melalui Aplikasi M-Paspor dan layanan lainnya dengan pemohon menggunakan Inovasi Layanan *Eazy Passport* memiliki perbandingan yang sangat jauh. Dimana masyarakat lebih banyak memilih untuk melakukan pengurusan paspor melalui Aplikasi M-Paspor dan layanan lainnya di Kantor Imigrasi Pekanbaru dibandingkan dengan Inovasi Layanan *Eazy Passport*.

Selain itu permasalahan terkait dengan terbatasnya sumber daya manusia atau pegawai yang ada di Kantor Imigrasi Pekanbaru maupun yang diutus pimpinan dalam Inovasi Layanan *Eazy Passport* menyebabkan terjadinya antrian yang lama di lokasi pelaksanaan inovasi ini. Dimana pegawai yang diutus pimpinan pada saat pelaksanaan hanya sebanyak 4-5 orang saja yang melayani para pemohon ditengah banyaknya pemohon yang akan melakukan pengurusan paspor dan memakan waktu yang cukup lama dalam melayani 1 orang pemohon dan alhasil menyebabkan antrian panjang ditengah masyarakat pemohon selama pelaksanaan Inovasi Layanan *Eazy Passport* ini.

Tabel 3 Penerbitan Paspor dalam Inovasi Layanan Eazy Passport dengan waktu lebih dari 4 hari kerja

Tahun	Jadwal Penerbitan Paspor	Jumlah
2020	-	-
	Total	-
2021	23-30 September	50 Paspor
	Total	50 Paspor
2022	25-31 Maret	58 Paspor
	15-23 Juni	85 Paspor
	26 Juni-5 Juli	147 Paspor
	7-15 Juli	61 Paspor
	22-30 Desember	154 Paspor
	Total	505 Paspor
2023	9-17 Mei	72 Paspor
	27 Juni-7 Juli	95 Paspor
	4-15 Agustus	68 Paspor
	15-24 Agustus	107 Paspor
	11-25 Oktober	103 Paspor
	12-20 Oktober	90 Paspor
	13-27 Oktober	106 Paspor
	18 Oktober-2 November	112 Paspor
	25 Oktober-3 November	150 Paspor
	27 Oktober-6 November	145 Paspor
	28 November-6 Desember	135 Paspor
	13 Desember-20 Desember	160 Paspor
	15 Desember-22 Desember	155 Paspor
	Total	1.498 Paspor

Sumber : Olahan Peneliti,2023

Permasalahan terakhir yang terjadi pada Inovasi Layanan *Eazy Passport* ini yakni pada proses penerbitan paspor yang memakan waktu lebih dari 4 hari kerja yang disebabkan oleh berbagai macam faktor salah satunya yakni banyaknya jumlah pemohon dalam 1 kali pelaksanaan inovasi ini. Berdasarkan tabel 3 diatas, dapat dilihat bahwasanya penerbitan paspor dalam Inovasi Layanan *Eazy Passport* yang memakan waktu lebih dari 4 hari kerja mengalami peningkatan setiap tahunnya sejak tahun 2021 hingga 2023.

Berdasarkan fenomena dan juga latar belakang permasalahan tersebut,maka peneliti pun tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Inovasi Layanan Eazy Passport Oleh Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Pekanbaru.”**

TINJAUAN PUSTAKA

Inovasi

Menurut Suwarno (2008) pada hakikatnya munculnya suatu inovasi merupakan sesuatu hal yang natural dan manusiawi terjadi. Inovasi muncul sebagai konsekuensi logis dari berbagai dinamika masalah dan kebutuhan yang selalu hadir serta meningkat. Manusia selalu berhadapan dengan dua hal ketika menjalani hidup, yaitu kebutuhan dan masalah. Munculnya kebutuhan karena memang ada yang dibutuhkan untuk dapat bertahan hidup dan karena di desain sedemikian rupa. Begitu juga dengan masalah, dapat muncul karena adanya faktor pendorong dari internal dan eksternal untuk mempertahankan hidup, dan juga sebagai akibat

dari sesuatu yang telah dirancang sebelumnya. Apabila diukur dari perjalanan sejarah peradaban manusia, inovasi sendiri sebenarnya sering disebut sebagai istilah yang relatif baru.

Pelayanan Publik

Menurut Pasolog (2019) pada dasarnya, pelayanan merupakan aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik itu yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan kata lain bahwa pelayanan menempatkan pelanggan sebagai sesuatu yang urgen dan berhadapan langsung dengan pelanggan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pelayanan berperan sebagai “ Sesuatu, sarana, atau hasil pekerjaan dalam pelayanan kebutuhan seperti melayani, sedangkan “melayani” adalah “Menerima, memanfaatkan, memberikan makan atau minum untuk memenuhi kebutuhan orang lain.”

Inovasi Pelayanan Publik

Menurut Prabowo et al.,(2022) inovasi pelayanan publik merupakan suatu terobosan pelayanan publik, baik yang merupakan gagasan atau ide kreatif orisinal maupun adaptasi atau modifikasi yang dapat memberikan manfaat bagi masyarakat, baik itu secara langsung maupun tidak langsung. Adapun gagasan atau ide kreatif orisinal merupakan suatu nilai positif dari suatu penyelenggara pelayanan publik dalam rangka memberikan inovasi baru (*novelty*) pada pelayanannya. Sedangkan adaptasi atau modifikasi merupakan suatu upaya dalam melakukan konsep ATM yakni Amati Tiru Modifikasi dari institusi penyelenggara pelayanan publik lainnya yang memiliki dampak yang besar bagi masyarakat. dan sudah berjalan dengan baik. Adapun fasilitasi Pembangunan dan pengembangan inovasi pelayanan publik dilakukan melalui kompetensi inovasi, pemanfaatan dan pengembangan jaringan informasi, peningkatan kapasitas dan pemantauan yang berkelanjutan.

Inovasi Layanan *Eazy Passport*

Inovasi Layanan *Eazy Passport* merupakan sebuah terobosan atau inovasi baru dalam hal pelayanan pada masa pandemic covid-19 yang dicetuskan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum dan HAM Republik Indonesia, yang ditandai dengan dikeluarkannya Surat Edaran Nomor: IMI.1060.GR.01.01 Tahun 2020 Tentang Layanan *Eazy Passport* per tanggal 30 Juni 2020, dalam rangka melakukan peningkatan pelayanan paspor dan inovasi pelayanan publik pada bidang keimigrasian serta sebagai langkah progresif Direktorat Jenderal Imigrasi dalam hal peningkatan jumlah penerbitan paspor dan penerimaan Pendapatan Negara Bukan Pajak (PNBP).

METODE PENELITIAN

Menurut Sugiyono (2013) metode penelitian pada dasarnya merupakan suatu cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, yang artinya dilakukan dengan cara yang masuk akal, sehingga terjangkau oleh penalaran manusia, empiris yang artinya cara yang dilakukan itu dapat diamati oleh indera manusia, dan sistematis, yang artinya proses yang digunakan dalam penelitian itu menggunakan langkah-langkah tertentu yang bersifat logis. Adapun data yang diperoleh melalui penelitian itu yakni berupa data empiris (teramati) yang mempunyai kriteria tertentu yaitu valid, yang berarti menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti.

Jenis Penelitian

Menurut Sugiyono (2017) menyatakan bahwa metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah atau *natural setting* yaitu obyek yang apa adanya, tidak dimanipulasi oleh peneliti sehingga kondisi pada saat peneliti memasuki obyek, setelah berada di obyek dan setelah keluar dari obyek relatif tidak berubah, dimana peneliti berperan sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasilnya lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Penelitian kualitatif muncul karena terjadi perubahan paradigma dalam memandang suatu realitas atau fenomena atau gejala. Dalam paradigma ini realitas sosial dipandang sebagai sesuatu yang holistik atau utuh, kompleks, dinamis dan penuh makna, yang disebut dengan paradigma postpositivisme. (Sugiyono, 2017). Metode ini juga disebut dengan metode konstruktif karena dengan menggunakan metode ini peneliti dapat mengkonstruksi fenomena yang berantakan menjadi sebuah bangunan baru yang mudah untuk dipahami. Dengan menggunakan penelitian kualitatif ini penulis mengharapkan dapat menggali informasi secara mendalam serta menjelaskan fenomena dan kondisi yang berkaitan mengenai Inovasi Layanan *Eazy Passport* Oleh Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru.

GAMBARAN UMUM

Profil Kota Pekanbaru

Nama Pekanbaru dahulunya dikenal dengan nama “Senapelan” yang saat itu dipimpin oleh seorang Kepala Suku disebut Batin. Daerah ini terus berkembang menjadi kawasan pemukiman baru dan seiring waktu berubah menjadi Dusun Payung Sekaki yang terletak di muara Sungai Siak.

Pada tanggal 9 April Tahun 1689, telah diperbaharui sebuah perjanjian antara Kerajaan Johor dengan Belanda (VOC) dimana dalam perjanjian tersebut Belanda diberi hak yang lebih luas. Diantaranya pembebasan cukai dan monopoli terhadap beberapa jenis barang dagangan. Selain itu Belanda juga mendirikan Loji di Petapahan yang saat itu merupakan kawasan yang maju dan cukup penting.

Karena kapal Belanda tidak dapat masuk ke Petapahan, maka Senapelan menjadi tempat perhentian kapal-kapal Belanda, selanjutnya pelayaran ke Petapahan dilanjutkan dengan perahu-perahu kecil. Dengan kondisi ini, Payung Sekaki atau Senapelan menjadi tempat penumpukan berbagai komoditi perdagangan baik dari luar untuk diangkut ke pedalaman, maupun dari pedalaman untuk dibawa keluar berupa bahan tambang seperti timah, emas, barang kerajinan kayu dan hasil hutan lainnya.

Terus berkembang, Payung Sekaki atau Senapelan memegang peranan penting dalam lalu lintas perdagangan. Letak Senapelan yang strategis dan kondisi Sungai Siak yang tenang dan dalam membuat perkampungan ini memegang posisi silang baik dari pedalaman Tapung maupun pedalaman Minangkabau dan Kampar. Hal ini juga merangsang berkembangnya sarana jalan darat melalui rute Teratak Buluh (Sungai Kelulut), Tangkerang hingga ke Senapelan sebagai daerah yang strategis dan menjadi pintu gerbang perdagangan yang cukup penting.

Perkembangan Senapelan sangat erat dengan Kerajaan Siak Sri Indrapura. Semenjak Sultan Abdul Jalil Alamudin Syah menetap di Senapelan, beliau membangun Istana di Kampung Bukit dan diperkirakan Istana tersebut terletak di sekitar lokasi Mesjid Raya sekarang. Sultan kemudian berinisiatif membuat pekan atau pasar di Senapelan namun tidak berkembang. Kemudian usaha yang dirintis tersebut dilanjutkan oleh putranya Raja Muda Muhammad Ali yang bergelar Sultan Muhammad Ali Abdul Jalil Muazamsyah meskipun lokasi pasar bergeser di sekitar Pelabuhan Pekanbaru sekarang.

Akhirnya menurut catatan yang dibuat oleh Imam Suhil Siak, Senapelan yang kemudian lebih populer disebut Pekanbaru resmi didirikan pada tanggal 21 Rajab hari Selasa tahun 1204 H bersamaan dengan 23 Juni 1784 M oleh Sultan Muhammad Ali Abdul Jalil Muazamsyah dibawah pemerintahan Sultan Yahya yang kemudian ditetapkan sebagai hari jadi Kota Pekanbaru.

Sejak ditinggal oleh Sultan Muhammad Ali Abdul Jalil Muazamsyah, penguasaan Senapelan diserahkan kepada Datuk Bandar yang dibantu oleh empat Datuk besar yaitu Datuk Lima Puluh, Datuk Tanah Datar, Datuk Pesisir dan Datuk Kampar. Mereka tidak memiliki

wilayah sendiri tetapi mendampingi Datuk Bandar. Keempat Datuk tersebut bertanggungjawab kepada Sultan Siak dan jalannya pemerintahan berada sepenuhnya ditangan Datuk Bandar.

Profil Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru

Secara geografis letak kota Pekanbaru khususnya dan Riau umumnya sangat strategis terutama berbatasan langsung dengan Negara tetangga (Singapura, Malaysia dan Vietnam) makas aspek Keimigrasian di daerah ini cukup 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. Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kehakiman RI No. JM.2/11/11 Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru dibentuk pada tanggal 17 Juni 1953 dengan nama Kantor Imigrasi Daerah Pekanbaru yang berkantor di Pos Imigrasi sungai Siak, jalan Pelabuhan ke jalan Teratai No.87 Pekanbaru sampai sekarang.

Pada tahun 1982 terjadi integrasi Kantor Wilayah Departemen Kehakiman sehingga terjadi perubahan nomenklatur dari Kantor Imigrasi Daerah Pekanbaru menjadi Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru dengan wilayah kerja meliputi Kotamadya Pekanbaru dan Kabupaten Kampar. Dalam perkembangannya sesuai dengan surat Keputusan Menteri Kehakiman R.I No. M-03.PR.07.04 tahun 1991 wilayah kerja Kantor Imigrasi Pekanbaru disamping Kotamadya Pekanbaru dan Kabupaten Kampar juga termasuk Kecamatan Siak Sri Indrapura yang berada di Kabupaten Bengkalis, namun setelah terbentuknya Kantor Imigrasi Kelas II Siak maka kecamatan Siak Sri Indrapura masuk kedalam wilayah kerja Kanim Siak. Perubahan tersebut menyebabkan Kerja Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru melingkupi wilayah kerja 1 kota dan 3 Kabupaten yaitu :

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

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Inovasi Layanan *Eazy Passport*

Data - data yang sudah peneliti dapatkan sebelumnya dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti,yaitu melalui teknik pengumpulan data melalui triangulasi yang terdiri dari observasi,wawancara dan juga dokumentasi, yang berkaitan dengan permasalahan

penelitian ini yakni mengenai Inovasi Layanan *Eazy Passport* Oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru, akan peneliti sajikan pada bab ini.

Berdasarkan pemaparan pada bab-bab sebelumnya bahwasanya Inovasi Layanan *Eazy Passport* ini sudah dicetuskan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia sejak tahun 2020 yang lalu atau sejak masa pandemi Covid-19. Dimana inovasi ini dicetuskan bertujuan untuk meningkatkan pelayanan paspor dan inovasi pelayanan publik di lingkungan Direktorat Jenderal Imigrasi serta sebagai langkah progresif dalam rangka peningkatan jumlah penerbitan paspor dan penerimaan Pendapatan Negara Bukan Pajak (PNBP) hal ini sebagaimana yang telah dijelaskan dalam Surat Edaran NOMOR : IMI-1060.GR.01.01 Tahun 2020 Tentang Layanan *Eazy Passport* yang diterbitkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia.

Dimana Inovasi Layanan *Eazy Passport* ini merupakan pelayanan paspor yang dilaksanakan di luar kantor dan menuju lokasi pemohon menggunakan mobil layanan paspor keliling dan/atau *mobile unit* Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI) yang dilaksanakan oleh seluruh kantor imigrasi yang ada di Indonesia, salah satunya yakni Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru sebagai unit pelaksana teknis yang menjalankan fungsi keimigrasian yakni dalam memberikan pelayanan keimigrasian, penegakan hukum, keamanan negara dan fasilitator pembangunan kesejahteraan masyarakat. Inovasi Layanan *Eazy Passport* ini hadir untuk menjawab keluhan masyarakat sejak masa pandemi covid-19 yang lalu yang dimana banyak kantor yang melaksanakan *Work From Home* (WFH) dan dibatasinya kegiatan masyarakat akibat diberlakukannya Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dan *lockdown* yang diberlakukan oleh beberapa daerah di Indonesia yang menyebabkan sulitnya masyarakat untuk mengakses pelayanan publik dalam hal ini yakni pelayanan paspor, karena tidak dapat mendatangi kantor imigrasi secara langsung untuk melakukan pengurusan paspor.

Pelayanan yang baik merupakan pelayanan yang mengutamakan efisiensi, efektivitas, transparansi dan juga akuntabilitas dalam memberikan pelayanan publik. Hal tersebut dilakukan untuk dapat memberikan kepuasan dan menjawab semua kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah serta dapat meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) kedepannya. Maka dari itu setelah melihat kondisi masyarakat, seluruh kantor imigrasi yang ada di Indonesia, dalam hal ini yakni Kantor Imigrasi Pekanbaru mulai menjalankan inovasi ini untuk menjawab semua keluhan masyarakat dalam hal pelayanan paspor.

Sebagaimana yang sudah peneliti jelaskan pada latar belakang sebelumnya, bahwasanya Inovasi Layanan *Eazy Passport* Oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru ini

sudah dijalankan sejak bulan Juni tahun 2020 yang lalu hingga sekarang terus dioptimalkan penyelenggaraan untuk mendukung tatanan kenormalan baru dalam pelaksanaan tugas dan fungsi Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia. Akan tetapi, masih ditemukannya kendala maupun tantangan dalam menjalankan Inovasi *Layanan Eazy Passport* ini.

Penelitian ini membahas mengenai Inovasi Layanan *Eazy Passport* Oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru, dalam hal ini peneliti menggunakan teori Rogers (2003) yang terdiri dari 5 indikator untuk membahas penelitian yang dilakukan oleh peneliti, antara lain :

- 1) Keunggulan Relatif (*Relative Advantage*)
- 2) Kesesuaian (*Compatibility*)
- 3) Kerumitan (*Complexity*)
- 4) Kemungkinan Dicoba (*Triability*)
- 5) Kemudahan Diamati (*Observability*)

Berikut merupakan hasil wawancara yang peneliti lakukan untuk memperoleh informasi lebih lanjut mengenai pembahasan mengenai Inovasi Layanan *Eazy Passport* Oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru.

Keunggulan Relatif (*Relative Advantage*)

Suatu inovasi dianggap lebih baik atau unggul dari yang pernah ada sebelumnya. Hal ini dapat diukur dari beberapa segi, seperti segi ekonomi, prestise sosial, kenyamanan, kepuasan dan lain-lain. Semakin besar keunggulan relatif yang dirasakan oleh pengadopsi maka semakin cepat inovasi tersebut dapat diadopsi. Dimana akan terdapat nilai kebaruan yang akan melekat dan tertanam pada inovasi tersebut yang nantinya akan menjadi ciri khas yang membedakannya dengan yang lainnya. Dalam indikator ini, sudah dijelaskan bahwasanya terdapat tingkat keunggulan ataupun keuntungan yang terdapat dalam suatu inovasi sehingga nantinya dapat diukur berdasarkan kepuasan karena dengan melihat tingkat kepuasan tersebut, akan dapat menguntungkan bagi pihak penerima inovasi tersebut kedepannya. Bukan hanya dari kepuasan yang dibahas pada indikator ini, akan tetapi, peneliti juga dapat menemukan nilai keunggulan dan juga manfaat lebih dalam penerapan inovasi di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru. Dan sebelumnya juga sudah dijelaskan bagaimana model sistem pelayanan yang dilakukan sebelum dan sesudah adanya inovasi pelayanan publik ini. Dimana Inovasi Layanan *Eazy Passport* yang sudah dicetuskan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia ini, dan sudah dijalankan oleh seluruh kantor imigrasi yang ada di Indonesia, termasuk Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru. Dimana dalam inovasi ini terdapat perbedaan SOP atau prosedur dalam hal pelayanan pengurusan

paspor, yakni masyarakat pemohon paspor tidak perlu lagi untuk mendatangi kantor imigrasi, karena petugas langsung yang akan jemput bola ke lokasi pemohon. Dengan demikian pihak Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru akan memperoleh keuntungan maupun manfaat tersendiri dari adanya inovasi pelayanan publik tersebut secara lebih efektif dan efisien. Berikut merupakan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan informan-informan untuk dapat memperoleh informasi serta data terkait dengan indikator Keunggulan Relatif (*Relative Advantage*) pada Inovasi Layanan *Eazy Passport* ini. Dimana dalam wawancara ini bertujuan untuk dapat mengetahui nilai kebaruan atau nilai lebih dari keuntungan ataupun keunggulan dari inovasi ini dibandingkan dengan inovasi yang ada sebelumnya.

Kesesuaian (*Compatibility*)

Derajat dimana suatu inovasi tersebut dianggap konsisten dengan nilai-nilai yang berlaku, pengalaman masa lalu dan kebutuhan pengadopsi. Sebagai contoh, jika suatu inovasi atau ide tertentu tidak sesuai dengan nilai dan norma yang berlaku, maka inovasi itu tidak dapat diadopsi dengan mudah sebagaimana halnya dengan inovasi yang sesuai (*compatible*). Dimana dalam sebuah inovasi harus mempertimbangkan dan juga memerlukan kesesuaian dengan kebutuhan dasar masyarakat dengan pihak terkait dalam hal ini pemerintah yang memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Dimana pentingnya kesesuaian dalam inovasi pelayanan yang baru saat ini, tentunya harus sejalan ataupun beriringan dengan inovasi yang sudah ada sebelumnya, dan tentunya inovasi yang baru saat ini harus mampu mengikuti perkembangan zaman dan juga berpedoman pada peraturan dalam inovasi ini. Begitu juga dengan Inovasi Layanan *Eazy Passport* yang dalam hal ini dilaksanakan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru ini, dimana dalam hal penyelenggaraannya mengacu pada suatu peraturan.

Kerumitan (*Complexity*)

Pada dasarnya, dalam sebuah inovasi tentunya memberikan suatu penawaran, baik itu dapat berupa prosedur ataupun tahapan yang lebih baik lagi dan tentunya yang terbaru dalam melakukan pembenahan terhadap pelayanan yang sudah ada sebelumnya pada suatu instansi ataupun organisasi, yang dimana masih dirasa kurang prima dalam melakukan pelayanan pada masyarakat. namun terkadang inovasi dianggap sebagai suatu yang sulit untuk dipahami dan digunakan. Beberapa inovasi tertentu ada yang dengan mudah dapat dimengerti dan digunakan oleh pengadopsi dan ada pula yang sebaliknya. Semakin mudah dipahami dan dimengerti oleh pengadopsi, maka semakin cepat suatu inovasi dapat diadopsi.

Walaupun sudah melaksanakan inovasi pelayanan paspor berbasis jemput bola pada masyarakat, namun tetap saja masih ditemukannya kerumitan ataupun kendala yang masih

dirasakan oleh masyarakat selaku pemohon paspor dalam Inovasi Layanan *Eazy Passport* ini. Dikarenakan tidak sepenuhnya pelayanan paspor dapat diberikan pada lokasi pemohon, terutama bagi pemohon paspor individu yang bukan berasal dari suatu komunitas atau yang melakukan pengurusan paspor secara kolektif. Dimana bagi pemohon paspor individu tetap diharuskan untuk mendatangi kantor imigrasi untuk melakukan pengambilan paspor yang sudah terbit. Dimana dalam kasus ini tentunya menjadi suatu kerumitan tersendiri bagi masyarakat terutama bagi mereka yang berasal dari luar kota atau tidak berdomisili di Kota Pekanbaru. Selain itu, juga masih ditemukannya masyarakat pemohon paspor yang belum sepenuhnya memahami terkait dengan prosedur dalam hal pengurusan paspor ini, dan masih banyak kerumitan ataupun kendala lainnya yang masih dirasakan oleh masyarakat pemohon paspor pada saat melakukan pendaftaran, lalu pada proses pengurusan paspor di lokasi maupun setelah proses pengurusan paspor pada Inovasi Layanan *Eazy Passport* ini.

Disamping itu juga tidak dapat dipungkiri bahwasanya juga masih ditemukannya berbagai macam kerumitan ataupun kendala yang masih dirasakan oleh pihak Kantor Imigrasi Pekanbaru sendiri selaku pemberi pelayanan paspor pada masyarakat dalam Inovasi Layanan *Eazy Passport* ini. Terbatasnya jumlah sumber daya manusia atau pegawai, dan terutama jaringan yang tidak stabil pada lokasi pemohon paspor dan yang lainnya menjadi suatu kerumitan ataupun kendala tersendiri yang masih dirasakan oleh pihak Kantor Imigrasi selama ini.

Kemungkinan Dicoba (*Triability*)

Suatu inovasi akan dapat diterima kehadirannya jika sebelumnya inovasi tersebut telah lolos uji dan juga telah terbukti mempunyai keunggulan maupun keuntungan serta nilai lebih yang melekat dalam suatu inovasi tersebut dibandingkan dengan inovasi yang sudah ada sebelumnya. suatu inovasi dapat diujicobakan dalam setting **sesungguhnya umumnya akan lebih cepat diadopsi. Jadi agar dapat dengan cepat diadopsi, suatu inovasi sebaiknya harus mampu menunjukkan (mendemonstrasikan) keunggulan.** Dimana nantinya masyarakat beserta pihak Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru sebagai pelaksana inovasi tentunya mempunyai pandangan masing-masing terhadap inovasi lama atau yang sudah ada sebelumnya di Kantor Imigrasi Pekanbaru setelah itu melakukan pengujian serta perbandingan terhadap kualitas dari masing-masing inovasi yang sudah ada sebelumnya untuk dapat memberikan pembaharuan, karena inovasi baru yang ditawarkan berbasis jemput bola ini tentunya akan dapat mendapatkan suatu kebaruan maupun nilai lebih dari inovasi yang lama atau yang sudah ada sebelumnya.

Dalam hal ini, masyarakat sebagai penerima inovasi yang baru beserta pihak Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru yang akan melaksanakan langsung inovasi pelayanan paspor jemput bola ini yakni *Eazy Passport* tentunya nanti diharapkan dapat mendatangkan suatu nilai lebih pada inovasi pelayanan paspor yang baru ini setelah memandang inovasi pelayanan paspor yang lama atau yang sudah ada sebelumnya . Walaupun tidak sepenuhnya merubah pelayanan paspor yang ada di Kantor Imigrasi Pekanbaru, karena pada dasarnya persyaratan dalam pengurusan paspor tetaplah sama dengan inovasi ataupun pelayanan yang sudah ada sebelumnya. Akan tetapi hal ini juga tetap perlu dilakukan yang dimana bertujuan agar nantinya masyarakat pemohon paspor sebagai penerima kehadiran dalam pembaharuan pelayanan paspor yang baru ini, lebih mudah untuk dapat memperoleh paspor dan tentunya juga dapat memperoleh umpan balik ataupun *feedback* dan juga memberikan penilaian baik ataupun buruk dari inovasi pelayanan paspor yang akan diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru.



Gambar 5 Proses Uji Coba Pertama Kali Inovasi Layanan *Eazy Passport* di Bandara SSQ II Pekanbaru

Sumber : Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru, 2023

Selain dari perkantoran, apresiasi positif terhadap proses uji coba awal dalam Inovasi Layanan *Eazy Passport* oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru ini, juga datang dari masyarakat Kabupaten Rokan Hulu yang melakukan pengurusan paspor secara individu. Dimana tidak hanya pemohon yang berasal dari perkantoran saja yang merasakan kemudahan dan juga terbantu akan hadirnya Inovasi Layanan *Eazy Passport* ini, akan tetapi pemohon yang berasal dari perumahan masyarakat juga merasakan hal yang sama terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Pekanbaru dalam inovasi pelayanan paspor jemput bola ini, dalam hal ini yakni masyarakat yang berasal dari perumahan yang ada di Kabupaten Rokan Hulu.

Adapun para pemohon paspor Inovasi Layanan *Eazy Passport* di Kabupaten Rokan Hulu sendiri rata-rata berasal dari pemohon yang sudah berusia lanjut. Yang dimana tentunya dirasa sulit bagi mereka untuk menempuh perjalanan ke Kota Pekanbaru untuk melakukan pengurusan paspor jika tidak adanya Inovasi Layanan *Eazy Passport* ini. Apalagi waktu yang harus ditempuh untuk melakukan perjalanan dari kabupaten mereka menuju ke Kota Pekanbaru

tidaklah sebentar dan dapat memakan waktu yang lama diperjalanan. Selain itu juga biaya yang dikeluarkan selama melakukan perjalanan juga tidaklah sedikit. Dimana disamping biaya untuk melakukan pengurusan paspor, para pemohon juga harus mengeluarkan biaya lagi baik itu untuk transportasi maupun biaya makan dan biaya tak terduga lainnya baik itu pada saat keberangkatan maupun pada saat kepulangan dalam melakukan pengurusan paspor. Apalagi para pemohon rata-rata berasal dari yang sudah berusia lanjut, yang dimana seperti kita ketahui kondisi tubuhnya tentunya sudah tidak stabil dibandingkan para pemohon yang masih berusia muda. Maka dari itu dengan hadirnya Inovasi Layanan Eazy Passport ini, seakan menjawab segala keluh kesah yang dirasakan oleh para masyarakat dalam hal ini yakni masyarakat Kabupaten Rokan Hulu yang tidak perlu lagi menguras biaya dan tenaga untuk melakukan perjalanan jauh dalam hal pengurusan paspor, karena Kantor Imigrasi Pekanbaru sendiri lah yang akan mendatangi lokasi pemohon. Sehingga tidak heran lagi bahwa di Kabupaten Rokan Hulu sendiri, Inovasi Layanan *Eazy Passport* sudah cukup sering dilaksanakan oleh Kantor Imigrasi Pekanbaru sejak awal inovasi ini dicetuskan hingga saat ini karena kehadiran inovasi ini disambut baik dan mendapatkan apresiasi positif dari para pemohon, terutama bagi mereka yang berada di daerah yang tidak terdapat kantor imigrasi disana.



Gambar 5. 2 Inovasi Layanan *Eazy Passport* di Kabupaten Rokan Hulu

Sumber : Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru, 2023

Selain proses uji coba, peneliti juga ingin mengetahui lanjut terkait dengan kelayakan Inovasi Layanan *Eazy Passport* oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru ini untuk dapat dicoba dan diterapkan bagi masyarakat pemohon paspor di Provinsi Riau khususnya di Kota Pekanbaru.

Berdasarkan pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwasanya pada indikator kemungkinan dicoba pada Inovasi Layanan *Eazy Passport* Oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru dapat dikatakan sudah optimal. Karena pada saat uji coba pertama kali inovasi ini mendapatkan apresiasi dari para pemohon dengan adanya keunggulan yang ditawarkan oleh Inovasi Layanan *Eazy Passport* ini.

Kemudahan Diamati (Observability)

Dimana hasil suatu inovasi harus dapat terlihat oleh orang lain. Semakin mudah seseorang melihat hasil dari suatu inovasi, semakin besar kemungkinan orang atau sekelompok orang tersebut mengadopsi. Dalam hal ini Kantor Imigrasi Pekanbaru bisa dikatakan cukup

berhasil dalam melaksanakan suatu inovasi pelayanan paspor dalam hal ini yakni *Eazy Passport*. Walaupun hanya sebagai pelaksana dan tidak dirumuskan langsung oleh Kantor Imigrasi Pekanbaru, akan tetapi Inovasi Layanan *Eazy Passport* ini dapat memikat para pemohon paspor untuk menggunakan inovasi ini dalam melakukan pengurusan paspor ditengah banyaknya kemudahan yang ditawarkan dalam inovasi pelayanan paspor jemput bola ini yang dimana hal ini tentunya dapat menjadikan proses dalam pelayanan paspor menjadi begitu nyaman dan tentunya dapat memenuhi berbagai macam kebutuhan para pemohon paspor melalui Inovasi Layanan *Eazy Passport* ini. Adapun Inovasi Layanan *Eazy Passport* ini selain untuk meningkatkan inovasi pelayanan publik di lingkungan Direktorat Jenderal Imigrasi dan juga meningkatkan penerbitan paspor serta Pendapatan Negara Bukan Paspor (PNBP), Inovasi Layanan *Eazy Passport* ini juga hadir sebagai pelopor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru dalam merumuskan dan mencetuskan berbagai inovasi pelayanan lainnya yang tentunya bertujuan untuk meningkatkan pelayanan pada masyarakat. Walaupun tidak sepenuhnya mengubah pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Pekanbaru, akan tetapi Inovasi Layanan *Eazy Passport* ini masih tetap eksis dilaksanakan hingga saat ini bersamaan dengan inovasi pelayanan lainnya yang ada di Kantor Imigrasi Pekanbaru.

Dimana sebagaimana yang kita ketahui bahwasanya Inovasi Layanan *Eazy Passport* ini dicetuskan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia pada masa masa pandemi covid-19 ini untuk dapat mengatasi dan menjawab berbagai macam keluhan masyarakat dalam permasalahan pelayanan keimigrasian dalam hal ini yakni pelayanan paspor yang cukup sulit dilakukan karena adanya pembatasan kegiatan pada masa pandemi. Tidak hanya menjawab keluhan masyarakat pada masa pandemi saja, akan tetapi inovasi pelayanan paspor jemput bola ini juga menjawab keluhan masyarakat dalam pelayanan pengurusan paspor pada era *new normal* seperti sekarang ini. Dan juga tidak dapat dipungkiri bahwasanya belum semua dan masih banyak masyarakat pemohon paspor yang belum mengetahui tentang adanya Inovasi Layanan *Eazy Passport* beserta persyaratan dan prosedur dalam melakukan pengurusan paspor. Maka dari itu sebagai salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) daerah yang melaksanakan Inovasi Layanan *Eazy Passport* yang telah dirumuskan dan dicetuskan oleh pemerintah pusat dalam hal ini yakni Direktorat Jenderal Imigrasi, sudah menjadi tugas dan tanggung jawab Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru untuk dapat menyebarluaskan informasi terkait dengan keberadaan dan kehadiran *Eazy Passport* ini sebagai inovasi pelayanan paspor yang baru di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru dan sebagai salah satu bentuk pembaharuan dalam pelayanan paspor agar nantinya dilihat dan diamati oleh masyarakat dan juga dapat menjadi bahan pertimbangan bagi

masyarakat apabila terdapat masalah ataupun kendala dalam melakukan pengurusan paspor melalui pelayanan paspor yang sudah ada sebelumnya atau bagi masyarakat yang tertarik dan senang terhadap sesuatu perubahan atau hal yang baru.

Selain itu juga dengan diketahuinya kehadiran akan Inovasi Layanan *Eazy Passport* ini, tentunya dapat memberi harapan besar bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan pengurusan paspor yang lebih efektif dan efisien lagi kedepannya, baik bagi pemohon individu maupun pemohon yang berasal dari suatu komunitas atau instansi tertentu yang berpeluang untuk menggunakan Inovasi Layanan *Eazy Passport* ini untuk melakukan pengurusan paspor.

Jaringan yang Tidak Stabil dan Sistem yang Error

Sebagaimana yang kita ketahui bahwasanya pada zaman sekarang ini kita tidak terlepas dari yang namanya perkembangan teknologi. Pada suatu inovasi yang memanfaatkan penggunaan teknologi dalam pelaksanaannya, tentunya dapat menjadi tantangan tersendiri bagi instansi ataupun organisasi sebagai pelaksana suatu inovasi. Apalagi dalam hal juga berkaitan dengan jaringan yang dimana dibutuhkan peran dari tenaga ahli sebagai pihak yang memiliki tanggung jawab untuk mengatasinya agar pihak Kantor Imigrasi Pekanbaru dapat memberikan pelayanan paspor dengan lebih efektif dan efisien pada masyarakat, dan juga kebutuhan masyarakat pemohon juga dapat terpenuhi dalam hal pengurusan paspor.

Sebagaimana yang kita ketahui bahwasanya teknologi dan internet merupakan satu kesatuan yang tidak dapat terpisahkan dari jaringan dimana nantinya akan menghubungkan koneksi pada penyedia dan penerima layanan untuk mendapatkan kebutuhannya, dalam hal ini yakni paspor. Dimana seperti yang kita ketahui bahwasanya dalam proses pengurusan paspor tentunya dibutuhkan jaringan yang stabil untuk menunjang kelancaran serta kesuksesan dalam pelayanan paspor. Jika jaringan tidak stabil pada saat proses pelayanan, maka tentunya hal ini dapat menjadi hambatan baik bagi pihak Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru sendiri sebagai penyedia layanan maupun bagi masyarakat pemohon paspor sebagai penerima layanan.

Sumber Daya Manusia yang Terbatas

Sumber daya manusia merupakan unsur dan juga aset yang paling penting yang dibutuhkan dalam suatu perusahaan ataupun organisasi. Dimana keberhasilan ataupun kesuksesan suatu perusahaan maupun organisasi dalam mencapai tujuannya ditentukan oleh sumber daya manusia yang ada di dalamnya. Dalam hal ini kinerja dan juga kemampuan para pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru sebagai sumber daya manusia yang menjalankan tugas dan juga tanggung jawab dalam memberikan pelayanan pada masyarakat sangatlah dibutuhkan disini untuk menunjang keberhasilan tujuan maupun visi misi yang telah ditetapkan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru. Selain itu, adapun jumlah ketersediaan

para pegawai yang seimbang dengan beban kerja yang telah ditetapkan juga tidak kalah penting dalam menunjang keberhasilan suatu inovasi pelayanan dalam hal ini yakni Inovasi Layanan *Eazy Passport*.

Kurangnya Pemahaman Masyarakat dalam Hal Pengurusan Paspor

Dalam suatu inovasi pastinya mempunyai suatu tantangan tersendiri dalam prosesnya. Karena sebagaimana yang kita ketahui bahwasanya inovasi berkaitan dengan suatu perubahan baik itu dalam skala yang kecil maupun skala besar. Dimana sebagaimana yang kita ketahui bahwasanya tidak semua orang yang dapat memahami dan mengikuti terkait dengan adanya perubahan dalam berbagai hal yang ada di kehidupan kita. Dalam hal ini yakni terkait dengan perubahan pelayanan dalam pengurusan paspor melalui Inovasi Layanan *Eazy Passport*. Dimana para pemohon yang melakukan pengurusan paspor terus meningkat setiap harinya. Dan untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap paspor, terlebih dahulu tentunya masyarakat harus memiliki pengetahuan dan juga pemahaman terkait dengan seluk beluk dalam hal pengurusan paspor. Dan tidak hanya mengandalkan informasi dari kerabat ataupun keluarga serta pihak Kantor Imigrasi Pekanbaru saja. Karena jika dari awal masyarakat sudah tidak memahami, maka untuk kedepannya proses dalam pengurusan paspor juga menjadi terhambat.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan yang sudah peneliti lakukan terkait dengan Inovasi Layanan *Eazy Passport* Oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru, dengan berbagai macam indikator yang mempengaruhi secara langsung terkait dengan inovasi yang dicetuskan oleh Ditjen Imigrasi Kemenkumham ini di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru, maka pada bab ini peneliti akan mengemukakan terkait dengan beberapa kesimpulan dan juga saran, yakni sebagai berikut :

- 1) Inovasi Layanan *Eazy Passport* Oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru masih belum berjalan secara optimal, dikarenakan pemberian pelayanan belum bekerja secara efektif dan efisien, dan masih cukup banyak terdapat permasalahan dalam penyelenggaraannya. Seperti yang terdapat pada indikator kesesuaian, kerumitan, dan juga kemudahan amati yang masih kurang optimal. Dimana masih terdapat banyak permasalahan seperti ketidaksesuaian dalam hal penerbitan paspor, sumber daya manusia, serta kerumitan pada sistem yang mengalami error tiba-tiba serta kurangnya informasi yang diberikan pada saat sosialisasi. Namun, disamping itu inovasi ini juga mendapatkan apresiasi dari beberapa

pemohon paspor dan juga dapat dikatakan sudah optimal pada indikator keunggulan relatif dan kemungkinan dicoba.

- 2) Adapun faktor penghambat dalam Inovasi Layanan *Eazy Passport* yang masih dirasakan hingga saat ini baik itu bagi pihak Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru maupun masyarakat pemohon paspor, yakni seperti jaringan yang tidak stabil pada lokasi penyelenggaraan dan sistem yang error, sumber daya manusia yang terbatas serta kurangnya pemahaman dan pengetahuan masyarakat pemohon dalam melakukan pengurusan paspor yang mengakibatkan proses pelayanan menjadi terhambat.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti akan memberikan beberapa saran terkait dengan Inovasi Layanan *Eazy Passport* Oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru, yakni sebagai berikut :

- 1) Agar Inovasi Layanan *Eazy Passport* Oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru dapat berjalan secara optimal dan pelayanan bekerja secara efektif dan efisien, sebaiknya pihak Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru memberikan informasi yang lengkap dan jelas pada saat melakukan sosialisasi terkait dengan Inovasi Layanan *Eazy Passport*, dapat menyesuaikan sumber daya manusia atau para pegawai yang ada dengan beban kerja yang diemban, memberikan pelatihan (*training*) pada para pegawai tentang bagaimana cara memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat sesuai dengan kaidah tertentu serta dapat melakukan evaluasi secara rutin terkait dengan Inovasi Layanan *Eazy Passport* ini.
- 2) Sebaiknya pihak Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru dapat melakukan pengawasan secara rutin terkait dengan sistem agar tidak terjadinya error maupun pada server agar dapat terus terkoneksi ke jaringan serta melakukan penambahan (*recruitment*) pegawai agar tidak mengganggu ataupun menghambat proses pelayanan dan tidak menyebabkan antrian yang lama pada lokasi dimana Inovasi Layanan *Eazy Passport* dilakukan serta senantiasa memberikan pemahaman yang baik pada masyarakat pemohon terkait dengan seluk beluk dalam hal pengurusan paspor.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Pasolog, H. (2017). *Teori Administrasi Publik*. Makassar: Alfabeta Bandung .

Prabowo, H., Suwanda, D., & Syafri, W. (2022). *Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Publik*. Bandung: Remaja Rosdakarya .

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta Bandung.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian kualitatif*. Yogyakarta: Alfabeta Bandung.

Suwarno, Y. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA LAN.

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2002 Tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi, Pub. L. No. 18, 1 (2002). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/44462>

Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pub. L. No. 25, 1 (2009). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>

Undang Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian, Pub. L. No. 6, 1 (2011). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/39140/uu-no-6-tahun-2011>

Inovasi Layanan Eazy Passport oleh Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Pekanbaru

ORIGINALITY REPORT

24%

SIMILARITY INDEX

23%

INTERNET SOURCES

12%

PUBLICATIONS

10%

STUDENT PAPERS

MATCH ALL SOURCES (ONLY SELECTED SOURCE PRINTED)

2%

★ elok-nurhidayah.blogspot.com

Internet Source

Exclude quotes On

Exclude matches Off

Exclude bibliography On