

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Penelitian Terdahulu**

Penelitian mengenai “Inovasi Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi (Studi Tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Surat Perjalanan di Kantor Imigrasi Klas I Khusus Surabaya)” (Samasara, 2018). Kantor Imigrasi telah menerapkan layanan-layanan baru sebagai hasil penelitian ini, termasuk sistem permohonan online yang mempersingkat estimasi waktu yang dibutuhkan serta sejumlah keunggulan lainnya. Perbedaan utama antar penelitian adalah lokasi dan penekanan penelitian. Selain itu, temuan permasalahan dari penelitian yang turut berbeda. Yang mana (Samasara, 2018) menyatakan adanya kendala imigrasi disebabkan penggunaan informasi yang berbeda berupa informasi milik Dirjen Imigrasi KemenkumHAM, yang mencakup kegiatan keimigrasian tidak hanya di wilayah tertentu tetapi seluruh proses keimigrasian di Indonesia, maka fokus penelitian ini mencakup inovasi yang lebih luas

Penelitian mengenai “Menuju Good Governance: Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital di Kantor Imigrasi Kelas II Non-TPI Kediri Jawa Timur” (Polanunu & Rijal, 2021). Kantor Imigrasi Kediri sebagai lembaga pemerintah yang berupaya menjalankan konsepsi tersebut yang berasal dari temuan studi ini. Hal ini diwujudkan dengan sejumlah inovasi pelayanan publik berbasis digital, antara lain Halte Ramah HAM, Whatsapp Gateway,

Lantatur, APAPO, dan Eazy Passport. Penelitian Panunu dan Rijal (2021) dan artikel ini berbeda karena penelitian Panunu dan Rijal (2021) berfokus pada pencapaian pemerintahan yang ideal dalam penyediaan pelayanan publik kepada masyarakat, khususnya yang berkaitan dengan keimigrasian. Namun penelitian ini hanya berfokus pada pemanfaatan inovasi publik yang masih terus berkembang sebagai sarana untuk memenuhi kebutuhan masyarakat seiring dengan pesatnya kemajuan bidang teknologi.

Penelitian mengenai “Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas Ii Non Tpi Karawang” (Riko et al., 2022). Yang mengemukakan inovasi Kantor Imigrasi Kelas II NoTPI Karawang dalam hal pembuatan paspor yang menggunakan Layanan Whatsapp Gateway untuk melaporkan masalah ke Layanan Pengaduan Masyarakat. Namun cara pembuatan paspor online berbeda antara artikel ini dengan penelitian Riko et al., 2022. Proses inovatif pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Karawang dapat dilakukan melalui aplikasi WhatsApp. Oleh karena itu, Dirjen Imigrasi KemenkumHAM mengimplementasikan kemajuan dengan pembuatan paspor online yang dapat diperoleh melalui berbagai media, termasuk aplikasi M-Paspor.

Penelitian mengenai “Pelayanan Publik Keimigrasian Berbasis HAM Sebagai Perwujudan Tata Nilai “PASTI” Kemenkumham” (Pasaribu & Briando, 2019). Perbedaan konseptual antara penelitian Pasaribu & Briando (2019) dengan tulisan ini terdapat pada penekanannya pada layanan keimigrasian berbasis HAM yang disediakan oleh KemenkumHAM. Selain

itu, penelitian mereka menyoroti isu-isu tertentu yang berkaitan dengan HAM. Sementara itu, penelitian kami memberi bobot lebih pada kemajuan yang dilakukan oleh KemenkumHAM melalui Dirjen Imigrasi, khususnya kemajuan yang dimaksudkan untuk memfasilitasi permohonan paspor.

Penelitian mengenai “Kontribusi Inovasi Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Penerbitan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Padang” (Putri & Lanin, 2018). Berdasarkan temuan penelitian, rasa puas pengguna layanan Kantor Imigrasi Kelas I Padang dipengaruhi secara signifikan oleh karakteristik inovasi, produktivitas, dampak, dan keberlanjutan. Penggunaan metodologi penelitian pada penelitian Putri & Lanin (2018) dan tulisan ini menghasilkan jalur pembahasan yang beragam dan tujuan akhir yang berbeda-beda. Inilah perbedaan antara kedua penelitian tersebut. Pengkajian dilakukan dengan memperhatikan dampak inovasi yang diterapkan oleh KemenkumHAM melalui Dirjen Imigrasi. Tujuan utama penelitian bukan untuk memvalidasi hubungan antar variabel dalam penelitian seperti yang dikemukakan oleh Putri dan Lanin (2018).

Penelitian mengenai “Innovation Of Technology On Immigration Services, Specifically On Manufacturing A Passport In The Immigration Office With The Application Of Eps System (Express Passport Service)” (Wilonotomo & Putra, 2018). Untuk menunjang performa pelayanan di bidang imigrasi khususnya paspor digunakan sistem EPS (Express Passport Service). Penekanan penelitian yang dimasukkan dalam masing-masing penelitian adalah dimana penelitian Wilonotomo & Putra (2018) dan tulisan ini berbeda

satu sama lain. Penelitian Wilonotomo dan Putra (2018) hanya berfokus pada pengaruh pemanfaatan teknologi sistem EPS (Express Passport Service) yang mutakhir terhadap prosedur keimigrasian. Sementara itu, penulis menyoroti kemajuan yang dicapai oleh Dirjen Imigrasi KemenkumHAM.

Penelitian mengenai “Inovasi Pelayanan Berbasis Electronic Government Melalui Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (Apapo) Di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang Tahun 2019” (Handrisal et al., 2021). Penelitian yang membahas keberhasilan inovasi pelayanan paspor dengan tinjauan berupa respon baik dari masyarakat terhadap fitur-fitur inovasi ini, khususnya jaminan proses pengajuan paspor yang tepat waktu. Perbedaan penting antara penelitian yang dilakukan oleh Handrisal et al. (2021) dan tulisan ini hanya berfokus pada Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (Apapo) sebagai implementasi E-Government. Penelitian terakhir juga membahas topik lain. Sementara itu, kajian terhadap seluruh inovasi yang dilaksanakan KemenkumHAM melalui Dirjen Imigrasi memperluas penekanan dalam pekerjaan ini.

Penelitian mengenai “Menuju Good Governance: Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital di Kantor Imigrasi Kelas II Non-TPI Kediri Jawa Timur” (Polanunu & Rijal, 2021). Temuan penelitian ini merupakan representasi nyata dari upaya mewujudkan pemerintahan yang ideal melalui pengembangan berbagai inovasi layanan publik, yang masing-masing memiliki peran spesifik dalam memberikan layanan publik, seperti APAPO, Whatsapp Gateway, Lantatur, Eazy Passport, dan HAM. Halte Bus yang

Ramah. memaksimalkan pelayanan masyarakat ke arah pemerintahan yang ideal. Penelitian yang dilakukan Polinunu dan Rijal (2021) dan penelitian ini berbeda dalam kaitannya dengan prospek yang disebutkan. Meskipun (Polanunu & Rijal, 2021) menekankan inovasi sebagai sarana mewujudkan tata kelola yang baik, penelitian ini menekankan inovasi sebagai sarana untuk meningkatkan layanan dan berupaya menawarkan pengalaman pembuatan paspor sebaik mungkin.

Penelitian mengenai “Pengaruh Inovasi Terhadap Kualitas Layanan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado (Panelewen et al., 2022)”. Layanan Prioritas Ramah Ham, Eazy Passport, KUKIS, dan Ham adalah contoh penerapan temuan penelitian ini. Penelitian Panelewen dkk. (2022) menghasilkan hasil akhir berupa pengujian terhadap variabel-variabel penelitian yang ditentukan untuk melihat korelasi antar masing-masing variabel; Namun dampak inovasi yang dilakukan KemenkumHAM melalui Dirjen Imigrasi akan menjadi pokok bahasan tulisan ini..

Penelitian mengenai “Pengaruh Implementasi Inovasi Eazy Passport dan Pelayanan Prima Terhadap Kinerja di Kantor Imigrasi Karawang” (Rustomo, 2022). Model penelitian eksplanatori penelitian ini yang menggunakan berbagai perhitungan linier memberikan dukungan pada teknik deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Terdapatnya variasi metodologi penelitian yang digunakan dalam penulisan ini dan penelitian yang dilakukan oleh Rustomo (2022) menyebabkan adanya variasi pada tujuan dan hasil penulisan. Sedangkan dampak inovasi yang dilakukan KemenkumHAM

melalui Dirjen Imigrasi akan diteliti dalam tulisan ini, penelitian yang dilakukan oleh Rustomo (2022) membawa hasil akhir berupa pengujian terhadap variabel penelitian yang telah ditentukan. untuk melihat korelasi antar masing-masing variabel.

## 2.2 Pelayanan Publik

Arti mendasar pelayanan publik berdasarkan payung hukumnya berupa UU No 25 Tahun 2009 berupa suatu tindakan atau serangkaian tindakan yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan seluruh orang dan penduduk sehubungan dengan produk, jasa, dan/atau layanan publik, sesuai dengan peraturan perundang-undangan. pelayanan administrasi dari perusahaan yang menawarkan pelayanan publik. Meskipun pada bagian penjelasannya menggunakan frasa “barang, jasa, dan pelayanan administrasi” secara gamblang, namun istilah “barang” sebenarnya mengacu pada barang publik yang disediakan oleh negara, bukan komoditas yang dijual oleh masyarakat umum.

Sedangkan Peraturan Pemerintah PP No 96 Tahun 2012 meng gambarkannya berupa sejumlah tindakan yang menurut payung hukum dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan seluruh warga negara dan perseorangan sehubungan dengan barang, jasa, dan/atau pelayanan publik. bantuan administratif dari dunia usaha yang menyediakan pelayanan publik. Meskipun istilah “barang, jasa, dan pelayanan administrasi” digunakan secara jelas pada bagian penjelasan, istilah “barang” sebenarnya berkaitan dengan

barang publik yang disediakan negara dan bukan barang yang dijual kepada masyarakat luas.

Cara pandang Dwiyanto (2005: 141) mengenai pelayanan publik, jika mempertimbangkan aturan yang berlaku, dapat dianggap konsisten dengan mengartikulasikan pengertian aktivitas berantai oleh birokrasi publik dalam rangka pemenuhan kebutuhan. Sumaryadi menyatakan dalam (Putri & Lanin, 2018) Secara operasional, akses masyarakat terhadap layanan publik dapat dibagi menjadi dua kategori utama: pertama, layanan publik diberikan hanya berdasarkan kebutuhan masyarakat secara keseluruhan, tanpa memperhitungkan kebutuhan masyarakat individu tertentu. Contoh jasa tersebut antara lain membangun lembaga pendidikan, menjaga keamanan, menyediakan pusat kesehatan, dan menyediakan sarana dan prasarana transportasi. Kedua, kartu kependudukan dan surat-surat lainnya merupakan salah satu layanan yang diberikan oleh masyarakat.

Fitzsimons dalam (Solong & Muliadi, 2021) menyebutkan ada lima penanda pelayanan publik, yaitu:

1. Keandalan, berupa kapabilitas pemberian pelayanan yang tepat.
2. Tangibles, yaitu kecukupan sumber daya, termasuk sumber daya manusia.
3. Responsiveness, berupa aspek yang mengacu pada kecepatan pelayanan.

4. Kepastian, yaitu seberapa besar pertimbangan yang diberikan terhadap moralitas dan etika ketika memberikan jasa
5. Empati, yaitu kesiapan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan

Kepastian Hukum, Kesetaraan Hak, serta sejumlah aspek lainnya merupakan prinsip-prinsip pelayanan publik yang tertuang dalam Pasal 4 UU No 25 Tahun 2009. yang lebih lanjut ditekankan pada ayat ke 10, 11 dan 12. Untuk memberikan kepercayaan kepada penerima layanan, semua penyedia layanan publik wajib mengungkapkan standar layanan mereka. Langkah-langkah yang dilaksanakan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib dipatuhi oleh penyedia dan/atau penerima layanan dikenal dengan standar pelayanan. Unsur standar pelayanan paling sedikit mencakup persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, serta sejumlah aspek lainnya sesuai PermenpanRB No 15 Tahun 2014 tentang Pedoman SOP serta UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Berdasarkan Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Daerah, Permendagri No 4 Tahun 2010. Persyaratan administratif, teknis, dan substantif yang harus dipenuhi Daerah untuk dapat diakui sebagai penyelenggara PATEN dituangkan dalam Pasal 5. Pasal 8 menjelaskan persyaratan administratif (seperti uraian tugas dan standar pelayanan bagi pekerja kecamatan) yang disebutkan dalam Pasal 5 huruf b. Sementara Standar Pelayanan, yaitu jenis pelayanan, standar, cara, kewenangan penyelenggaraan pelayanan, jangka waktu pelayanan, dan biaya.



Tanggung jawab utama pemerintah menurut I Nyoman Sumaryadi dalam Haning (2018) adalah melayani masyarakat. Pemerintah harus mengatur urusan dan kebutuhannya sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat sebagai sarana pemenuhannya, selama masyarakat tidak mampu menanganinya secara manusiawi. Masyarakat dan pemerintah mempunyai hubungan yang sama dengan produsen dan konsumen, dimana masyarakat bertindak sebagai produsen dan pemerintah sebagai konsumen. Oleh karena itu, untuk memberikan tingkat kenikmatan yang setinggi-tingginya kepada masyarakat, pemerintah mempunyai tugas melaksanakan tugas pelayanan seefektif mungkin (Nursetiawan & Putra, 2021). (Nursetiawan & Putra, 2021).

### **2.3 Inovasi Pelayanan Publik**

Everett Rogers mendefinisikan inovasi pelayanan publik sebagai suatu pendekatan baru sebagai upaya pelayanan publik dengan sejumlah indikator untuk menentukan optimal atau tidaknya inovasi tersebut (Lestari et al., 2021). Selain itu, mengurangi ambiguitas adanya kebaruan dalam pelayanan publik ditujukan sebagai langkah meminimalisir aspek ambiguitas. Semenetera itu, pengertian lainnya berupa suatu jenis layanan dengan sifat terobosan, baik berupa gagasan kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik langsung maupun tidak langsung, sesuai dengan PermenpanRB No 30 Tahun 2014 (Tresiana, 2021). Dalam aturan tersebut, setidaknya ada beberapa pihak yang berkepentingan dengan Jaringan Inovasi Pelayanan Publik atau yang dikenal dengan aturan ini, antara lain:

1. Kementerian atau Lembaga dan Pemerintah Daerah
2. Perguruan Tinggi
3. Lembaga Swadaya Masyarakat
4. Lembaga Mitra Pembangunan

Dalam (Wiriyanto, 2020), Roger menyatakan bahwa penggunaan inovasi pelayanan publik memiliki beberapa ciri atau indikasi, antara lain:

- a. Konsep keunggulan relatif. Suatu inovasi seharusnya lebih bernilai dan bermanfaat dibandingkan penemuan-penemuan sebelumnya. Nilai kebaruan intrinsik suatu inovasi berfungsi sebagai faktor pembeda dari inovasi lainnya.
- b. Kesesuaian atau kompatibilitas. Selain itu, inovasi pada dasarnya sesuai atau kompatibel dengan inovasi yang digantikannya. Hal ini dimaksudkan untuk memastikan bahwa, selain dibuang karena alasan biaya rendah, penemuan-penemuan yang sudah ketinggalan zaman juga disertakan dalam proses memberikan ruang bagi ide-ide yang lebih inovatif. Selain itu dapat mempercepat proses pembelajaran dan adaptasi terhadap inovasi..
- c. Kerumitan. Munculnya kompleksitas dari kebaruan dibandingkan dengan terobosan-terobosan yang telah ada yang sejalan dengan namanya yaitu sesuatu yang baru. Meskipun demikian, tingkat kerumitan ini biasanya bukan merupakan masalah yang signifikan karena suatu penemuan menyajikan metode yang lebih segar dan efektif.

- d. *Triability*, atau potensi untuk dicoba. Baru setelah suatu inovasi diuji dan terbukti mempunyai manfaat atau nilai yang lebih baik dari inovasi sebelumnya barulah inovasi tersebut dapat diterima. Atas dasar tersebut, adanya kebaruaran perlu melalui tahap uji di mana siapa pun dapat mengevaluasi kualitas inovasi tersebut.
- e. *Observabilitas*, atau kapasitas untuk mengamati. Suatu penemuan perlu dapat diobservasi dalam hal bagaimana fungsinya dan menghasilkan perbaikan.

Baik dalam pengelolaan organisasi komersial maupun publik, inovasi sangat diperlukan. Mengingat masyarakat saat ini mengharapkan perubahan signifikan dalam fungsi lembaga pemerintah, inovasi di sektor publik sangatlah penting (Saleh et al., 2023). Masyarakat mengharapkan peningkatan kinerja pemerintah secara menyeluruh, khususnya dalam penyediaan layanan publik. Karena pelayanan publik mempunyai interaksi langsung dengan masyarakat, maka pelayanan publik dipandang sebagai kegiatan administrasi pemerintahan yang paling mendesak. Salah satu cara untuk meningkatkan pelayanan publik yang masih belum memenuhi harapan masyarakat adalah melalui inovasi (Fadhila et al., 2022).

Selain itu, David Osborne memberikan definisi pelayanan publik yang dikutip oleh Madjid (2017). Menurut Osborne, pelayanan publik adalah setiap inisiatif pengelolaan layanan yang dilaksanakan oleh pemerintah yang secara operasional dilakukan oleh lembaga pemerintah sesuai dengan yurisdiksinya, dan inisiatif tersebut mencakup pemberian layanan langsung kepada

masyarakat dan pemberian layanan tidak langsung melalui kebijakan tertentu (Meliala, 2020).

Pemerintah harus menggunakan kewirausahaan dalam menjalankan tugasnya dengan menghentikan inisiatif dan pendekatan yang sudah tidak efektif. Pelayanan harus merupakan pengambil risiko yang berani, inventif, dan kreatif. Implementasinya berupa bidang-bidang yang dikelola yang harus mampu menciptakan lapangan kerja dan mengurangi pengeluaran, melepaskan diri dari pilihan-pilihan sebelumnya yang harus berkolaborasi bersama *public sector* dengan menerapkan pemahaman bisnis yang menyeluruh, melakukan privatisasi, menciptakan sejumlah bisnis, dan terlibat dalam berbagai usaha yang sukses. Ini menekankan metrik kinerja, didorong oleh pasar, dan memberi penghargaan pada layanan. (Meliala, 2020).

Pendekatan ini, yang oleh David Osboren disebut sebagai "Reventing Government", mendorong birokrasi untuk mengubah budaya kerjanya dan merestrukturisasi pemerintahan negara bagian dengan memasukkan teknik administrasi bisnis. Prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik harus diutamakan dalam penerapan Reventing Government. Ketika semua pihak berpartisipasi secara aktif dalam proses pengambilan keputusan, terlepas dari apakah keputusan tersebut dilaksanakan atau tidak, maka akan tercipta tata kelola yang baik. Delapan (delapan) pilar tata kelola yang baik adalah orientasi konsensus, akuntabilitas, transparansi, daya tanggap, partisipasi,

supremasi hukum, efektivitas dan efisiensi, serta kesetaraan dan inklusivitas. (Danil et al., 2020).

Dalam upaya mendorong birokrasi dalam kewirausahaan, David Osborn dan Gaebler mengajukan sepuluh prinsip panduan berupa (Madjid, 2017):

1. Tata Kelola Katalis: Uji Coba, Bukan Tromping
2. Pemerintahan Milik Rakyat: Mendelegasikan Kekuasaan Daripada Melayani
3. Tata Kelola Kompetitif: Menghadirkan Persaingan dalam Penyediaan Pelayanan
4. Tata Kelola Berbasis Misi: Mengubah Organisasi Berbasis Aturan
5. Tata Kelola yang Berbasis Hasil: Membayar Hasil Daripada Masukan
6. Tata kelola yang berfokus pada pelanggan: mengutamakan kebutuhan pelanggan dibandingkan birokrasi
7. Tata Kelola Kewirausahaan: Berinvestasi untuk Menghasilkan, Bukan Menghabiskan
8. Tata Kelola Antisipatif: Memilih mencegah daripada mengobati
9. Tata Kelola Terdesentralisasi: Transisi dari Hirarki ke Keterlibatan dan Satuan Tugas
10. Tata Kelola Berorientasi Pasar: Memanfaatkan Pasar untuk Mendorong Perubahan

Karena bersifat abstrak, maka istilah “kualitas” pada hakikatnya mempunyai arti yang relatif. Konsepsi tersebut menjadi dasar peninjauan atau

memastikan kedekatan dari pemenuhan standar atau spesifikasi. Suatu barang dapat diklasifikasikan memiliki kualitas yang sangat baik jika semua standar dipenuhi; sebaliknya, jika syarat tertentu tidak terpenuhi, barang tersebut dapat digolongkan memiliki kualitas yang buruk. Oleh karena itu, diperlukan indikasi untuk menentukan kualitas. Menurut David Osborne dalam Madjid (2017), terdapat indikator yang terbukti dapat digunakan dalam mewujudkan pemerintahan yang ideal, antara lain:

1. Standar mutu berupa pedoman pelayanan pelanggan
2. Ganti Rugi Pelanggan mengacu pada upaya untuk menawarkan imbalan uang kepada klien dalam hal standar layanan tidak terpenuhi
3. Jaminan Kualitas, yang mencakup janji perusahaan untuk mengganti dana klien yang belum terpakai atau menawarkan layanan alternatif tanpa biaya jika mereka merasa tidak puas.
4. Pemeriksa mutu dapat bekerja secara anonim. Mereka adalah sekelompok ahli dan anggota masyarakat terkemuka yang menawarkan layanan publik dan memberikan komentar mengenai kaliber mereka
5. Sistem pengaduan pelanggan, yang mencakup peninjauan dan evaluasi pengaduan pelanggan, memberikan tanggapan yang tepat, dan mengembangkan strategi agar perusahaan dapat menggunakan informasi dari pengaduan tersebut untuk meningkatkan layanan pelanggan.

6. Ombudsmen: Jika klien tidak puas dengan cara organisasi menangani keluhan mereka, orang-orang ini membantu klien dalam menyelesaikan konflik dengan penyedia layanan dan mendapatkan layanan atau informasi yang diperlukan..

PermenpanRB No 7 Tahun 2021 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian atau Lembaga, Pemda, BUMN, serta BUMD turut menjabarkan kebaharuan pelayanan publik berupa pendekatan baru terhadap pelayanan publik, baik berupa konsep orisinal yang inventif atau penyesuaian yang secara langsung atau tidak langsung bermanfaat bagi masyarakat (Fakhriyah et al., 2022).

Inovasi pelayanan publik di bidang keimigrasian ditandai dengan adanya penyimpangan dari praktik, prosedur, dan prinsip manajemen yang konvensional, atau dari struktur organisasi yang sudah ketinggalan zaman, dan berdampak besar pada cara pengelolaan yang dilakukan melalui kegiatan pelayanan pemerintah, dalam hal ini petugas. KemenkumHAM mengawasi imigrasi (Ekananda, 2020). Persyaratan ini telah diubah sesuai dengan Keputusan Menteri No. 63 Tahun 2003 yang menetapkan bahwa kriteria berikut harus dipenuhi agar pelayanan publik dapat terselenggara::

- a. Kesederhanaan

Pelayanan yang diberikan haruslah mudah dilakukan

- b. Kejelasan

Maksud dari aspek kejelasan, meliputi:

- 1) Spesifikasi administratif dan teknis pelayanan publik.

2) Satuan kerja/pejabat yang mempunyai wewenang dan tugas melaksanakan pelayanan publik, termasuk pemberian pelayanan dan penyelesaian pengaduan/permasalahan/sengketa.

3) Informasi mengenai estimasi biaya dan cara pembayarannya.

- a. Kepastian waktu
- b. Akurasi
- c. Keamanan
- d. Tanggung jawab
- e. Kelengkapan sarana dan prasarana
- f. Kemudahan akses
- g. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Menurut Samsara (2018), tujuan-tujuan berikut menjadi pedoman dalam inovasi yang diterapkan oleh agen imigrasi, dalam hal ini Dirjen Imigrasi:

- a. Meningkatkan standar dan efisiensi pelaksanaan tanggung jawab dan operasional pemerintahan di bidang pelayanan publik
- b. Mempromosikan inisiatif yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas manajemen dan sistem layanan, yang akan memungkinkan penyampaian layanan publik yang sukses dan efisien.



- c. Mendorong pengembangan orisinalitas, inisiatif, dan keterlibatan masyarakat dalam langkah-langkah menuju pembangunan dan upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Pada hakikatnya masyarakat dan pemerintah bekerja sama untuk melaksanakan pembangunan nasional suatu negara; masyarakat adalah aktor utama dalam pembangunan, dan pemerintah mempunyai tanggung jawab untuk memimpin, mengembangkan, dan menciptakan lingkungan yang mendukung tindakan warganya (Sellfia et al., 2022).. Untuk mencapai tujuan pembangunan nasional suatu negara, tindakan masyarakat dan pemerintah harus saling mendukung, mendorong, dan melengkapi (Abdullah, 2019). Oleh karena itu, Dirjen Imigrasi dan jajarannya harus melakukan inovasi dalam pelayanan publik yang diberikannya dalam rangka pertumbuhan nasional.

Untuk mengatasi permasalahan birokrasi yang sudah lama melanda Indonesia dan meresahkan masyarakat, diperlukan inovasi yang sungguh-sungguh, khususnya dalam urusan administrasi dimana definisi birokrasi Max Weber yang bercirikan kekakuan dan struktur ekstrim masih berlaku. (Kurniawan, 2019). Teknologi dapat membantu mengurangi kompleksitas birokrasi di Indonesia, namun perlu diingat bahwa ekspektasi masyarakat berbeda-beda dan mungkin tidak selalu mampu menangani setiap permasalahan yang muncul sepanjang pelayanan (Sellfia et al., 2022).

Hal ini tidak menutup kemungkinan untuk meningkatkan kemampuan standar dasar hingga mencapai tingkat layanan penuh. Menurut fasilitator

(Putri & Lanin, 2018), pelayanan paripurna menghasilkan pelayanan yang melampaui batas minimal dengan memerlukan keadaan/kondisi yang menyesuaikan dengan pergeseran tuntutan melalui kreativitas pendekatan dan pola pikir membantu masyarakat. Oleh karena itu, berbagai perkembangan dalam layanan paspor tidak diragukan lagi merupakan hasil dari upaya bersama untuk meningkatkan standar dan memberikan penawaran komprehensif yang memenuhi kebutuhan masyarakat (Fadhila et al., 2022).

#### **2.4 Pelayanan dan Fasilitas Keimigrasian**

Komitmen nasional terhadap peningkatan pelayanan keimigrasian dibuktikan dengan: PP No 5 Tahun 2010 tentang RPJMN 2010-2014 yang memberikan penetapan target utama pada reformasi birokrasi, UU No 17 Tahun 2007 tentang RPJPN 2005-2025, Keppres No 14 Tahun 2010 tentang Pembentukan pihak yang terlibat dalam upaya perbaikan birokrasi yang dikepalai oleh MenPANRB. Pentingnya perubahan dengan otoritas tertinggi didahulukan, seperti presiden suatu negara, menteri atau pimpinan lembaga dalam suatu departemen, atau kementerian atau lembaga negara. Semua orang di aparat di bawah mereka akan mengikuti jejak mereka.

Tanggung jawab tersebut dituangkan dalam PermenkumHAM No 29 Tahun 2015 Pasal 548 yang berbunyi sebagai berikut: “Dirjen Imigrasi mempunyai tugas melaksanakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang keimigrasian sesuai dengan ketentuan peraturan.” Dirjen Imigrasi dan jajarannya bertugas memelihara keimigrasian di Indonesia. Pasal ini berkaitan dengan Pasal 549 yang menjelaskan tentang tugas Dirjen

Imigrasi. Tugas-tugas ini meliputi: *Prtama*, pengembangan kebijakan mengenai pelayanan dan fasilitas keimigrasian, kerjasama lintas negara, penegakan hukum, serta keamanan keimigrasian. *Kedua*, memberlakukan payung hukum yang berkaitan dengan keamanan dan penegakan hukum keimigrasian, pelayanan dan fasilitas keimigrasian, perbatasan negara dan kerja sama keimigrasian internasional, serta lainnya;

*Ketiga*, memberikan arahan dan pengawasan teknis di bidang teknologi informasi keimigrasian, perlintasan negara dan kerja sama dengan imigrasi luar negeri, pelayanan dan fasilitas keimigrasian, serta penegakan hukum dan keamanan keimigrasian. *Keempat*, melaksanakan pemantauan, penilaian, dan pelaporan di bidang keamanan dan penegakan hukum keimigrasian, fasilitas dan pelayanan bagi imigran, perlintasan negara dan kerjasama keimigrasian luar negeri, serta teknologi informasi keimigrasian. *Kelima*, mempraktekkan pengelolaan Dirjen Imigrasi. *Keenam*, melaksanakan tugas-tugas lain yang dilimpahkan oleh Menteri.

Contoh dari inovasi dalam hal keimigrasian ditunjukkan adanya Payung hukum yang dikemukakan KemenkumHAM No 18 Tahun 2022 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Seperti Paspor, Surat Edaran MenkumHAM No: M.HH-07.UM.01.01 Tahun 2017 tentang penggantian paspor, dan PP No 28 Tahun 2019 tentang Jenis PNPB:

1. Semula Antrean Paspor Kantor Imigrasi ditentukan berdasarkan kuota. Kemudian diubah berdasarkan jam, dimulai sejak setengah

delapan pagi yang akan terus berlangsung sampai dengan pukul sepuluh. Antrian versi terbaru adalah Antrian Paspor Online yang dapat diakses melalui aplikasi atau website Android (Syadza, 2019).

2. PNBPN mengenai jasa pembuatan paspor kini dilakukan langsung di bank melalui sistem link terhadap SIMPONI milik Kemenkeu, bukan secara manual di Kantor Imigrasi (Putra, 2019).
3. Pelayanan paspor pagi hari tersedia mulai pukul 06.00 hingga 07.30, dan layanan paspor sore (layanan matahari terbenam) yang dapat dijumpai sejak jam empat sore sampai dengan jam enam. (Ditjen Anggaran, 2020)
4. Mempermudah proses pengurusan paspor produksi lokal terbitan tahun 2009 ke atas hanya dengan menambahkan KTP elektronik dan paspor lama (S. Lestari, 2019)
5. Di penghujung tahun 2017, sejumlah pusat hiburan masyarakat menawarkan layanan paspor simpatik di akhir pekan. Puncaknya adalah pada perayaan HUT Keimigrasian tahun 2018 di Monas yang menjadi lokasi Festival Imigrasi (Kencana, 2018).
6. Karena SPRI mobile unit digunakan untuk pelayanan paspor di tempat, maka kantor imigrasi tidak lagi memerlukan prosedur pemasukan data dan foto. Hal ini biasanya dilakukan untuk membantu pemohon yang tinggal jauh dari kantor imigrasi atau yang menghadapi keadaan yang menghalangi mereka untuk mengunjungi kantor, seperti menerima

perawatan medis di rumah sakit atau berpartisipasi dalam kegiatan pemerintah/lembaga tertentu, dan lain-lain (Juliady, 2020).

7. Untuk memverifikasi proses lamaran sudah sampai ke tahapan atau alur lamaran, gunakan WhatsApp Gateway Service (WAGS) (Ifan, 2021).
8. Portal paspor mandiri yang memungkinkan pemohon membuat paspor secara cepat dan langsung (KemenKumHAM, 2019).
9. Bekerja sama dengan PT Pos Indonesia untuk pengambilan paspor, mengharuskan pemohon mengunjungi kantor imigrasi satu kali saja (Juliady, 2020).
10. Pelayanan paspor yang menghormati HAM bagi ibu hamil, penyandang disabilitas, dan pemohon yang memiliki persyaratan khusus (Juliady, 2020)

