

SKRIPSI

INOVASI PELAYANAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS I

KOTA MAKASSAR



OLEH:

ANDI SRI RAHAYU

E051 201 064

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS HASANUDDIN

MAKASSAR

2024

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**INOVASI PELAYANAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS I
KOTA MAKASSAR**

Disusun dan diajukan oleh:

ANDI SRI RAHAYU

E051 201 064

Telah dipertahankan dihadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka Penyelesaian Studi Program Sarjana Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II



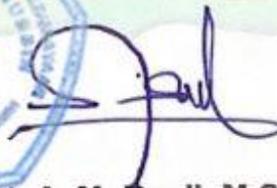
Prof. Dr. Hj. Nurlinah, M.Si
NIP. 19630921 198702 2 001



Dr. Suhardiman Syamsu, S.Sos, M.Si
NIP. 19680411 200012 1 001

Mengetahui:

Ketua Departemen Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Hasanuddin



Dr. H. A. M. Rusli, M.Si
NIP. 19640727 1991 01 1 001

LEMBAR PENERIMAAN SKRIPSI

SKRIPSI

**INOVASI PELAYANAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS I
KOTA MAKASSAR**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

ANDI SRI RAHAYU

E051 201 064

Telah diperbaiki dan dinyatakan telah memenuhi syarat oleh panitia ujian
Skripsi pada Departemen Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin

Makassar, 2024

Menyetujui

PANITIA UJIAN

Ketua : Prof. Dr. Nurlinah, M.Si

Sekretaris : Ashar Prawitno, S.IP., M.Si

Anggota : Dr. Suhardiman Syamsu, M.Si

Anggota : Dr. A. Lukman Irwan, M.Si

Pembimbing Utama : Prof. Dr. Nurlinah, M.Si

Pembimbing Pendamping : Dr. Suhardiman Syamsy, M.Si



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Andi Sri Rahayu
NIM : E051201064
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang : S1

Menyatakan dengan ini bahwa karya tulisan yang berjudul:

**“INOVASI PELAYANAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS I
KOTA MAKASSAR”**

Adalah karya tulisan saya sendiri dan bukan merupakan pengambil alihan tulisan orang lain, bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa Sebagian atau keseluruhan skripsi saya ini hanya karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makassar, 02 Januari 2024

Yang membuat pernyataan,



10000
METERAI
TEMPEL
TC29AKX389909981

Andi Sri Rahayu

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim.

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillahirobbil'alamin. Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan limpahan berkah, nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Inovasi Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar". Tak lupa pula penulis kirimkan shalawat serta salam kepada junjungan kita, idola seluruh umat muslim yakni Nabi Muhammad SAW.

Sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program S-1 Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin, penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Karena sesungguhnya kesempurnaan hanya milik Allah SWT. Namun, besar harapan penulis agar skripsi ini dapat diterima dan bermanfaat bagi penulis khususnya dan pihak lain pada umumnya. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis sering dipertemukan dengan berbagai hambatan, Namun hambatan itulah yang membuat penulis semangat untuk bangkit dan meneruskan apa yang penulis telah mulai sampai sejauh ini.

Dalam penyusunan skripsi ini, tentunya penulis mendapatkan banyak dukungan, doa, arahan serta bimbingan dari berbagai pihak. Sehingga penulis ingin mengucapkan penulis ingin mengucapkan banyak

terima kasih khususnya kepada kedua orang tua penulis Ibu Andi Sukma dan Bapak Andi Hasan Basri yang telah memberikan segala bentuk pengorbanan baik secara lahir maupun bathin sehingga penulis dapat sampai pada tahap ini. Terima kasih telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menentukan jalan hidup sendiri dan memudahkan segala urusan penulis melalui doa yang senantiasa dipanjatkan kepada Allah SWT. Terima kasih kepada saudara-saudari kandung penulis Andi Sisma Yanti dan Andi Syam Sofyan atas segala doa, dukungan, pengorbanan, nasihat, serta harapan mulia yang membuat penulis termotivasi untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini. Semoga Allah SWT selalu menjaga dan melindungi kita semua dalam kebaikan dan kemudahan. Aamiin.

Selain itu, ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya penulis sampaikan kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M.Sc selaku Rektor Universitas Hasanuddin beserta para Wakil Rektor dan jajarannya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan studi Strata Satu (S1)
2. Dr. Phil. Sukri, S.IP. M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin beserta para wakil Dekan dan jajarannya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu dan meraih gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan
3. Dr. H. A. M. Rusli, M.Si selaku Ketua Departemen Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin yang telah

memberi banyak bantuan dan kesempatan menuntut ilmu dalam penyelesaian urusan administrasi penulis hingga dapat meraih gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan

4. Prof. Dr. Nurlinah, M. Si selaku Pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk membimbing penulis dan memberikan arahan, saran, serta bantuan dalam penyelesaian skripsi ini. Semoga kebaikan dan kesehatan selalu menyertai ibu.
5. Dr. Suhardiman Syamsu, M.Si selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing penulis sejak penyusunan proposal hingga skripsi ini selesai dan memberikan arahan, saran, serta bantuan dalam penyusunan skripsi ini. Semoga kebaikan dan kesehatan selalu menyertai bapak.
6. Para tim penguji yang telah memberikan masukan dan saran guna menyempurnakan skripsi ini menjadi lebih baik.
7. Seluruh dosen Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin, Prof. Dr. Juanda Nawawi, M.Si, (Alm) Prof Dr.A. Gau Kadir, MA, Prof. Dr. H. Rasyid Thaha, M.Si, Prof. Dr. Rabina Yunus, M.Si, Prof. Dr. Hj. Nurlinah, M.Si, Dr. Hj. Indar Arifin, M.Si, (Alm) Dr. H. Andi Syamsu Alam, M.Si, Dr. H. A.M. Rusli, M.Si, Suhardiman Syamsu, M.Si, Dr. Jayadi Nas, M.Si, Dr. Andi Lukman Irwan, S.IP, M.Si, Rahmatullah, S.IP, M.Si, Ashar Prawitno, S.IP, M.Si, Saharuddin S.IP, M.Si, Yusriah Amaliah Sudirja, S.IP, M.AP yang telah memberikan pengetahuan dalam jenjang perkuliahan sarjana Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

8. Para pegawai dan staf akademik Departemen Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan bantuan kepada penulis dalam memenuhi berkas administrasi penulis.
9. Seluruh staf tata usaha serta staf pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah membantu dalam hal persuratan dan pelayanan administrasi.
10. Kepada staf perpustakaan Universitas Hasanuddin dan Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan pelayanan dalam peminjaman buku sebagai sumber literatur penulis dari awal kuliah hingga penyusunan skripsi.
11. Para informan dalam penulisan skripsi ini yang telah menerima dengan baik serta memberikan informasi yang penulis butuhkan dalam sesi wawancara dan pengumpulan data.
12. Seluruh Keluarga Besar Himpunan Mahasiswa Ilmu Pemerintahan (Himapem) FISIP Unhas atas ruang belajar selama penulis berproses di Himapem FISIP Unhas.
13. Teman-teman MAINTIENDRAI 2020 yang telah menjadi teman seperjuangan penulis selama masa perkuliahan dari mahasiswa baru hingga akhir perkuliahan, banyak sekali pembelajaran hidup, pengalaman baru, serta dinamika yang telah dihadapi bersama.
14. Teman – teman angkatan 2020 Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin, terima kasih telah

membersamai perjuangan di bangku kuliah dan menjadi ruang bertukar gagasan.

15. Teman-teman KKNT Pengembangan UMKM Bantaeng Posko 2 Nanda, Nurul, Dian, Fikri, Bani dan Ical, terima kasih atas kebersamaan yang menjadi cerita singkat penuh makna bagi penulis. Mari bertemu dititik kesuksesan masing-masing.

16. Untuk Saudara tak sedarah penulis, Iyat, Alya, dan Lala yang senantiasa menjadi 911 penulis, senantiasa memberi support dan menyediakan ruang untuk penulis berkeluh kesah. Semoga kebahagiaan selalu menyertai kalian.

17. Terima kasih kepada diri sendiri karena mampu bertahan dan berjuang sejauh ini. Mari berjuang untuk kesuksesan selanjutnya. *Long story short, I survived.*

Ada banyak kasih untuk bisa sampai disini, dengan tulus hati penulis mengucapkan banyak-banyak Terima Kasih, meski tak sebanding, meski diucapkan beribu kali. Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Makassar, 02 Januari 2024

Andi Sri Rahayu

DAFTAR ISI

SAMPUL	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENERIMAAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Inovasi Pelayanan Publik.....	12
2.1.1 Inovasi.....	12
2.1.2 Pelayanan Publik.....	22
2.2 Paspor	29
2.2.1 Definisi Paspor	29
2.2.2 Fungsi Paspor	30
2.2.3 Evolusi Paspor	31
2.3 Keimigrasian	32
2.4 Kerangka Konseptual.....	35
BAB III METODE PENELITIAN.....	37
3.1 Pendekatan dan Strategi Penelitian.....	37
3.2 Lokasi Penelitian.....	38
3.3 Fokus Penelitian	38
3.4 Informan Penelitian.....	40
3.5 Sumber Data.....	41

3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	42
BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN.....		44
4.1	Gambaran Umum Kota Makassar	44
4.1.1	Geografis dan Demografis Kota Makassar.....	44
4.1.2	Visi dan Misi Kota Makassar	47
4.1.3	Kota Makassar sebagai Smart City	48
4.2	Gambaran Umum Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar.....	51
4.2.1	Sejarah berdirinya kantor Imigrasi Kelas I Makassar	51
4.2.2	Visi dan Misi Kantor Imigrasi Kota Kelas I Makassar	52
4.2.3	Kondisi Geografis	63
4.2.4	Wilayah Kerja	64
4.2.5	Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kota I Makassar.....	67
4.2.6	Sarana dan Prasarana Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar 68	
4.3	Pembahasan.....	80
4.3.1	Penerapan Inovasi Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar.....	80
4.3.2	Faktor yang Mempengaruhi Penerapan Inovasi Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar	120
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		136
5.1	Kesimpulan	136
5.1	Saran	140
DAFTAR PUSTAKA.....		142
LAMPIRAN-LAMPIRAN		146

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pemohon Paspor Tahun 2021 & 2022	5
Tabel 4.1 Daftar Kecamatan dan Luasnya di Kota Makassar (2023).....	45
Tabel 4.2 Jumlah Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar	63
Tabel 4.3 Perbedaan Paspor elektronik dan paspor non-elektronik.....	81
Tabel 4.4 Biaya Pembuatan Paspor Tahun 2023	85
Tabel 4.5 Perbedaan Apapo dan M-Paspor.....	99
Tabel 4.6 SOP Inovasi Layanan Publik di Kantor Imigrasi Kota Makassar	111
Tabel 4.7 Tingkat Pendidikan Pegawai di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar	118
Tabel 4.8 Pelatihan Peningkatan Sumber Daya Manusia.....	120
Tabel 4.9 Jenis Jaringan Internet dan Kecepatan.....	129

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Ketidakpuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Makassar	7
Gambar 4.1	Geografis Kota Makassar	47
Gambar 4.2	Wilayah Kerja Kantor Imigrasi Kelas I Makassar	66
Gambar 4.3	Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar	68
Gambar 4.4	Jenis-Jenis Paspor	78
Gambar 4.5	Survei Kepuasan Penggunaan Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar	90
Gambar 4.6	Pemilihan Jadwal Kedatangan Pengurusan Paspor	92
Gambar 4.7	Logo Aplikasi M-Paspor.....	95
Gambar 4.8	Alur Penggunaan Aplikasi M-Paspor	98
Gambar 4.9	Sosialisasi Inovasi Layanan Publik Melalui Spanduk	100
Gambar 4.10	Sosialisasi Aplikasi M-Paspor oleh Staf Kantor Imigrasi Makassar.....	103
Gambar 4.11	Prosedur Operasional Standar Pelayanan M-Paspor	112
Gambar 4.12	Standar Operasional Prosedur Pemohon Paspor Biasa, Kelompok Rentan/Berkebutuhan Khusus/Penyandang Disabilitas	113
Gambar 4.13	Standar Operasional Prosedur Penerbitan Paspor Baru dan Penggantian Paspor Biasa melalui M-Paspor.....	115
Gambar 4.14	Jumlah Pengguna M-Paspor Tahun 2023	117
Gambar 4.15	Anggaran Kantor Imigrasi dalam Hal Inovasi Pelayanan.....	127

ABSTRAK

ANDI SRI RAHAYU, Nomor Induk Mahasiswa E051201064, Program studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin. Skripsi yang berjudul **“Inovasi Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar”**, dibawah bimbingan Prof. Dr. Nurlinah, M.Si sebagai Pembimbing Utama dan Bapak Dr. Suhardiman Syamsu, M.Si sebagai Pembimbing Pendamping.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan menganalisis penerapan Inovasi Pelayanan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Kota serta faktor-faktor yang mempengaruhinya. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Adapun lokasi penelitian ini yaitu Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar.

Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Sementara jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, studi kepustakaan, dan dokumentasi. Indikator penelitian menggunakan teori Inovasi Pelayanan oleh Rogers yaitu Keuntungan Relatif, Kesesuaian, Kerumitan, Kemungkinan Dicoba, dan Kemudahan Diamati.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Penerapan Inovasi aplikasi M-Paspor dalam pelayanan paspor sudah berjalan dengan baik dan sebagaimana mestinya. Namun, kendala-kendala teknis dalam penggunaan aplikasi ini masih kerap ditemukan. Pada indikator Keuntungan Relative memiliki nilai kebaharuan yang menguntungkan segala pihak, pada indikator Kesesuaian sudah sesuai dengan inovasi sebelumnya dan dengan kebutuhan yang diperlukan, pada indikator Kerumitan dinilai lebih rumit karena fitur tambahan dan masih terdapat kesulitan dalam log-in, pada indikator Kemungkinan Dicoba, telah melwati tahap verifikasi skala Nasional, dan pada tahap kemudahan diamati terbillang cukup baik dan sudah menjangkau Masyarakat secara umum. Sementara faktor-faktor yang mempengaruhi terdiri dari faktor pendukung dan faktor penghambat. Faktor pendukung yaitu Sumber Daya Manusia (SDM), sarana dan prasarana serta anggaran, sedangkan faktor penghambat yaitu kesadaran masyarakat dan jaringan internet.

Kata Kunci: Pemerintahan, Inovasi, M-Paspor, Pelayanan Paspor

ABSTRACT

ANDI SRI RAHAYU, Student Identification Number E051201064, Government Science Study Program, Faculty of Social and Political Sciences, Hasanuddin University. Thesis entitled “**Passport Service Innovation at Makassar City Class I Immigration Office**”, under the guidance of Mrs. Prof Dr. Nurlinah, M.Si as Main Advisor and Mr. Dr. Suhardiman Syamsu, M.Si as Assistant Advisor.

This research aims to examine and analyze the implementation of Passport Service Innovation at the Class I Immigration Office in City and the influencing factors. The research adopts a qualitative approach and is conducted at the Class I Immigration Office in City, Makassar.

The data analysis technique utilized is descriptive qualitative analysis. The types of data used include primary and secondary data. Data collection techniques involve observation, interviews, literature reviews, and documentation. The research indicators are based on Rogers' Service Innovation theory, including Relative Advantage, Compatibility, Complexity, Trialability, and Observability.

The results of the study indicate that the implementation of the M-Paspor application in passport services has been running well as intended. However, technical constraints in using this application are still frequently encountered. In terms of the Relative Advantage indicator, the innovation provides benefits for all parties involved. The Compatibility indicator shows alignment with previous innovations and the necessary requirements. The Complexity indicator suggests some challenges due to additional features and difficulties in logging in. The Trialability indicator has passed the national verification stage, and the Observability stage is considered quite good, reaching the general public. While the influencing factors consist of supporting factors and inhibiting factors. Supporting factors are Human Resources (HR), facilities and infrastructure and budget, while inhibiting factors are public awareness and internet networks.

Keywords: Governance, Innovation, M-Passport, Passport Services.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap masyarakat Indonesia semakin bervariasi seperti, barang, jasa, & pelayanan administrasi. Hal ini merupakan penunjang utama yang diberikan oleh negara melalui penyelenggaraan pelayanan publik. Instansi pemerintahan hadir untuk memberikan pelayanan publik, karena pada dasarnya pembentukan instansi-instansi ditujukan sebagai perangkat dalam menunjang kegiatan administrasi kenegaraan.

Landasan penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia tertuang dalam Undang-Undang Dasar 1945 yang menyebutkan bahwa negara punya tanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat sebagai bagian dari kesejahteraan. Efektivitas sistem pemerintahan diukur dari kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang baik. Penyelenggara pelayanan publik meliputi semua struktur pemerintah pusat dan daerah di Indonesia. Efektivitas menurut (Andika, Santoso, & Sukarno, 2019) merupakan kemampuan untuk mencapai tujuan yang tepat dan dengan alat yang tepat agar tercapai

tujuan yang telah ditetapkan.

Pelayanan publik dan *e-government* memiliki kaitan erat dalam konteks pengembangan dan penyediaan layanan kepada masyarakat secara efektif dan efisien. *e-government*, atau pemerintahan elektronik, merujuk pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam administrasi pemerintahan untuk meningkatkan interaksi dan penyampaian layanan kepada warga negara.

Saat ini, pelayanan berbasis elektronik atau yang dikenal dengan *e-government* telah terbukti dapat meningkatkan akuntabilitas, transparansi dan keadilan dalam penyediaan layanan publik merupakan salah satu konsep smart city. Dalam prakteknya, hasil yang didapatkan berbeda-beda karena kondisi kesiapan yang beragam. Salah satu contohnya adalah kegagalan penerapan *e-government* di Indonesia yang dikarenakan banyaknya pemerintah yang gagal mengetahui seberapa siap mereka dalam mengadopsi teknologi ini. Selain itu, keputusan yang diambil juga seringkali tidak didasarkan pada bukti-bukti yang memadai serta tingkat partisipasi masyarakat dalam mengadopsi *e-government* juga mempengaruhi keberhasilan implementasi *e-government*.

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 38 tahun 2017 tentang

inovasi daerah menyebutkan bahwa inovasi daerah bertujuan untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan pemerintah daerah serta salah satu sasaraannya yaitu peningkatan pelayanan publik. Usulan inovasi daerah dapat berasal dari: kepala daerah, anggota DPRD, ASN, perangkat daerah, dan anggota masyarakat. Dengan hadirnya inovasi maka akan mempermudah penyelenggaraan pelayanan publik antar pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat sebagai penerima layanan. Inovasi merupakan hal penting yang harus dilakukan oleh setiap daerah, karena dengan suatu inovasi akan mampu untuk memenuhi kebutuhan publik yang semakin kompleks. Dengan kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks, masyarakat akan menuntut untuk menerima pelayanan yang cepat dan tepat, melalui suatu inovasi maka pelayanan akan dapat dilakukan dengan cepat, sesuai dengan pelayanan yang diharapkan oleh publik.

Inovasi dalam layanan publik adalah ide kreatif atau perubahan yang bermanfaat bagi masyarakat. Penting untuk dicatat bahwa inovasi ini tidak selalu harus berupa penemuan baru, tetapi lebih pada pengenalan pendekatan baru, perluasan, atau peningkatan dalam kualitas layanan publik. Sayangnya, perkembangan inovasi dalam organisasi sektor publik sering kali tertinggal jika dibandingkan dengan

sektor swasta. Salah satu penyebabnya adalah sistem insentif dan hukuman yang belum berfungsi dengan baik dalam sektor publik. Penilaian kinerja dalam organisasi sektor publik seringkali subjektif dan tidak cukup mendorong para pegawai untuk berkinerja tinggi atau melakukan inovasi secara cepat. Hal ini menyebabkan keterbatasan dalam kemampuan organisasi sektor publik untuk mengadopsi inovasi dengan cepat.

Menurut Mousa dkk (2018) kecilnya jumlah inovasi yang dilakukan pada sektor publik kemungkinan besar disebabkan karena masih terdapat sedikit pula pemahaman mengenai bagaimana sebenarnya inovasi di organisasi sektor publik berlangsung. Perkembangan teknologi informasi, terutama internet dan komunikasi digital, telah mengubah cara pemerintah berinteraksi dengan pemangku kepentingan dan melakukan proses bisnis.

Dalam perkembangan sekarang ini, inovasi bahkan diyakini sebagai keharusan bagi setiap organisasi pemerintah yang bersentuhan langsung dengan pelayanan kepada masyarakat. Seperti halnya inovasi pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kota Makassar. Keberadaan Kantor Imigrasi di Kota Makassar dibawah Direktorat Jenderal Imigrasi dengan jelas memiliki suatu peran yang sangat

penting. Terlebih dalam hal pelayanan masyarakat dalam pengurusan hal - hal seperti dokumen perjalanan, visa dan fasilitas, ijin tinggal dan status, intelijen, penyidikan dan penindakan, lintas batas dan kerjasama luar negeri serta sistem informasi keimigrasian.

Pelayanan paspor di Kota Makassar memiliki peran penting dalam mendukung mobilitas masyarakat yang membutuhkan paspor untuk keperluan perjalanan internasional. Setelah Pandemi Covid-19 jumlah penerbitan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar meningkat dengan pesat. Berikut memperlihatkan tabel jumlah perbedaan penerbitan paspor Tahun 2021 & 2022.

Tabel 1. 1 Data Pemohon Paspor Tahun 2021 & 2022

Data Penerbitan Paspor Tahun 2021 & 2022				
Kantor Imigrasi Kelas I Makassar				
Bulan	Tahun 2021		Tahun 2022	
	Paspor Biasa	Paspor Elektronik	Paspor Biasa	Paspor Elektronik
Januari	456	142	1.172	253
Februari	492	135	1.624	192
Maret	454	184	3.490	621
April	357	117	4.179	370
Mei	239	130	4.321	0
Juni	396	115	6.657	0
Juli	555	108	7.684	7
Agustus	317	113	8.922	4
September	472	217	6.819	1
Oktober	518	182	7.440	311
November	945	348	7.443	824
Desember	856	303	8.057	881

Jumlah	6.057	2.094	67.808	3.464
Total	8.151		71.272	

(Sumber: *Kantor Imigrasi Kota Makassar*)

Dilihat dari data tersebut, inovasi pelayanan paspor yang diberikan kepada masyarakat seperti kemudahan, kecepatan, keamanan dan kenyamanan memang benar bahwa hal-hal tersebut sangat diperlukan salah satunya oleh akibat dari meningkatnya jumlah masyarakat yang membutuhkan pelayanan paspor.

Undang-Undang Nomor 6 tahun 2011 tentang keimigrasian dalam surat edaran Direktur Jendral Imigrasi Nomor IMI-UM.01.01.4166 tentang penerbitan paspor baru secara online di seluruh Indonesia merupakan upaya peningkatan kualitas pelayanan keimigrasian baik bagi warga Negara Indonesia maupun orang asing. Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online diharapkan memberikan inovasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat untuk peningkatan percepatan pelayanan publik.

Penerapan aplikasi pendaftaran antrian paspor online merupakan sebuah inovasi terbaru yang digunakan untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat agar terjadi peningkatan dalam pelayanan publik, dimana aplikasi tersebut telah didukung oleh teknologi informasi yang sudah canggih sehingga bisa berjalannya efektif

dan efisien. Tetapi, dalam penerapan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (APAPO), masih terdapat permasalahan yang menjadi penghambat proses penggunaan aplikasi tersebut. Diantaranya sulit verifikasi Email, terbatasnya kuota pendaftaran, dan sering gagal login. Sehingga Direktorat Jendral Imigrasi memperbaharui inovasi dengan menggunakan aplikasi M-Paspor yang merupakan bentuk baru dari aplikasi pendaftaran antrian paspor online (APAPO).

Aplikasi M-Paspor merupakan aplikasi yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk pengajuan permohonan paspor baru dan penggantian paspor secara online. Aplikasi layanan paspor online ini bisa di download secara gratis melalui layanan Google Play Store/ App Store.

Dalam mengatasi permasalahan antrian panjang di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar, penggunaan aplikasi terbaru M-Paspor dianggap sebagai solusi yang potensial. Untuk mengakses nomor antrian, calon pemohon diarahkan untuk mengunduh aplikasi M-Paspor terlebih dahulu. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala yang muncul, seperti ketidaksuaian jadwal yang tertera diaplikasi dengan realita yang ada, masih ditemukan pelayanan yang terlalu bertele-tele yakni pemohon paspor masih diharuskan membawa salinan fotokopi dokumen asli, seperti Kartu Tanda

Penduduk (KTP) dan paspor lama, meskipun mereka sudah mendaftar dan mengumpulkan dokumen secara online melalui aplikasi M-Paspor. Dan masalah yang kerap muncul ialah Beberapa pemohon yang tidak familiar dengan aplikasi ini dan memilih mendaftar langsung di kantor imigrasi dan meminta bantuan kepada *customer service*.

Gambar 1. 1 Ketidakpuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar

✕  **game only**
1 review

★★★★☆ 4 months ago

Mekanismenya daftar online, diberi jadwal kunjungan di jam tertentu tapi tetap saja menunggu lama meskipun datang tepat waktu di jadwal tersebut Entah apa kegunaan dari jadwal kunjungan tersebut.

(a)

Katanya digital tapi mindset masih primitif Wed
★★★★☆ jasonbks

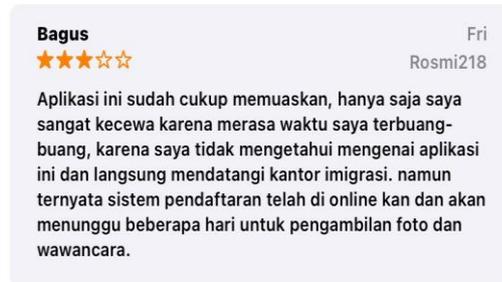
Heran seheran-herannya. Sudah jaman digital serba online, tapi tetap diminta untuk membawa FOTOKOPI KTP, atau FOTOKOPI berkas lainnya!

Bagi para pemohon, sebaiknya menyiapkan fotokopi berkas-berkas persyaratan dan MEMBAWA PULPEN & MATERAI.

Disuruh mengisi form pernyataan, tapi pulpen tidak disediakan.

Miris. Pelayanan publik masih jauh dari harapan. Inisiatif sudah bagus untuk digitalized, tapi harus disampaikan visi misi ini hingga ke jajaran pegawai terrendah agar memiliki mindset yang sama.

(b)



(c)

(Sumber: Internet App Store)

Tinjauan lapangan juga menunjukkan adanya gangguan jaringan yang sering terjadi, baik dalam antrian paspor online maupun selama proses pembuatan paspor. Hal ini mengakibatkan waktu yang lama untuk perbaikan, mempengaruhi efektivitas dan efisiensi pelayanan publik, dan menyebabkan penumpukan dalam pendaftaran antrian paspor online.

Berlandaskan dari uraian latar belakang, peneliti tertarik untuk melaksanakan penelitian mengenai **“Inovasi Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pengamatan peneliti terjadi beberapa kendala seputar penerapan Inovasi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Paspor yang dialami oleh calon pengguna paspor disebabkan belum memahami tentang mekanisme pembuatan paspor yang sudah menggunakan

teknologi digital di Era revolusi industri 4.0. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini:

1. Bagaimana Penerapan Inovasi Pelayanan Paspor di kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar
2. Faktor apa saja yang mempengaruhi Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis dan mengetahui Penerapan Inovasi Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar.
2. Untuk menganalisis dan mengetahui Faktor yang mempengaruhi Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan informasi mengenai Inovasi Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I

Makassar serta dapat menjadi salah satu bahan literatur yang berguna bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya ilmu pemerintahan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini menambah wawasan dan pengetahuan peneliti mengenai Inovasi Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar

b. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan menjadi informasi bagi masyarakat tentang bagaimana mekanisme pelaksanaan Inovasi Pelayanan Paspor di Kantor imigrasi Kelas I Makassar.

c. Bagi Pemerintah

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah Kota Makassar dalam Inovasi Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar.

3. Manfaat Metodologis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan nilai tambah dan juga dibandingkan dengan penelitian ilmiah lainnya terutama yang berkaitan dengan pengurusan paspor.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Inovasi Pelayanan Publik

2.1.1 Inovasi

Inovasi Pelayanan publik merupakan hal yang penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik dapat berupa inovasi konseptual, seperti gagasan atau paradigma baru, maupun inovasi penyampaian, seperti cara baru dalam memberikan layanan (Pakpahan, 2023).

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

Menurut Melinda dkk (2018) mengartikan inovasi dalam

pelayanan publik bisa diartikan sebagai prestasi dalam meraih, meningkatkan, dan memperbaiki efektivitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan publik yang dihasilkan oleh inisiatif pendekatan, metodologi, dan atau alat baru dalam pelayanan masyarakat.

Rifan, dkk (2022) mengatakan bahwa Inovasi yang sukses merupakan kreasi dan implementasi dari proses, produk, layanan, dan metode pelayanan baru yang merupakan hasil pengembangan yang nyata dalam efisiensi, efektivitas, atau kualitas hasil.

Menurut Asian Development Bank inovasi adalah sesuatu yang baru, dapat di implementasikan, dan memiliki dampak yang menguntungkan. Inovasi bukan sebuah kejadian ataupun aktivitas, inovasi adalah konsep, proses, penerapan, dan kapabilitas yang menentukan kesuksesan organisasi. Inovasi dapat membantu sektor publik untuk membuat nilai untuk masyarakat.

Berdasarkan definisi Inovasi di atas, disimpulkan bahwa Inovasi adalah proses menciptakan atau menerapkan ide, produk, layanan, atau proses baru yang membawa nilai tambah atau perubahan signifikan. Ini dapat melibatkan penggunaan teknologi baru, pemikiran kreatif, atau perbaikan terhadap yang sudah ada untuk mencapai tujuan yang lebih baik atau lebih efisien. Inovasi

memiliki peran penting dalam perkembangan ekonomi, sosial, dan teknologi.

Menurut Rogers dalam bukunya *Diffusion of Innovations*, Karakteristik Inovasi yakni:

a. Keuntungan Relatif (Relative advantage)

Keuntungan relatif merujuk pada sejauh mana suatu inovasi dianggap lebih baik daripada praktik atau ide sebelumnya. Tingkat keuntungan relatif bisa diukur dalam aspek ekonomi, tetapi juga melibatkan faktor-faktor seperti reputasi sosial, kenyamanan, dan tingkat kepuasan yang merupakan bagian penting dari penilaian terhadap inovasi. Hal yang sangat penting dalam konteks inovasi adalah sejauh mana orang melihatnya sebagai menguntungkan. Semakin besar persepsi keuntungan relatif dari inovasi tersebut, semakin cepat orang akan menerima dan mengadopsinya.

b. Kesesuaian (Compatibility)

Kompatibilitas adalah suatu konsistensi inovasi dengan nilai-nilai yang ada, pengalaman sebelumnya, dan kebutuhan potensial pengguna. Inovasi sebaiknya juga memiliki kesesuaian dengan apa yang digantikannya, sehingga ini akan memfasilitasi adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi tersebut dengan lebih

efisien dan cepat.

c. Kerumitan (Complexity)

Inovasi memiliki nilai pembaruan, maka dengan sifatnya yang baru tersebut inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang kemungkinan lebih besar dari ide/praktik sebelumnya. Namun, karena inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan tersebut tidak menjadi masalah penting.

d. Kemungkinan dicoba (Trialability)

Inovasi membawa elemen-elemen baru sehingga, seringkali memiliki tingkat kompleksitas yang lebih tinggi dibandingkan dengan ide atau praktik yang telah ada sebelumnya. Namun, karena inovasi ini menjanjikan pendekatan yang lebih modern dan efektif, kompleksitas ini tidak dianggap sebagai masalah utama.

e. Kemudahan diamati (Observability)

Pengamatan adalah hasil dari inovasi yang dapat terlihat oleh orang lain. Inovasi harus dapat diamati dari perspektif bagaimana inovasi tersebut beroperasi dan bagaimana inovasi dapat menghasilkan perbaikan yang signifikan. Semakin mudah bagi individu untuk melihat hasil konkret dari inovasi, semakin besar kemungkinan mereka untuk menerimanya atau mengadopsinya.

Inovasi memiliki peran yang sangat krusial dalam menjaga kelangsungan hidup, dan semua jenis inovasi memiliki relevansi strategis. Inovasi sebagai sebuah proses dan fokus utama dalam organisasi tidak dapat dilepaskan dari pengembangan dan pelaksanaan strategi. Semua perspektif yang berkaitan dengan inovasi strategis memiliki peran yang sangat penting dalam mencapai kesuksesan. Mengenai langkah-langkah dalam proses inovasi, berikut ini adalah beberapa hal yang perlu diperhatikan:

a. Ciptaan ide

Ide produk atau proses baru muncul dari kreativitas spontan, kecerdikan dan pemrosesan informasi. Penciptaan ide yaitu dengan menentukan produk baru yang potensial atau bisa dengan cara memodifikasi yang sudah ada.

b. Eksperimen awal

Gagasan baru pertama kali yang dikaji dalam konsep untuk menetapkan nilai dan aplikasi potensial mereka. Seperti dengan berbagi ide dengan orang lain dan mengujinya dalam bentuk prototype.

c. Studi kelayakan

Studi formal dilakukan untuk menentukan kelayakan dalam

mengadopsi produk atau proses baru. Selain itu dengan menguji kepraktisan dan kelangsungan finansial produk baru.

d. Aplikasi akhir

Produk atau layanan baru diproduksi dan dipasarkan, atau proses baru diimplementasikan sepenuhnya. Mengkomersialkan produk untuk dijual ke pelanggan atau klien.

Dalam proses inovasi, penting untuk memberikan perhatian terhadap aspek rancangan utama atau konsep dasar mengenai arah yang ingin dicapai dengan inovasi itu sendiri. Ini mencakup hal-hal seperti menggambarkan dengan jelas bagaimana inovasi itu seharusnya terbentuk. Selain itu, perlu juga memperhatikan aspek-aspek seperti kontur subyek yang menjadi target, untuk memastikan bahwa inovasi yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan yang ada. Selain itu, dalam mengikuti proses inovasi, sangat penting untuk memperhatikan setiap detail substansi atau inti dari inovasi itu sendiri. Hal ini dilakukan agar inovasi yang dihasilkan memiliki daya tahan dan kegunaan jangka panjang.

Inovasi seringkali tidak berjalan dengan lancar atau menghadapi resistensi. Banyak kasus inovasi mengalami hambatan karena berbagai faktor yang mempengaruhinya. Terdapat beberapa faktor

penghambat inovasi yang telah dijelaskan oleh Gibson (2000) diantaranya:

a. Budaya *Risk Aversion*

Inovasi sebagai upaya untuk mencapai perubahan seringkali melibatkan risiko. Namun, organisasi atau individu yang tidak ingin menghadapi risiko tersebut cenderung lebih memilih untuk tetap pada zona nyaman mereka. Ketika unit kerja atau organisasi tidak memiliki kemampuan atau kesiapan yang memadai untuk mengatasi risiko yang mungkin timbul dalam proses inovasi, hal ini dapat menjadi hambatan besar terhadap kemunculan inovasi dalam lingkungan tersebut. Oleh karena itu, sikap enggan terhadap risiko ini dapat menjadi penghambat bagi individu atau organisasi dalam upaya mereka untuk melakukan inovasi.

b. Ketergantungan berlebihan pada *high performance*

Kecenderungan bergantung pada figur yang memiliki kinerja tinggi yang membuat banyak pegawai yang bergantung pada figure tersebut. Ketika figur tersebut telah hilang dari sebuah organisasi, maka pegawai lain menjadi stagnan tanpa memunculkan inovasi sendiri.

c. Hambatan anggaran yang periodenya pendek dan perencanaan

dan tekanan hambatan administratif

Hambatan ini membuat sistem yang ada dalam sebuah inovasi menjadi kaku dan kurang fleksibel.

- d. Tidak ada penghargaan atau insentif Kurangnya apresiasi yang diberikan pada subyek inovatif membuat pegawai cenderung tidak berinovasi dan berdaya saing rendah.

Adopsi teknologi seringkali menjadi pendekatan yang umum dalam usaha untuk melakukan inovasi. Namun, ketika budaya organisasi tidak mendukung perubahan atau tidak siap untuk menerima inovasi tersebut, tujuan efisiensi mungkin tidak akan tercapai, dan kinerja organisasi bisa mengalami inefisiensi. Ini menunjukkan betapa pentingnya keselarasan antara teknologi dan budaya organisasi dalam mencapai hasil inovatif yang sukses. Dalam situasi seperti ini, perlu upaya serius untuk mengubah budaya organisasi dan menyesuaikannya dengan adopsi teknologi agar inovasi dapat berjalan dengan lebih lancar dan efisien.

Hambatan dalam inovasi juga disampaikan Syamsurizaldi bahwa hambatan inovasi dapat dilihat dari berbagai segi, seperti:

- a. Sumber penghambat inovasi, yang dapat dibedakan antara sumber internal dan eksternal. Termasuk dalam sumber

penghambat inovasi internal antara lain: Masyarakat (people related), Struktur (structure related), Strategi (strategy related). Sedangkan penghambat eksternal antara lain: Pasar (market related), Pemetintahan (government related).

- b. Dampak yang dihasilkan. Hambatan dapat diklasifikasikan ke dalam langsung atau tidak langsung sesuai dengan dampaknya terhadap proses inovasi.
- c. Hambatan yang dapat diperhitungkan atau objektif dan yang tidak (*tangible or objective and cognitive or pereptual*).

Akan tetapi selain faktor penghambat inovasi tersebut, juga terdapat beberapa faktor lain yang mempengaruhi tumbuhnya suatu inovasi dalam organisasi atau pemerintah daerah yaitu faktor kepemimpinan, faktor iklim organisasi, dan faktor lingkungan politik. Ketiga faktor tersebut dianggap stimultan berpengaruh positif terhadap perkembangan inovasi.

a) Faktor Kepemimpinan (*Leadership*)

Inovasi seringkali merupakan hasil dari kemampuan pemimpin untuk mengidentifikasi peluang dan merancang strategi yang tepat untuk mengatasi kendala yang ada. Dengan kata lain, pemimpin yang memiliki pemahaman yang baik

tentang lingkungan organisasi dan mampu mengelola perubahan dengan bijak dapat memberikan dorongan yang sangat besar bagi pertumbuhan inovasi dalam organisasi tersebut.

b) Iklim Organisasi (*Organizational Climate*)

Faktor kedua yang perlu diperhatikan yaitu pemahaman akan lingkungan organisasi, khususnya struktur organisasi dan karyawan di pemerintahan. Iklim organisasi memberikan perangsang bagi organisasi untuk inovatif. Ada dua faktor yang diasumsikan memberikan dampak bagi perkembangan inovasi pemerintahan daerah, yaitu struktur dan pemberian imbalan terhadap karyawan yang inovatif.

c) Pemberian imbalan kepada karyawan merupakan faktor pendorong munculnya ide-ide kreatif dan inovatif.

Perhatian terhadap struktur organisasi sebenarnya merupakan refleksi dari kepatuhan pemerintah daerah terhadap pemerintah pusat. Iklim organisasi erat kaitannya dengan lingkungan organisasi, inovasi sering digunakan melalui perilaku atau kegiatan yang pada akhirnya terkait dengan tindakan nyata.

d) Lingkungan Politik (*Political Environment*)

Lingkungan politik, yaitu partai politik lewat lembaga legislatif, yang kondusif dalam pemerintah memberikan efek positif terhadap pengembangan inovasi di daerah. Sebaliknya, lingkungan politik yang kurang kondusif memberikan nilai negatif bagi pengembangan inovasi di suatu pemerintahan daerah. Dapat disimpulkan bahwa implementasi sebuah inovasi dipengaruhi oleh beberapa faktor. Oleh karena itu, sebuah organisasi harus mampu memaksimalkan faktor-faktor yang mendorong tumbuhnya inovasi dan meminimalisir faktor-faktor yang dapat menghambat tumbuhnya atau berjalannya suatu inovasi.

2.1.2 Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh lembaga birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan dari warga Negara (Rodiyah dkk, 2021). Sementara itu merujuk pada UU 25 2009 tentang Pelayanan Publik yang mendefinisikan bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh

penyelenggara pelayanan public”.

Salah satu tugas pokok terpenting pemerintah adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat (Rahmadana dkk, 2020). Pelayanan publik merupakan pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat dengan pembiayaan maupun tanpa biaya guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat.

Menurut Andika, dkk (2019) Pelayanan publik dapat bervariasi sesuai dengan jenis pemerintah dan negara, namun umumnya mencakup beberapa aspek utama. Di bawah ini adalah beberapa komponen umum dari pelayanan publik :

1. Pendidikan: Penyediaan fasilitas Pendidikan seperti, Sekolah dan Universitas.
2. Kesehatan: Penyediaan fasilitas kesehatan, layanan medis, dan program kesehatan masyarakat.
3. Keamanan dan Perlindungan: Penyediaan keamanan publik, penegakan hukum, pemadam kebakaran, dan layanan darurat lainnya.
4. Transportasi: Fasilitas transportasi umum, seperti jalan, jembatan, kereta api, dan layanan transportasi publik.

5. Perumahan dan Infrastruktur: Penyediaan perumahan yang terjangkau, pemeliharaan infrastruktur, seperti listrik, air bersih, dan sanitasi.
6. Layanan Sosial: Bantuan sosial, perawatan anak, bantuan tunai, dan dukungan bagi kelompok rentan seperti orang tua tunggal dan penyandang disabilitas.
7. Administrasi Publik: Pelayanan administrasi seperti penerbitan izin, pembayaran pajak, dan perizinan usaha.
8. Lingkungan Hidup: Pelestarian lingkungan, pengelolaan limbah, dan perlindungan sumber daya alam.
9. Budaya dan Rekreasi: Fasilitas budaya, taman, perpustakaan, dan dukungan untuk seni dan kebudayaan.
10. Teknologi Informasi dan Komunikasi: Layanan *e-government*, portal pemerintah online, dan akses informasi publik.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 asas Pelayanan Publik terdiri dari:

- a. Transparansi: bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas: dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan

ketentuan peraturan perundang-undangan.

- c. Kondisional: sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif: mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan Hak: tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, dan agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban: pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Menurut Nugraha (2018) Setiap penyelenggaraan atau penyediaan pelayanan publik haruslah memiliki standarisasi dalam pelayanannya. Selanjutnya standarisasi pelayanan publik tersebut perlu dipublikasikan agar dapat diakses atau diketahui oleh masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik. standar pelayanan public dimaknai sebagai suatu ukuran yang telah ditentukan oleh penyelenggara atau penyedia pelayanan publik sehingga nantinya wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Standar pelayanan publik, sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibagikan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya Pelayanan

Biaya/tariff pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan kompetensi harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Ada beberapa pertimbangan mengapa pelayanan publik menjadi titik strategis untuk memulai pengembangan good governance di Indonesia (Artiguna, Sugiyo, & Hoyyi, 2014), yaitu:

Pelayanan publik selama ini menjadi ranah dimana Negara yang diwakili pemerintah berinteraksi dengan Lembaga-lembaga non pemerintah. Dalam ranah ini terjadi pergumulan yang sangat intensif antara pemerintah dan warganya. Buruknya praktik governance dalam penyelenggaraan pelayanan publik sangat dirasakan oleh warga dan masyarakat luas. Ini berarti jika terjadi perubahan yang signifikan pada ranah pelayanan publik dengan sendirinya dapat dirasakan manfaatnya secara langsung oleh warga dan masyarakat luas.

Pelayanan publik adalah tempat dimana berbagai aspek pemerintahan yang bersih dan good governance dapat diartikulasikan secara mudah. Pelayanan publik melibatkan kepentingan semua unsur pemerintahan, yaitu: pemerintah, swasta, masyarakat dan mekanisme pasar.

Adanya Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik menjadi angin segar dalam upaya penyediaan pelayanan publik yang baik. Undang-undang ini mengamanatkan

bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Disamping itu, Undang-Undang Dasar 1945 sebagai dasar negara bangsa Indonesia mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baiknya buruknya penyelenggaraan publik. Sehingga jelas sekali bahwa tugas dari penyelenggara pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan masyarakat baik dalam bentuk barang, jasa ataupun pelayanan administratif dan dalam kaitannya dengan pelayanan publik ini, kepuasan masyarakat akan pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting.

Berdasarkan hal-hal diatas tentu pejabat publik memiliki kepentingan untuk melakukan pembaharuan dalam praktik penyelenggaraan pelayanan publik. Nasib pejabat publik dalam mempertahankan jabatannya, sedikit banyak dipengaruhi oleh

penilaian warga terhadap kualitas pelayanan publik yang mereka selenggarakan. Ketidakpuasan masyarakat terhadap praktik penyelenggaraan pelayanan publik dapat memperkecil legitimasi kekuasaan dan membahayakan kelangsungan kekuasaan sebuah sistem pemerintahan.

2.2 Paspor

2.2.1 Definisi Paspor

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, paspor adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh pemerintah suatu negara kepada warganya yang akan melakukan perjalanan ke luar negeri. Paspor berfungsi sebagai identitas dan izin resmi untuk masuk ke negara lain.

Menurut Artiguna, Sugito, & Hoyyi (2014), paspor adalah dokumen perjalanan internasional yang dikeluarkan oleh pemerintah suatu negara kepada warganya untuk memberikan pengesahan identitas dan kewarganegaraan serta memberikan izin resmi untuk melakukan perjalanan ke negara-negara lain.

Menurut Kartika & Oktariyanda (2022), paspor adalah dokumen yang diberikan oleh pemerintah suatu negara kepada warganya yang berisi informasi pribadi, seperti nama, tanggal lahir,

dan kewarganegaraan, serta berfungsi sebagai identitas resmi yang diperlukan untuk melakukan perjalanan ke luar negeri.

Menurut Melinda & Asari (2022), paspor adalah dokumen perjalanan yang dikeluarkan oleh otoritas negara yang berwenang dan berfungsi sebagai bukti identitas dan kewarganegaraan seseorang, serta memberikan izin untuk masuk ke negara-negara lain.

Menurut Mulia (2022) paspor adalah sebuah dokumen perjalanan resmi yang dikeluarkan oleh pemerintah suatu negara kepada warga.

Dengan demikian, secara umum, paspor merupakan dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pemerintah suatu negara kepada warganya untuk memberikan identitas resmi dan izin untuk melakukan perjalanan ke luar negeri.

2.2.2 Fungsi Paspor

Menurut Rifan, Jannah, & Nusanto (2022), fungsi paspor adalah sebagai bukti identitas dan kewarganegaraan yang diperlukan untuk melakukan perjalanan ke luar negeri. Paspor juga berfungsi sebagai izin resmi dari pemerintah negara asal untuk masuk ke negara lain.

Menurut Rustam (2021), fungsi paspor adalah sebagai dokumen perjalanan yang memberikan identitas resmi dan kewarganegaraan seseorang ketika melakukan perjalanan ke luar negeri. Paspor juga berfungsi sebagai perlindungan hukum bagi pemegangnya di negara tujuan.

Menurut Nurhasanah (2022), fungsi paspor adalah sebagai dokumen perjalanan yang memberikan legitimasi dan keabsahan identitas serta kewarganegaraan seseorang di negara asal dan negara tujuan. Paspor juga berfungsi sebagai sarana komunikasi antara pemerintah negara asal dan negara tujuan terkait keberadaan dan perlindungan warganya.

Berdasarkan penjabaran fungsi paspor menurut para ahli dapat disimpulkan bahwa fungsi paspor adalah sebagai bukti identitas dan kewarganegaraan, izin resmi untuk masuk ke negara lain, alat keamanan dan pengendalian pergerakan lintas negara, dan sarana komunikasi antara pemerintah negara asal dan negara tujuan.

2.2.3 Evolusi Paspor

Perkembangan paspor telah mengalami beberapa perubahan yang signifikan seiring berjalannya waktu. Menurut Nurhasanah (2022) Perkembangan paspor telah meliputi: Paspor tradisional, Paspor mesin, Paspor biometrik, dan saat ini Paspor Elektronik.

Menurut Pakpahan (2023), paspor telah mengalami evolusi signifikan seiring berjalannya waktu. Dari awalnya yang sederhana hingga paspor saat ini dilengkapi dengan teknologi keamanan canggih seperti chip elektronik, tinta khusus, dan fitur anti palsu. Evolusi ini bertujuan untuk meningkatkan keamanan dan keandalan paspor sebagai dokumen perjalanan resmi lintas negara.

Selain perkembangan dalam teknologi dan fitur keamanan, paspor juga mengalami perubahan dalam desainnya. Banyak negara menggunakan desain yang mencerminkan identitas budaya dan simbol-simbol nasional mereka. Beberapa paspor juga dilengkapi dengan tanda air, hologram, atau elemen keamanan lainnya untuk menghindari pemalsuan.

Perkembangan paspor terus berlanjut seiring dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan keamanan global. Namun, penting untuk dicatat bahwa perkembangan paspor dapat bervariasi antara negara-negara karena aturan dan kebijakan masing-masing negara.

2.3 Keimigrasian

Dalam kamus bahasa Inggris Imigrasi disebut immigration,

terdiri dari dua kata yaitu in artinya dalam dan migrasi artinya pindah, datang, masuk, atau boyong (Sihombing, 2013:2). Menurut Sihombing (2013:3), dikemukakan bahwa keimigrasian melibatkan lalu lintas orang yang masuk atau keluar wilayah Negara Republik Indonesia dan pengawasan terhadap orang asing di wilayah tersebut. Dari pernyataan tersebut, dapat diartikan bahwa:

1. Lapangan hukum dalam Hukum keimigrasian adalah mengenai lalu lintas dan pengawasan keimigrasian.
2. Subjek hukum dalam Hukum Keimigrasian adalah orang yang masuk atau keluar wilayah Negara Republik Indonesia dan orang asing yang berada di wilayah tersebut.
3. Tujuan dari keimigrasian adalah untuk menjaga tegaknya Kedaulatan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Sebelum diundangkan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1992 tentang Keimigrasian, masalah keimigrasian diatur oleh berbagai peraturan perundang-undangan, baik produk Pemerintah Hindia Belanda maupun Pemerintah Republik Indonesia setelah Proklamasi Kemerdekaan 17 Agustus 1945. Namun, dengan diundangkannya Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1992 tentang Keimigrasian pada tanggal 31 Maret 1992, peraturan perundang-undangan yang

sebelumnya berlaku dinyatakan tidak berlaku lagi.

Fungsi dari keimigrasian, menurut Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian, adalah bagian dari urusan pemerintahan negara dalam memberikan pelayanan keimigrasian, penegakan hukum, keamanan negara, dan fasilitator pembangunan kesejahteraan Masyarakat.

Setiap orang yang masuk atau keluar wilayah Indonesia wajib melalui pemeriksaan oleh Pejabat Imigrasi di Tempat Pemeriksaan Imigrasi. Tempat-tempat yang ditetapkan sebagai Tempat Pemeriksaan Imigrasi adalah pelabuhan laut, bandara, pos lintas batas, atau tempat lain yang digunakan sebagai pintu masuk dan keluar Wilayah Indonesia.

Syarat utama bagi setiap orang yang masuk atau keluar wilayah Indonesia adalah memiliki dokumen perjalanan yang sah dan masih berlaku. Orang asing yang masuk ke wilayah Indonesia juga harus memiliki visa yang sah dan masih berlaku, kecuali ditentukan lain berdasarkan Undang-Undang dan perjanjian internasional. Persyaratan ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2013 tentang Peraturan

Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian.

Berdasarkan hal diatas dapat dikatakan bahwa Konsep keimigrasian melibatkan berbagai elemen terkait dengan perpindahan orang dari satu negara ke negara lain. Beberapa ide penting dalam keimigrasian termasuk kewarganegaraan, visa dan izin tinggal, keamanan perbatasan, pengungsi dan suaka, serta kebijakan imigrasi. Semua ini merupakan bagian penting dalam mengatur pergerakan orang dari suatu negara ke negara lain.

2.4 Kerangka Konseptual

Peneliti mengembangkan kerangka konseptual yang menghubungkan konsep-konsep utama, variable-variabel, atau faktor-faktor dalam sebuah penelitian dan memberikan arah pada cara yang relevan dalam melakukan penelitian.

