

INOVASI PELAYANAN PRIMA PASPOR ONLINE DI KOTA MALANG

Ira Kustiani¹, Willy Tri Hardianto², Roro Merry Chornelia Wulandari³

^{1,2,3}Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fisip, Universitas Tribhuwana Tungadewi

Email: irakustianikustiani@gmail.com

Abstract: *Excellent service really needs to be owned and displayed when doing a job in a frontliner or customer service position and in excellent service it can be said to be good if it has served the community well. The purpose of this study is to find out about the success of using online passport services, find out the actors involved in online passport services in Malang City and describe the obstacles in implementing online passport services in Malang City. The research method used is qualitative research with in-depth data collection techniques, observation and documentation. Meanwhile, the data analysis used is purposive sampling. The result shows that the implementation of online passport service at the Immigration Agency Class 1 TPI Malang has been running since August 2017. The implementation of online passport service innovation cannot be separated from service innovations that can be said to be effective and efficient because it consists of several factors that influence the success of implementing these innovations. Factors that influence the implementation of innovation service include the character of the innovation (maker), the communication channel and the social system.*

Keywords: *online passport; innovation; excellent service*

Abstrak: Pelayanan Prima sangat perlu untuk dimiliki dan ditampilkan pada saat melakukan suatu pekerjaan dalam posisi *frontliner* atau *customer service* dan dalam pelayanan prima dapat dikatakan baik apabila sudah melayani masyarakat dengan baik. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tentang kesuksesan penggunaan pelayanan paspor online, untuk mengetahui aktor-aktor yang terlibat pelayanan paspor online di Kota Malang serta mendeskripsikan kendala dalam pelaksanaan pelayanan paspor online di Kota Malang. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi. Sementara analisis data yang digunakan adalah *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan paspor online di Instansi Imigrasi Kelas 1 TPI Malang sudah berjalan mulai berjalan bulan agustus 2017. Penyelenggaraan inovasi pelayanan paspor online tidak lepas dari inovasi pelayanan yang sudah bisa dikatakan efektif dan efisien karena terdiri dari beberapa faktor yang mempengaruhi kesuksesan penyelenggaraan inovasi tersebut. Faktor yang mempengaruhi kesuksesan penyelenggaraan pelayanan inovasi tersebut antara lain adalah faktor karakter inovasi (pembuat), faktor saluran komunikasi dan faktor sistem sosial.

Kata Kunci: paspor online; inovasi; pelayanan prima

PENDAHULUAN

Dewasa pergeseran penduduk atau migrasi besar-besaran bukan sesuatu yang asing dan baru. masyarakat berpindah dari satu negara ke negara lain adalah kenyataan alami, baik hanya untuk pergi liburan atau untuk menetap dalam jangka waktu yang lama. Untuk melakukan perjalanan lintas negara dalam berbagai tujuan seseorang membutuhkan surat-surat, terutama

paspor. Paspor merupakan dokumen yang diperlukan sebagai persyaratan untuk bepergian ke penjuru dunia. Tanpa surat yang satu ini seseorang tidak bisa melakukan perjalanan lintas negara.

Selain dari itu, paspor seseorang yang akan melakukan bepergian ke luar negara merupakan pengakuan negara terhadap masyarakatnya karena paspor berisi nama kewarganegaraan. Paspor adalah jaminan yang dibagikan pemerintah untuk masyarakatnya dan pemerintah bertanggungjawab memberikan penyelamatan hukum dimana pun pengguna paspor berkedudukan. Paspor atau Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI) diterbitkan oleh kantor imigrasi yang adalah satu diantara yang ada bagian pelaksana metode di daerah yang berada didalam kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia. Dalam pasal 1 ayat 16 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang keimigrasian dijelaskan bahwa Paspor Republik Indonesia selanjutnya di sebut paspor adalah dokumen yang diterbitkan oleh negara Republik Indonesia untuk melaksanakan kepergian antar negara yang berlaku selama jangka masa tertentu (Adni, 2018).

Demi kepentingan ini—kepentingan untuk bepergian ke luar negeri—seseorang akan membuat paspor. Namun demikian, terkadang membuat paspor tidak berjalan lancar. Seperti yang dialami Ragil Suparmadi, seorang pemohon paspor yang melakukan protes ke petugas kantor Imigrasi Kelas I Malang karena paspornya yang tak kunjung keluar padahal ia telah menunggu lebih dari dua minggu. Kepala sub seksi pelayan dokumen (kasubsi) keimigrasian kelas I Kota Malang Widyo menjelaskan bukan hanya Ragil saja yang paspornya tertahan akan tetapi masih ada seribu paspor lain yang yang belum bisa dikeluarkan. Penyebab tertahannya parpor para pemohon karena sistem *online* informasi manajemen keimigrasian (SIM-KIM) yang baru diterapkan pada bulan maret 2019 mengalami eror (Indo & Zainuddin, 2019).

Permasalahan tersebut menyangkut persoalan pelayanan. Secara mendasar, pelayanan berhubungan dengan segala hal yang berkaitan dengan cara melayani (Hardiyansyah, 2011). Walau bagaimana pun, setiap lembaga pemerintahan harus memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat (Kurniasih & Widowati, 2016; Monoarfa, 2012). Pelayanan menjadi tolak ukur yang dibagikan memenuhi ukuran normatif yang diinginkan masyarakat. Pelayanan merupakan langkah memenuhi kebutuhan aktivitas secara langsung yang dilakukan untuk memenuhi kepentingan masyarakat sehingga akhirnya masyarakat mendapat kepuasan. Kepuasan ini hanya diperoleh jika lembaga yang bersangkutan memberikan pelayanan yang berkualitas atau prima (*axcellent service*) (Asih, 2016). Kepuasan bisa diperoleh apabila ada kesesuaian antara harapan dengan apa yang mereka terima (Barata, 2011).

Pelayanan prima (*axcellent service*) mengandung tiga hal pokok, yaitu terdapat pendekatan sikap kepedulian terhadap pelanggan, pelayanan dengan tindakan yang terbaik, dan adanya tujuan untuk memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standar layanan tertentu (Ariyanti & Iriani, 2014). Andaikan pelayanan telah melaksanakan metode yang canggih dengan alat teknologi yang mencukupi maka kecepatan pelayanan akan bergerak efektif dan efisien, dilengkapi dengan fasilitas yang memenuhi sehingga pelayanan dikerjakan dengan maksimal. Salah satu permohonan publik dalam kaitannya dengan pelayanan adalah pelayanan yang dikerjakan oleh pihak pemerintah dan juga organisasi lainnya serasi dengan kemajuan zaman dan kondisi sosial dan dinamikanya. Pada bidang ini, pelayanan sebagai kewajiban dalam tanggungjawab birokrasi untuk megadopsi perubahan berupa keperluan sosial bersumber pada kinerja profesional (Adni, 2018).

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif. Metode penelitian kualitatif sering disebut sistem penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada suasana yang alamiah (*natural setting*). Di sisi yang lain, kualitatif juga disebut sebagai teknik etnografi, sebab sebelumnya sistem ini lebih banyak dipakai untuk penelitian di bagian antropologi budaya, disebut juga sebagai sistem kualitatif, sebab data yang terangkum dan analisisnya lebih bermakna kualitatif (Sugiyono, 2015). Metode penelitian kualitatif bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik, di mana fenomena-fenomena yang ditemukan di lapangan diuraikan secara deskriptif dengan tetap memanfaatkan berbagai metode ilmiah (Moleong, 2007).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penyelenggaraan pelayanan pembuatan paspor *online* Direktorat Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (Kemenkumham) menggunakan inovasi lewat aplikasi untuk membantu pelayanan keimigrasian, bagi warga Indonesia (WNI) dan warga negara asing (WNA). Langkah aplikasi yang telah diterapkan yaitu aplikasi antrean paspor secara online, pengharapan visa secara online, pengizinan tinggal secara online, dan aplikasi pemberitahuan orang asing. Pelayanan berarti melayani suatu jasa yang perlukan oleh masyarakat dalam segala aspek. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara. Pelayanan merupakan suatu strategi organisasi total menjadikan kualitas pelayanan yang efektif oleh pengguna jasa, selaku semangat pendorong utama dalam pengoperasian bisnis (Sedarmayanti, 2013).

Inovasi pelayanan prima di Instansi Imigrasi Kelas 1 Kota Malang sudah bergerak dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari beberapa indikator yang menjadi acuan, yaitu kejelasan dan kepastian, efisiensi, ekonomis, ketepatan waktu, dan pengoperasian teknologi internet.

Kejelasan dan Kepastian

Kejelasan dan kepastian, dalam arti adanya kejelasan kepastian dalam pelayanan umum merupakan salah satu kriteria yang harus dipenuhi oleh Instansi Imigrasi Kelas 1 Kota Malang yang meliputi aturan atau tata cara pelayanan umum, persyaratan pelayanan umum, baik teknis maupun administratif, Unit kerja atau pejabat yang berwenang atau bertanggungjawab dalam membagikan pelayanan umum, rincian biaya tarif pelayanan umum, dan jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum. Dengan adanya hal ini masyarakat berharap adanya kejelasan dan kepastian dalam pengurusan paspor *online*.

Kejelasan dan kepastian menjadi unsur sangat penting dalam mewujudkan inovasi pelayanan dalam pembuatan paspor *online*. Di Instansi Imigrasi Kelas 1 Kota Malang kejelasan yang diberikan pegawai pelayanan dalam pembuatan paspor *online*. Yaitu harus dipenuhi oleh Instansi Imigrasi Kelas 1 Kota Malang yang meliputi metode atau tata cara pelayanan umum, persyaratan pelayanan umum, baik teknis maupun administratif, elemen kerja atau pemerintah yang berwenang atau bertanggungjawab dalam meluncurkan pelayanan umum, perincian biaya tarif pelayanan umum, dan jadwal waktu penyudahan pelayanan umum.

Inovasi Pelayanan dalam pembuatan paspor online di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Malang dalam hal kejelasan dan kepastian (jelas dan pasti) telah menerapkan pelayanan kepada pelanggan secara dengan jelas dan pasti dan bertanggungjawab terhadap tugas yang ditentukan.

Efisiensi

Dalam inovasi pelayanan satu indikator yang penting adalah efisiensi, dalam hal ini pelayanan pembuatan paspor *online*. Keefesiensinya perbandingan antara masukan dengan pengeluaran yang dibagikan oleh Instansi Imigrasi Kelas 1 Kota Malang menjadi suatu unsur bagi pembuatan paspor sebagai pembuat dokumen paspor. Masyarakat sebagai pengguna layanan menginginkan dan menjadikan harapan masyarakat untuk penyelesaian pembuatan paspor. Nugent membedakan efisiensi menjadi tiga, yaitu efisiensi teknis, efisiensi harga dan efisiensi ekonomis. Efisiensi ekonomis adalah pembuatan dari efisiensi sistem dan efisiensi harga, sehingga efisiensi ekonomis dapat tercapai (Amanda, 2010).

Efisiensi dalam melaksanakan inovasi pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Malang sesuai dengan bidangnya masing-masing sehingga pelanggan yang dilayani tidak bingung dengan harga. Inovasi pelayanan dalam pembuatan paspor *online* dalam pembuatan paspor online di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Malang dalam hal efisiensi telah menerapkan pelayanan kepada pelanggan secara efisien dan bertanggungjawab terhadap tugas yang ditentukan.

Ekonomis

Dalam arti pengurusan biaya pelayanan publik perlu ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan golongan dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara global. Penanganan biaya yang ditetapkan oleh Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Malang adanya pemungutan ekonomis atau biaya. Masyarakat yang akan mengurus setiap dokumen untuk pembuatan paspor *online*. Metode pembayarannya mudah biasa pengiriman lewat melalui teller bank ataupun melalui ATM BNI, BRI, MANDIRI, atau BCA dengan memasukan ikon penyetoran yang ada dalam bukti tagihan. menyimpan bukti pembayaran dan tidak lupa membawa saat pengambilan paspor. Bahwa artinya ada pembiayaan dalam pembuatan paspor *online*. Menurut Mankiw, ekonomi adalah studi tentang bagaimana masyarakat mengelola sumber daya yang selalu terbatas atau langka (Putong, 2013).

Indikator ekonomis yang menjadi unsur inovasi pelayanan dalam pembuatan paspor *online* di Instansi Imigrasi Kelas 1 Kota Malang hingga ekonomis atau biaya diberikan oleh pegawai dalam pembuatan paspor online telah menjalankan tugasnya dengan memberikan pelanggan yang mengurus paspor online dengan biaya. Inovasi pelayanan dalam penerapan paspor *online* di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Malang memberikan pelayanan dalam penerapan paspor *online* dengan di bebaskan biaya pegawai Kantor Imigrasi Kelas 1 kota Malang memberikan pelayanan dengan baik. Hal ini menunjukkan dengan teori Sadono bahwa ilmu ekonomi menganalisa biaya dan keuntungan merevisi ragam penggunaan sumber-sumber daya (Putong, 2013).

Ketepatan Waktu

Inovasi pelayanan yang juga menjadi salah satu indikator yang sangat penting adalah ketepatan waktu. Ketepatan waktu penyelesaian pembuatan paspor yang oleh Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Malang akan menjadi pedoman publik sebagai jaminan dari penyelesaian dokumen paspor. Masyarakat sebagai pengguna layanan akan menginginkan dan menjadikan dan bahkan menjadi harapan masyarakat untuk waktu penyelesaiannya yang bebar-benar tepat agar tidak mengganggu aktivitas keseharian masyarakat dan juga akan menghemat biaya tenaga transportasi. Menurut Chairil dan Ghozali, *timeliness* adalah suatu penggunaan informasi tercantum kelenyapan daya muat berdasarkan kemampuannya dengan mengambil keputusan (Ukago, 2005). Efisiensi

waktu untuk pengguna informasi sangat diperlukan, informasi yang tepat pada waktunya berarti jangan sampai informasi yang di sampaikan sudah basi atau sudah menjadi rahasia umum.

Ketepatan waktu dalam melaksanakan inovasi pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas 1 kota Malang sesuai dengan bidangnya masing-masing sehingga pelanggan yang di layani sesuai dengan tepat waktu dalam pelayanan pembuatan paspor *online*. Ketepatan waktu yang di berikan pegawai dalam pelayanan pembuatan paspor online Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Malang sudah baik dibuktikan dengan memudahkan masyarakat mengurus paspor online hanya 5 menit dan jadinya 3-4 hari kerja.

Pengoperasian Teknologi Internet

Inovasi Pelayanan pada intinya adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan salah satunya dalam indikator inovasi pelayanan adalah pengoperasian teknologi internet yang diterapkan di Instansi Imigrasi Kelas 1 Kota Malang dalam pengerjaan paspor *online*. Masyarakat yang mengurus pembuatan paspor *online* bisa lebih puas karena sistemnya lebih mudah dan dalam kecepatan pembuatan paspor *online*. Hal ini bisa memberikan kemudahan bagi masyarakat karena masyarakat tidak perlu bolak-balik Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Malang. Dapat dikatakan bahwa internet merupakan suatu jaringan komputer yang terbesar (Sutedjo & Oetomo, 2016).

PENUTUP

Penyelenggaraan pelayanan paspor online di Instansi Imigrasi Kelas 1 TPI Malang sudah berjalan mulai berjalan bulan agustus 2017. Penyelenggaraan inovasi pelayanan paspor online. Penyelenggaraan inovasi pelayanan sudah bisa dikatakan kesuksesan efektif dan efisien karena terdiri dari beberapa faktor yang mempengaruhi kesuksesan penyelenggaraan inovasi. Faktor yang mempengaruhi kesuksesan penyelenggaraan pelayanan inovasi antara lain adalah faktor karakter inovasi (pembuat), faktor saluran komunikasi dan faktor sistem sosial.

Faktor pendukung terobosan pelayanan paspor online di Instansi Imigrasi Kelas 1 TPI Kota Malang dipengaruhi oleh faktor pendukung pelayanan paspor online merupakan kemampuan dari inovasi tersebut yakni cara mengakses paspor online sangat mudah, tidak menunggu waktu yang lama dalam mengurus paspor yang di inginkan, di temukan langkah operasionalisasi di monitor pelayanan umum. Faktor penunjang lainnya merupakan teknik sosial yaitu kemampuan manusia atau pegawai pelayanan yang sudah mampu mengakses paspor *online*. Kehandalan yang diberikan oleh kantor imigrasi kelas 1 TPI Kota Malang dalam bentuk *website* sudah cukup baik, bukan hanya sekedar formalitas menjadi salah satu kantor pemerintah yang bergerak di bagian keimigrasian juga diupayakan oleh aparatur agar masyarakat pengguna jasa layanan imigrasi mendapatkan kemudahan dalam berinteraksi dengan aparatur sehingga persepsi positif seperti keyakinan terhadap pelayanan yang diberikan melalui aparatur Instansi Imigrasi Kelas 1 Kota Malang selaku pelaksana pelayanan dapat tumbuh di mata masyarakat.

Pelayanan prima menjadi salah satu tuntutan dalam penyelenggaraan pelayanan. Pelayanan prima yang diberikan kepada masyarakat merupakan wujud kepedulian penyelenggara untuk memenuhi kepuasan masyarakat, karena masyarakat mempunyai hak atas pelayanan prima. Faktor Penghambat terobosan Pelayanan paspor online pada Kantor Instansi Kelas 1 Kota Malang terutama dari sumber daya manusia (SDM) yang masih kurang. Sumber daya yang dimaksud adalah tingkat pemahaman masyarakat mengenai pembuatan paspor secara online yang masih tergolong lemah. Kedua, berkas-berkasnya yang kurang lengkap. Berkas-berkas dalam pembuatan paspor online yang tidak lengkap akan menghambat proses pembuatan paspor online. Ketiga tidak

memiliki ponsel Android (*smarphone*) dalam artian yang digunakan untuk mengakses pengisian biodata pembuatan paspor online. Keempat Biaya dalam pembuatan paspor online dalam artian ada masyarakat yang tergolong kurang ekonomi lemah sehingga menghambat untuk mengurus pembuatan paspor online.

Oleh sebab itu, perlu adanya kerja sama yang baik walaupun Penyelenggaraan inovasi pelayanan sudah bisa di katakan berhasil efektif dan efisien. Perlu adanya sosialisasi tentang penggunaan paspor *online*. Perlu adanya sosialisasi tentang penggunaan paspor online mengingat sumber daya manusia (SDM) atau tingkat pemahaman masyarakat mengenai pembuatan paspor secara online masih lemah.

DAFTAR PUSTAKA

- Adni, D. F. (2018). Kualitas Pelayanan Publik Pengurusan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas 1 di Kota Pekanbaru. *Jurnal Wedana*, IV(1), 498–508.
- Amanda, R. (2010). *Analisis Efisiensi Teknis Bidang Pendidikan dalam Implementasi Model Kota Layak Anak*. Universitas Diponegoro Semarang.
- Ariyanti, K., & Iriani, S. S. (2014). Pengaruh Persepsi Nilai dan Persepsi Resiko Terhadap Niat Beli Kosmetik Organik. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 2(4), 1186–1196.
- Asih, N. S. (2016). Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Agata Singaraja. *Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi (JPPE)*, 7(2), 1–10.
- Barata, A. A. (2011). *Dasar – dasar Pelayanan Prima*. Elex Media Komputindo.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Indo, B., & Zainuddin. (2019). *Pelayanan Kantor Imigrasi Malang Molor, Ragil Batal ke Thailand & Uang Rp 4 Juta Hilang*. Suryamalang.Tribunnews.Com. <https://suryamalang.tribunnews.com/2019/07/09/pelayanan-kantor-imigrasi-malang-molor-ragil-batal-ke-thailand-uang-rp-4-juta-hilang>
- Kurniasih, L. W., & Widowati, N. (2016). Pelayanan Publik Dalam Menciptakan Pelayanan Prima Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pematang. *Indonesian Journal of Public Policy and Management Review*.
- Moleong, L. J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Monoarfa, H. (2012). Efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pelayanan publik: Suatu tinjauan kinerja lembaga pemerintahan. *Jurnal Pelangi Ilmu*, 5(1), 1–9.
- Putong, I. (2013). *Economics Pengantar Mikro dan Makro*. Mitra Wacana Media.
- Sedarmayanti. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Refika Aditama.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sutedjo, B., & Oetomo, D. (2016). Kesiapan Pemerintah Dalam Mengembangkan Sistem E-Government. *Eksis*, 09, 98–104.
- Ukago, K. (2005). Faktor-faktor Yang Berpengaruh Terhadap Ketepatan Waktu Pelaporan Keuangan: Bukti Empiris di Efek Jakarta. *Jurnal Maksi*, 5(1), 13–33.