

IMPLEMENTASI INOVASI LAYANAN PUBLIK KANTOR IMIGRASI KELAS II TPI SINGARAJA MELALUI LAYANAN TANPA TURUN (LANTATUR) PENGAMBILAN PASPOR

(IMPLEMENTATION OF INNOVATION IN PUBLIC SERVICES OF THE CLASS II IMMIGRATION OFFICE TPI SINGARAJA THROUGH THE DRIVE THRU PASSPORT PICKING)

Gede Reza Wiweka Arsana
Politeknik Imigrasi
Email: gederezawiweka@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan bentuk tanggung jawab pemerintah dalam menjalankan tugasnya. Kantor Imigrasi Kelas II TPI Singaraja sebagai penyelenggara pelayanan publik senantiasa memberikan layanan optimal serta berusaha memberikan respon positif terhadap keluhan dan kritik yang disampaikan oleh masyarakat melalui sebuah terobosan atau inovasi berupa layanan tanpa turun (lantatur) pengambilan paspor. Layanan tanpa turun (lantatur) pengambilan paspor ini terinspirasi dari restoran *fast food* yang mana para pemohon yang mengajukan permohonan paspor dapat mengambil paspor mereka yang sudah selesai melalui loket khusus tanpa harus turun dari kendaraannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi inovasi layanan publik Kantor Imigrasi Kelas II TPI Singaraja melalui layanan tanpa turun (lantatur) pengambilan paspor. Menurut teori atribut inovasi dari Everett M. Rogers antara lain: *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *trialability*, dan *observability*. Metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian ini menggunakan beberapa teknik analisa data antara lain: pengumpulan data penelitian, mereduksi data penelitian, penyajian data penelitian, dan penarikan simpulan. Hasil penelitian menunjukkan implementasi inovasi layanan publik Kantor Imigrasi Kelas II TPI Singaraja melalui layanan tanpa turun (lantatur) pengambilan paspor mendapatkan respon positif, hal ini dapat dilihat dari atribut inovasi *relative advantage* yang mana menunjukkan banyak keunggulan dalam pelaksanaannya. Secara umum implementasi inovasi layanan publik ini berjalan dengan bagus, sementara pelaksanaan di lapangan kadang terdapat kendala yang harus mendapat perhatian misalnya keterbatasan lahan yang dimiliki masing-masing Kantor Imigrasi termasuk pula Kantor imigrasi Kelas II TPI Singaraja untuk membuat rute layanan tanpa turun (lantatur) pengambilan paspor

Kata Kunci: Inovasi, Pelayanan Publik, Lantatur

ABSTRACT

Public assistance is a type of government obligation in completing its obligations. The Immigration Office Class II TPI Singaraja as a public specialist organization consistently offers great support and attempts to react to protests and reactions presented by people in general through a leap forward or advancement as an assistance without dropping identification recovery. This constant visa recovery administration is propelled by a drive-through joint where candidates who apply for an identification can gather their finished visa through an exceptional counter without escaping their vehicle. This investigation plans to decide the execution of public help advancements at the Immigration Office Class II TPI Singaraja through administrations without plummeting for identification recovery. As per the hypothesis of development ascribes from Everett M. Rogers, among others: relative benefit, similarity, intricacy, trialability, and discernibleness. The exploration system utilized in this examination is a subjective spellbinding methodology. This investigation utilizes a few information examination strategies, specifically: gathering research information, lessening research information, introducing research information, and reaching inferences. The consequences of the examination show that the execution of public help developments at the Immigration Office Class II TPI Singaraja through the assistance without

getting down for taking visas got a positive reaction, this can be seen from the relative benefit advancement characteristic which shows the numerous benefits in its execution. As a rule, the execution of this public assistance development is working out positively, yet in its execution in the field once in a while there are deterrents that should get consideration, for instance the restricted land claimed by every Immigration Office including the Class II migration office of TPI Singaraja to make administration courses without getting off visa assortment

Keywords: Innovation, Public Service, Drive thru

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Layanan publik adalah sebagai bentuk kegiatan layanan umum yang diselenggarakan oleh instansi Pemerintah baik di pusat maupun di daerah, dan di lingkungan BUMN / BUMD dalam bentuk barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Layanan publik di Indonesia mempunyai peran yang penting bahkan bisa dikatakan vital pada kehidupan ekonomi dan politik dalam berbangsa. Layanan publik bisa dikatakan unsur yang paling penting untuk meningkatkan mutu atau kualitas hidup sosial masyarakat dimanapun. Layanan publik memiliki implikasi yang sangat luas dalam tatanan kehidupan ekonomi serta politik, maka layanan publik perlu mendapatkan perhatian yang sangat serius.

Kita ketahui bersama mutu layanan publik sampai saat ini secara umum masih belum memadai. Rendahnya mutu layanan publik dapat memunculkan rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi umum. Rendahnya kepercayaan masyarakat ditunjukkan dengan munculnya berbagai bentuk atau aksi protes dan demonstrasi masyarakat kepada birokrasi baik di tingkat Pusat maupun di Daerah.

Banyak layanan publik yang dirasakan oleh masyarakat dengan aturan dan mekanisme layanan yang bertele-tele, kurang transparan, tidak informatif, tidak akomodatif, dan tidak konsisten dan terkadang tidak memberikan kepastian hukum, waktu, dan biaya. Rendahnya kualitas layanan publik kepada masyarakat dapat dilihat dari lamanya waktu pengurusan dan biaya yang tidak transparan. Masyarakat yang mendapatkan layanan publik dari pihak aparat pemerintah selayaknya mendapatkan pelayanan yang diberikan secara cepat dan tidak berbelit-belit, serta mendapatkan pelayanan yang sesuai prosedur dan pemenuhan kebutuhan penerima layanan. Penyelenggaraan layanan publik sebaiknya sesuai dengan prosedur atau ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, agar terciptanya rasa puas masyarakat terhadap layanan yang mereka terima dari aparat pemerintah.

Masyarakat menuntut adanya peningkatan dalam layanan publik (*public service*) yaitu dimana layanan tersebut haruslah efektif, efisien serta memuaskan. Dengan perkembangan kebutuhan, keinginan daripada masyarakat, serta harapan masyarakat yang terus bertambah menuntut adanya peningkatan dalam suatu layanan. Pihak pemerintah dalam hal ini harus melakukan fungsi layanan publik atau fungsi layanan masyarakat yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas-tugas umum pemerintahan yang salah satunya adalah pelayanan administrasi dalam hal pengambilan paspor.

Dalam permohonan paspor, maka tidak terlepas yang namanya Kantor Imigrasi. Kantor Imigrasi adalah merupakan institusi/lembaga yang menjadi garda depan (pintu pertama) dan pintu terakhir bagi warga negara yang masuk dan keluar dari wilayah Indonesia dengan berbagai kepentingan dan tujuan. Salah satu kantor imigrasi yang ada di Indonesia adalah Kantor Imigrasi Kelas II TPI Singaraja. Kantor Imigrasi ini memiliki peraturan dan ketentuan dalam mengatur warga negara yang masuk maupun keluar dengan tetap mengacu kepada peraturan perundang-undangan yang telah dibuat oleh pemerintah. Sementara untuk menjaga kedaulatan negara, maka dalam hal ini paspor sebagai bukti sahnya warga negara untuk masuk atau keluar wilayah Indonesia yang diterbitkan oleh Pemerintah Indonesia di bawah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia

Sebagai bentuk implementasi inovasi serta untuk mewujudkan semangat reformasi birokrasi serta mencoba mengakomodasi keinginan dari masyarakat untuk suatu perbaikan serta

peningkatan mutu layanan publik yang maksimal akan tetapi tetap mengedepankan upaya dalam mengurangi jumlah kasus *Covid-19* di masa pandemi ini supaya tidak terjadi gerombolan dalam memberikan layanan, maka Kantor Imigrasi Kelas II TPI Singaraja menciptakan inovasi pelayanan publik melalui layanan tanpa turun (lantatur) pengambilan paspor.

Layanan tanpa turun (lantatur) pengambilan paspor sebagai wujud layanan yang terinspirasi dari sebuah layanan diberikan oleh restoran *fast food* atau cepat saji yang mana para pemohon layanan permohonan paspor, jika proses paspornya sudah selesai maka pemohon paspor dapat mengambil paspor yang sudah selesai melalui loket khusus di halaman depan Kantor Imigrasi Kelas II TPI Singaraja tanpa pemohon harus turun dan memarkir kendaraannya. Implementasi inovasi layanan tanpa turun (lantatur) pengambilan paspor ini sangat penting di jaman pandemi *Covid-19* sebagai upaya penerapan jaga jarak (*physical distancing*) antara petugas imigrasi dengan pemohon paspor, sehingga ini akan mengurangi interaksi antara petugas layanan dan pengguna layanan serta membuat layanan menjadi lebih mudah, cepat, nyaman dan aman.

Mekanisme dalam pengambilan paspor dapat dibilang sangat mudah. Pemohon paspor tidak perlu ribet untuk turun dari kendaraannya. Pemohon paspor hanya menunjukkan slip pembayaran untuk di cek oleh pihak petugas imigrasi yang berjaga di loket khusus pengambilan paspor lantatur, kemudian pemohon paspor akan diberikan paspornya yang sudah selesai. Setelah paspor diserahkan kepada pemohon, pihak petugas menyarankan kepada pemohon paspor untuk mengecek paspornya terlebih dahulu agar jika terjadi kesalahan dalam paspornya. Sementara jika ada kesalahan dalam penginfutan data informasi, pemohon dapat langsung melaporkan kesalahan tersebut kepada petugas layanan sehingga data tersebut bisa segera diperbaiki.

Layanan tanpa turun (lantatur) dalam pengambilan paspor yang dilaksanakan pihak Kantor Imigrasi Kelas II TPI Singaraja ini merupakan perwujudan implementasi inovasi layanan publik, Kantor Imigrasi Kelas II TPI Singaraja. Inovasi ini merupakan wujud nyata dari upaya pihak imigrasi untuk meningkatkan layanan di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Singaraja dan tidak terlepas pula dari kritik dan saran yang disampaikan oleh masyarakat. Dalam hal layanan Kantor Imigrasi Kelas II TPI Singaraja terus melakukan pembaharuan atau terobosan-terobosan dengan tujuan agar layanan di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Singaraja menjadi lebih mudah, lebih cepat, lebih aman, dan lebih nyaman. Implementasi inovasi ini merupakan terobosan baru yang dilakukan pihak kantor imigrasi dalam upaya meningkatkan mutu layanan kepada masyarakat sebagai penerima layanan. Inovasi lantatur ini diterapkan sebagai upaya langkah untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada masyarakat dengan tidak melupakan unsur keamanan terhadap *Covid-19* serta protokol kesehatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat.

2. Rumusan Masalah

Melihat pemaparan yang diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut: bagaimana implementasi inovasi layanan publik Kantor Imigrasi Kelas II TPI Singaraja melalui layanan tanpa turun (lantatur) dalam pengambilan paspor?

B. METODE PENELITIAN

1. Pendekatan

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Menurut Dantes, 2021 menyatakan bahwa pendekatan deskriptif kualitatif merupakan suatu pendekatan penelitian yang berusaha untuk mendeskripsikan atau menggambarkan suatu gejala/fenomena/peristiwa secara sistematis sesuai dengan apa adanya untuk memperoleh informasi. Pendekatan deskriptif kualitatif didasarkan pada pemikiran bahwa penelitian ini bersifat mendeskripsikan fenomena atau peristiwa apa adanya secara urut dan sistematis serta tidak diarahkan untuk pengujian hipotesis. Menurut Creswell, 2010 menyatakan penelitian kualitatif, yang mana peneliti menggunakan literatur secara konsisten berdasarkan asumsi-asumsi yang berasal dari partisipan. Peneliti hendaknya berusaha mendengarkan bagaimana opini partisipan serta membangun pemahaman berdasarkan pada apa yang peneliti dengar maupun liat. Dengan kata lain, penelitian ini bertujuan untuk mengamati dan

menggambarkan bagaimana implementasi inovasi layanan publik Kantor Imigrasi Kelas II TPI Singaraja berupa layanan tanpa turun (lantatur) pengambilan paspor

2. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pencatatan dokumen atau studi dokumen. Metode pencatatan dokumen atau studi dokumen adalah metode pengumpulan data yang tidak ditujukan langsung kepada subjek penelitian. Pencatatan dokumen atau studi dokumen merupakan jenis pengumpulan data yang meneliti berbagai macam dokumen yang berguna untuk bahan analisis dalam penelitian

3. Teknik Analisa Data

Teknik analisa data yang dilakukan adalah dengan teknik analisa data interaktif. Teknik analisa data interaktif merupakan teknik analisa data yang terdiri atas empat komponen proses analisa, yaitu antara lain: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

1. Pengumpulan data penelitian, kegiatan ini dilakukan untuk mengumpulkan data-data atau fakta-fakta yang digunakan sebagai bahan penelitian. Pengumpulan data tersebut dapat melalui observasi, wawancara mendalam, atau analisis dokumen.
2. Reduksi data penelitian, kegiatan ini dilaksanakan setelah data-data penelitian terkumpul semua. Mereduksi data artinya menghilangkan data-data yang tidak diperlukan atau tidak penting dalam penelitian. Pada tahap reduksi data, tidak semua data digunakan untuk bahan penelitian, tetapi dipilih atau diseleksi terlebih dahulu sebelum dilakukan analisis data. Tidak semua data dapat digunakan karena data-data yang digunakan untuk penelitian adalah data-data yang sesuai atau data-data yang difokuskan pada suatu permasalahan penelitian. Reduksi data merupakan bentuk analisis yang menitikberatkan pada penggolongan, pengarahannya, peniadaan data yang tidak diperlukan, dan pengorganisasian data dengan cara sedemikian rupa sehingga data dapat ditarik simpulan akhir. Adapun rangkaian kegiatan reduksi data antara lain : meringkas data, mengkode, menelusuri tema, dan membuat gugus-gugus.
3. Penyajian data penelitian, kegiatan ini merupakan kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun sehingga memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data kualitatif dapat dilakukan dengan teks naratif atau dengan matriks, grafik, jaringan dan bagan. Tahap penyajian data ini mengharuskan data-data untuk diseleksi atau dispesifikasi pada fokus permasalahan penelitian. Data-data disesuaikan dengan permasalahan pada penelitian.
4. Penarikan simpulan, kegiatan ini dilakukan jika ketiga kegiatan di atas dalam penelitian tersebut telah terlaksana. Ketika data sudah disajikan lalu diolah atau dianalisa dengan fokus pada permasalahan yang dihadapi dalam penelitian, maka tahap akhir yang dilakukan adalah penarikan suatu kesimpulan mengenai hasil analisa data yang diteliti.

C. PEMBAHASAN

A. HASIL PENELITIAN

Implementasi inovasi layanan publik Kantor Imigrasi Kelas II TPI Singaraja melalui layanan tanpa turun (lantatur) pengambilan paspor

Layanan tanpa turun (lantatur) pengambilan paspor merupakan salah satu bentuk inovasi pelayanan publik Kantor Imigrasi Kelas II TPI Singaraja dalam upaya mengoptimalkan kegiatan layanan publik khususnya dalam hal pengambilan paspor. Sementara layanan tanpa turun (lantatur) pengambilan paspor dibentuk dalam rangka untuk mempermudah pemohon dalam melakukan pengambilan paspor agar tidak perlu turun dari kendaraannya sehingga meminimalisir terjadinya kontak fisik baik itu antara pemohon dengan petugas maupun pemohon dengan pemohon lainnya saat melakukan pengambilan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Singaraja. Layanan tanpa turun (lantatur) pengambilan paspor hadir dalam rangka memenuhi kebutuhan serta keinginan dari

para pemohon paspor akan ketepatan, kecepatan layanan, dan kenyamanan tempat yang selama masa pandemi ini menjadi fokus utama terutama dalam penerapan protokol kesehatan khususnya penerapan jaga jarak (*physical distancing*) saat melakukan pengambilan paspor. Implementasi inovasi layanan publik di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Singaraja melalui layanan tanpa turun (lantatur) pengambilan paspor menjadi penting di masa pandemi *Covid-19* karena sebagai implementasi dari *physical distancing* antara petugas imigrasi dengan pemohon paspor serta meminimalisir interaksi antara petugas layanan dengan pengguna layanan serta membuat layanan menjadi lebih mudah, lebih cepat, dan lebih nyaman. Mekanisme pengambilan paspor bisa dibilang sangat mudah. Pemohon paspor tidak perlu susah payah turun dari kendaraannya, cukup dengan memperlihatkan slip pembayaran yang akan dicek oleh petugas layanan di loket khusus pengambilan paspor, kemudian pemohon paspor akan diberikan paspor mereka yang telah selesai. Setelah diberikan paspor, pemohon paspor diharapkan mengecek terlebih dahulu paspornya agar jika terjadi kesalahan pada data diri/identitas dan informasi, jika terdapat kesalahan dalam paspor yang dibuat pemohon paspor dapat langsung melaporkan kesalahan tersebut kepada petugas sehingga bisa segera diperbaiki.

Sementara untuk mengetahui sejauh mana implementasi inovasi layanan publik di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Singaraja melalui layanan tanpa turun (lantatur) pengambilan paspor, penelitian ini menggunakan teori atribut inovasi menurut Everett M. Rogers untuk mengetahui hasil daripada implementasi inovasi layanan publik di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Singaraja melalui layanan tanpa turun (lantatur) pengambilan paspor dalam memaksimalkan pelayanan publik khususnya di masa pandemi *Covid-19*. Menurut Everett M. Rogers, ada 5 (lima) atribut yang digunakan untuk melihat inovasi dalam layanan publik. Kelima atribut inovasi tersebut antara lain.

a. *Relative advantage* (keunggulan relatif)

Implementasi inovasi layanan publik di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Singaraja melalui layanan tanpa turun (lantatur) pengambilan paspor, atribut *relative advantage* menerangkan hal-hal baru yang menjadi keunggulan dalam pelayanan permohonan paspor khususnya pengambilan paspor yang diterima oleh pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Singaraja. Salah satu keunggulan daripada inovasi layanan publik di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Singaraja melalui layanan tanpa turun (lantatur) pengambilan paspor ini adalah pemohon paspor tidak perlu turun dari kendaraan mereka saat melakukan pengambilan paspor. Implementasi inovasi layanan publik Kantor Imigrasi Kelas II TPI Singaraja melalui layanan tanpa turun (lantatur) pengambilan paspor tentu didasarkan kebutuhan pemohon paspor dimana di masa pandemi ini, masyarakat diharapkan selalu mematuhi protokol kesehatan yang telah ditetapkan oleh pemerintah dengan cara meminimalisir terjadinya kontak fisik dan menjaga jarak agar mencegah penularan serta penyebaran virus corona. Tidak hanya pemohon paspor yang tidak perlu turun dari kendaraan mereka saat melakukan pengambilan paspor, inovasi layanan publik di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Singaraja melalui layanan tanpa turun (lantatur) pengambilan paspor juga membuat pelayanan permohonan paspor khususnya pengambilan paspor menjadi lebih cepat, lebih nyaman, dan lebih efisien tanpa terjadinya penumpukan antrian pemohon di dalam ruang layanan kantor.

b. *Compatibility* (kesesuaian)

Compatibility atau kesesuaian merupakan kesesuaian inovasi yang telah diterapkan oleh instansi/lembaga terkait dengan mempertimbangkan biaya atau *cost* dan kebutuhan pengguna/pemakai agar dalam pelaksanaannya proses adaptasi dapat lebih cepat diterima oleh pengguna. Implementasi inovasi layanan publik di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Singaraja melalui layanan tanpa turun (lantatur) pengambilan paspor, atribut inovasi *compatibility* menyebutkan keputusan dan sebab-sebab terbentuknya layanan tanpa turun (lantatur) pengambilan paspor. Menimbang kebijakan yang telah dikeluarkan oleh pemerintah selama masa pandemi *Covid-19*, inovasi layanan tanpa turun (lantatur) pengambilan paspor merupakan implementasi pelayanan publik Kantor Imigrasi Kelas II TPI Singaraja dalam menerapkan *physical distancing* yang telah disesuaikan dengan protokol kesehatan. Maka dari itu, inovasi layanan publik di Kantor Imigrasi

Kelas II TPI Singaraja melalui layanan tanpa turun (lantatur) pengambilan paspor hadir dikarenakan pembatasan interaksi antara pengguna layanan dan penyedia layanan. Sementara itu, dengan diterapkannya layanan tanpa turun (lantatur) pengambilan paspor ini, pemohon paspor sudah merasakan perbedaannya khususnya bagi mereka yang pernah melakukan pengambilan paspor secara langsung sebelum adanya layanan tanpa turun (lantatur) pengambilan paspor

c. *Complexity* (kerumitan)

Complexity merupakan tingkat seseorang dalam memahami suatu hal yang baru, yang belum pernah dihadapinya dan membutuhkan proses adaptasi untuk memahami suatu hal baru tersebut. Implementasi inovasi layanan publik di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Singaraja melalui layanan tanpa turun (lantatur) pengambilan paspor, yang mana atribut inovasi *complexity* menyangkut mekanisme, prosedur, dan tata cara yang mungkin di dalam pelaksanaan pengambilan paspor terdapat perbedaan tata cara dengan yang sebelumnya beserta proses adaptasinya. Berdasarkan dari hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan, terkait dengan ada atau tidaknya perbedaan sistem mekanisme, tata cara, dan hal-hal lainnya yang menyangkut tentang proses pengambilan paspor, diketahui bahwa tidak banyak perubahan yang terjadi pada mekanisme dan tata cara pemohon dalam melakukan pengambilan paspor melalui layanan tanpa turun (lantatur) pengambilan paspor, dimana sebelum mengambil paspor melalui layanan tanpa turun (lantatur) pengambilan paspor, pastikan status paspor sudah dapat diambil. Apabila paspor sudah selesai, pemohon akan mendapatkan notifikasi *WhatsApp* dari Kantor Imigrasi Kelas II TPI Singaraja tempat mengajukan permohonan paspor. Pemohon dapat menginformasikan ke Kantor Imigrasi Kelas II TPI Singaraja bahwa ingin melakukan pengambilan paspor secara *Drive Thru* atau layanan tanpa turun (lantatur) pengambilan paspor melalui pesan *whatsapp* tersebut. Pemohon paspor dipersilakan untuk datang ke Kantor Imigrasi Kelas II TPI Singaraja sesuai dengan jam pelayanan pengambilan paspor. Sesampainya di pos gerbang masuk Kantor Imigrasi Kelas II TPI Singaraja, sampaikan kepada petugas bahwa ingin melakukan pengambilan paspor secara *drive thru* atau layanan tanpa turun (lantatur) pengambilan paspor. Setelah sampai di loket khusus pengambilan paspor, pemohon diminta menunjukkan bukti pengantar pembayaran paspor serta identitas pribadi. Petugas akan memindai *QR-Code* pada bukti pengantar pembayaran paspor dan akan terkirim notifikasi otomatis kepada petugas loket *Drive Thru* pengambilan paspor. Setelah itu, petugas yang berada di loket khusus *Drive Thru* pengambilan paspor akan menyerahkan paspor kepada pemohon paspor dan meminta tanda tangan bukti pengambilan paspor. Proses pengambilan paspor yang cepat dan tidak bertele-tele ini dibuat agar pemohon paspor tidak perlu turun dari kendaraannya dan pemohon paspor dengan gampang beradaptasi ketika melakukan pengambilan paspor melalui layanan tanpa turun (lantatur) pengambilan paspor.

d. *Trialability* (kemungkinan dicoba)

Dalam implementasi inovasi layanan publik di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Singaraja dengan layanan tanpa turun (lantatur) pengambilan paspor, atribut inovasi *trialability* menyangkut tentang kemungkinan layanan tanpa turun (lantatur) pengambilan paspor akan terus dilakukan untuk mengetahui keefektifannya dalam hal prosedur maupun sistem pengambilan paspor. Hasil evaluasi yang telah dilakukan, maka didapat setiap harinya dalam menerapkan layanan tanpa turun (lantatur) pengambilan paspor sehingga mendapatkan nilai-nilai keuntungan dan kelebihan pada penerapan inovasi pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Singaraja melalui layanan tanpa turun (lantatur) pengambilan paspor. Layanan tanpa turun (lantatur) pengambilan paspor mulai diterapkan sejak masa pandemi sebagai implementasi protokol kesehatan dalam inovasi pelayanan publik khususnya dalam hal permohonan paspor. Kehadiran layanan tanpa turun (lantatur) pengambilan paspor direspon dengan baik oleh pemohon paspor. Selain menyajikan prosedur pengambilan paspor yang lebih modern, lebih cepat dan lebih efisien dalam pengambilan paspor, yang paling penting dengan situasi sekarang adalah terjadi minimnya kontak fisik antara pemohon paspor dengan petugas layanan. Dalam layanan tanpa turun (lantatur) pengambilan paspor pemohon paspor tidak perlu kesusahan memarkir kendaraannya karena pemohon tidak perlu turun

dari kendaraan mereka untuk melakukan pengambilan paspor. Antusias pemohon paspor juga dapat dilihat dari peningkatan statistik pengambilan paspor yang dilakukan melalui layanan tanpa turun (lantatur) pengambilan paspor. Semenjak diterapkannya layanan tanpa turun (lantatur) pengambilan paspor, pemohon paspor lebih memilih untuk mengambil paspor mereka melalui layanan tanpa turun (lantatur) pengambilan paspor daripada mengambil paspor mereka secara manual.

e. *Observability* (kemudahan)

Observability atau kemudahan merupakan suatu proses pengamatan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan bagaimana suatu inovasi bisa menghasilkan sesuatu yang lebih baik dan berjalan sesuai dengan harapan. Implementasi inovasi layanan publik di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Singaraja melalui layanan tanpa turun (lantatur) pengambilan paspor, dalam hal ini mencakup tentang layanan publik di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Singaraja melalui layanan tanpa turun (lantatur) pengambilan paspor, sehingga inovasi ini memberikan kepuasan kepada pemohon paspor sebagai pengguna layanan dan bagi Kantor Imigrasi Kelas II TPI Singaraja sebagai penyedia layanan dalam hal optimalisasi layanan publik. Dilihat dari pelaksanaan program yang berjalan selama ini, layanan tanpa turun (lantatur) pengambilan paspor sudah berjalan dengan baik. Hal tersebut menandakan bahwa program ini memberikan manfaat kepada masyarakat pengguna layanan, terutama di masa pandemi ini agar penerapan protokol kesehatan dapat berjalan dengan maksimal sehingga pemohon merasa aman dan tenang saat melakukan permohonan paspor khususnya dalam pengambilan paspor.

B. PEMBAHASAN IMPLEMENTASI INOVASI LAYANAN PUBLIK KANTOR IMIGRASI KELAS II TPI SINGARAJA MELALUI LAYANAN TANPA TURUN (LANTATUR) PENGAMBILAN PASPOR

Dilihat pada hasil data yang telah dipaparkan pada hasil penelitian terhadap implementasi inovasi layanan publik di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Singaraja melalui layanan tanpa turun (lantatur) pengambilan paspor, maka dapat dilakukan analisa implementasi inovasi layanan yang telah dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas II TPI Singaraja sebagai pelayan publik, dan sesuai dengan teori yang dijadikan dasar untuk menilai baik atau tidaknya suatu inovasi dengan penyesuaian berdasarkan 5 (lima) atribut dari teori Everett M. Rogers meliputi *Relative advantage* (keuntungan relatif), *Compatibility* (kesesuaian), *Complexity* (kerumitan), *Trialability* (kemungkinan dicoba), dan *Observability* (kemudahan diamati).

a. *Relative advantage* (keuntungan relatif)

Berdasarkan pemaparan pada hasil penelitian terkait dengan atribut *relative advantage* atau keuntungan relatif yang diberikan kepada pemohon paspor menunjukkan bahwa terdapat nilai kebaruan dan keunggulan yang dimiliki oleh layanan tanpa turun (lantatur) pengambilan paspor sebagai inovasi pelayanan publik Kantor Imigrasi Kelas II TPI Singaraja. Dalam layanan tanpa turun (lantatur) pengambilan paspor, terdapat suasana baru karena pengambilan paspor terkesan lebih modern dan kekinian dibandingkan pengambilan paspor secara manual. Selain itu, pemohon paspor juga merasa nyaman dan mudah karena tidak perlu kesusahan memarkirkan kendaraan mereka dan tidak perlu turun dari kendaraan mereka untuk melakukan pengambilan paspor. Keunggulan lainnya pada layanan tanpa turun (lantatur) pengambilan paspor juga dapat ditunjukkan oleh penurunan penumpukan antrian di dalam ruangan Kantor Imigrasi Kelas II TPI Singaraja terutama dalam pelayanan permohonan paspor. Dengan adanya layanan tanpa turun (lantatur) pengambilan paspor interaksi antara pengguna layanan dan penyedia layanan menjadi lebih sedikit sehingga penerapan *physical distancing* dapat dilakukan dengan maksimal. Pada atribut *relative advantage* atau nilai keuntungan relatif di atas membuktikan bahwa layanan publik yang telah diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas II TPI Singaraja khususnya dalam masa pandemi ini sudah cukup baik terutama dalam penerapan protokol kesehatan dan *physical distancing*

sehingga masyarakat khususnya pemohon paspor tetap dapat merasa aman dan nyaman untuk mengambil paspor mereka walaupun dalam masa pandemi.

b. *Compatibility* (kesesuaian)

Terkait dengan atribut *compatibility* atau kesesuaian, implementasi inovasi layanan publik di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Singaraja melalui layanan tanpa turun (lantatur) pengambilan paspor, dapat dikatakan sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat dengan mempertimbangkan kebijakan terkait protokol kesehatan selama masa pandemi serta saran/masukan dari pemohon paspor yang sebelumnya sudah pernah melakukan permohonan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Singaraja khususnya terkait dalam pengambilan paspor. Dengan tersedianya layanan tanpa turun (lantatur) pengambilan paspor, pemohon tidak perlu lagi turun dari kendaraan mereka untuk melakukan pengambilan paspor. Hal tersebut akan meminimalisir terjadinya interaksi baik itu antara pemohon paspor dengan petugas maupun pemohon paspor dengan pemohon paspor lainnya yang hendak melakukan pengambilan paspor. Dari pernyataan di atas membuktikan bahwa pembentukan layanan tanpa turun (lantatur) pengambilan paspor bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat saat ini yaitu selain mempercepat dan mempermudah alur proses pengambilan paspor, kebutuhan lain yang dipenuhi dalam pembentukan layanan tanpa turun (lantatur) pengambilan paspor, juga untuk menghindari terjadinya penumpukan antrean pemohon paspor khusus dalam pengambilan paspor di masa pandemi. Di samping itu pula bertujuan untuk meminimalisir interaksi terjadinya interaksi antara pemohon paspor sebagai pengguna layanan dengan petugas sebagai penyedia layanan serta meminimalisir kontak fisik yang mungkin terjadi antara pemohon paspor dengan pemohon paspor lainnya sebagai bentuk penerapan *physical distancing* sesuai dengan anjuran pemerintah terkait protokol kesehatan dalam pelayanan publik.

c. *Complexity* (kerumitan)

Layanan tanpa turun (lantatur) pengambilan paspor agar dapat berjalan dengan baik, maka dalam mekanisme, prosedur, dan tata cara dibuat sesederhana mungkin agar pemohon paspor tidak mengalami kesulitan saat dalam pengambilan paspor melalui layanan tanpa turun (lantatur) pengambilan paspor, tetapi tetap mengacu pada kebijakan pemerintah terkait protokol kesehatan dalam pelaksanaan layanan publik. Tahapan pemohon dalam melakukan pengambilan paspor sudah tertera pada *roll banner* yang tercetak dalam ukuran yang cukup besar sehingga pemohon dapat dengan jelas membacanya sebelum melakukan pengambilan paspor melalui layanan tanpa turun (lantatur) pengambilan paspor serta sudah tertera juga melalui situs resmi maupun media sosial Kantor Imigrasi Kelas II TPI Singaraja yang menyediakan layanan tanpa turun (lantatur) pengambilan paspor. Terkait dengan atribut inovasi *complexity* atau kerumitan pada layanan tanpa turun (lantatur) pengambilan paspor sudah tidak ada masalah atau kendala di lapangan.

d. *Trialability* (kemungkinan untuk dicoba)

Implementasi inovasi layanan publik di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Singaraja melalui layanan tanpa turun (lantatur) pengambilan paspor, atribut *trialability* menyangkut tentang kemungkinan layanan tanpa turun (lantatur) pengambilan paspor, terus melakukan evaluasi baik itu dalam hal prosedur maupun sistem pengambilan paspor. Berdasarkan hasil evaluasi yang didapat setiap harinya pada layanan tanpa turun (lantatur) pengambilan paspor sehingga didapatkan suatu keuntungan dan kelebihan pada layanan tanpa turun (lantatur) pengambilan paspor. Dari pemaparan sebelumnya sudah dijelaskan bahwa layanan tanpa turun (lantatur) pengambilan paspor adalah inovasi layanan publik yang dilakukan pihak Kantor Imigrasi Kelas II TPI Singaraja sebagai penyedia layanan publik selama masa pandemi sebagai implementasi penerapan protokol kesehatan pada pelaksanaan pelayanan publik. Dan dalam perjalanannya kehadiran layanan tanpa turun (lantatur) pengambilan paspor direspon baik oleh masyarakat khususnya pemohon paspor karena selain menunjukkan prosedur pengambilan paspor yang lebih modern, pemohon tidak perlu kesusahan memarkirkan kendaraannya dan tidak perlu turun dari kendaraan mereka untuk

melakukan pengambilan paspor. *Trialability* (kemungkinan untuk dicoba) pada inovasi layanan publik di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Singaraja melalui layanan tanpa turun (lantatur) pengambilan paspor, telah dilakukan uji coba terkait rute kendaraan pemohon paspor yang akan melakukan pengambilan paspor melalui layanan tanpa turun (lantatur) pengambilan paspor. Dalam uji coba rute tersebut disesuaikan dengan kondisi atau *landscape* lahan masing-masing Kantor Imigrasi Kelas II TPI Singaraja sebagai penyedia layanan tanpa turun (lantatur) pengambilan paspor.

e. *Observability* (kemudahan diamati)

Implementasi inovasi layanan publik di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Singaraja melalui layanan tanpa turun (lantatur) pengambilan paspor, atribut *observability* atau kemudahan diamati meliputi bagaimana kehadiran inovasi layanan pengambilan paspor melalui layanan tanpa turun (lantatur) pengambilan paspor ini dapat dilihat dampaknya bagi kepuasan pemohon paspor dan bagi Kantor Imigrasi Kelas II TPI Singaraja sebagai penyedia layanan tanpa turun (lantatur) pengambilan paspor dalam hal optimalisasi layanan publik. Pelaksanaan program tersebut sejauh ini, melalui layanan tanpa turun (lantatur) pengambilan paspor dapat diterima dengan baik oleh pemohon paspor yang ditunjukkan dengan antusias yang begitu tinggi. Hal tersebut menandakan bahwa kehadiran inovasi pelayanan publik Kantor di Imigrasi Kelas II TPI Singaraja melalui layanan tanpa turun (lantatur) pengambilan paspor ini memang diharapkan oleh masyarakat khususnya bagi pemohon paspor yang menginginkan adanya terobosan baru yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas II TPI Singaraja sebagai penyedia pelayanan publik selama masa pandemi. Pemohon paspor merasa puas terhadap inovasi layanan publik di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Singaraja melalui layanan tanpa turun (lantatur) pengambilan paspor ini merupakan wujud dari kesungguhan Kantor Imigrasi Kelas II TPI Singaraja dalam merespon saran yang disampaikan oleh masyarakat. Kantor Imigrasi Kelas II TPI Singaraja dalam melaksanakan tugas dan fungsinya khususnya dalam masa pandemi dapat sudah cukup baik sebagai penyelenggara layanan publik.

Terlepas dari lima atribut yang disebutkan dalam Everett M. Rogers meliputi *Relative advantage* (keuntungan relatif), *Compatibility* (kesesuaian), *Complexity* (kerumitan), *Trialability* (kemungkinan untuk dicoba), dan *Observability* (kemudahan diamati), penerapan inovasi pelayanan publik Kantor Imigrasi Kelas II TPI Singaraja melalui layanan tanpa turun (lantatur) pengambilan paspor dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala. Hal yang menjadi fokus utama dalam pembentukan layanan tanpa turun (lantatur) pengambilan paspor adalah lahan atau *landscape* dari Kantor Imigrasi Kelas II TPI Singaraja. Luas lahan yang dimiliki pihak Kantor Imigrasi Kelas II TPI Singaraja membuat pembentukan layanan tanpa turun (lantatur) pengambilan paspor tidak bisa disamaratakan dalam penerapannya dengan kantor imigrasi ditempat lainnya. Selain harus membuat rute kendaraan untuk layanan tanpa turun (lantatur) pengambilan paspor, pembentukan loket khusus pengambilan paspor untuk layanan tanpa turun (lantatur) pengambilan paspor juga tidak bisa disamaratakan mengingat bentuk bangunan dari masing-masing Kantor Imigrasi memiliki konstrukstur yang berbeda. Oleh karena itu, penerapan layanan tanpa turun (lantatur) pengambilan paspor diserahkan kembali kepada masing-masing Kantor Imigrasi, termasuk pula Kantor Imigrasi Kelas II TPI Singaraja dalam pelaksanaannya agar dapat disesuaikan dengan kondisi dari Kantor Imigrasi Kelas II TPI Singaraja.

D. PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan di atas, maka mengenai implementasi inovasi layanan publik di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Singaraja melalui layanan tanpa turun (lantatur) pengambilan paspor yang sudah peneliti paparkan, dapat disimpulkan bahwa implementasi inovasi layanan publik di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Singaraja melalui layanan tanpa turun (lantatur) pengambilan paspor dianalisis berdasarkan 5 (lima) atribut inovasi menurut Everett M. Rogers yaitu: *relative advantage* (keuntungan relatif) ditunjukkan dengan keunggulan layanan tanpa turun (lantatur)

pengambilan paspor membuat pemohon paspor tidak perlu kesusahan untuk memarkir kendaraan mereka dan tidak perlu turun dari kendaraan mereka untuk melakukan pengambilan paspor. *Compatibility* (kesesuaian) dalam hal pembentukan layanan tanpa turun (lantatur) pengambilan paspor sudah berdasarkan kebutuhan pemohon paspor khususnya selama masa pandemi *Covid-19* yang dapat dibuktikan dengan penerapan protokol kesehatan yang ketat serta penerapan *physical distancing* sehingga meminimalisir interaksi baik antara pemohon paspor sebagai pengguna layanan publik dengan petugas sebagai penyedia layanan publik maupun antara pemohon dengan pemohon lainnya. *Complexity* (kerumitan) pada atribut ini, layanan tanpa turun (lantatur) pengambilan paspor ini sudah dapat dipahami oleh pengguna layanan. *Trialability* (kemungkinan dicoba) pada layanan tanpa turun (lantatur) pengambilan paspor telah dilakukan uji coba terkait rute kendaraan pemohon paspor yang akan melakukan pengambilan paspor. Dalam uji coba rute tersebut disesuaikan dengan kondisi atau *landscape* lahan yang dimiliki oleh Kantor Imigrasi Kelas II TPI Singaraja sebagai penyedia layanan tanpa turun (lantatur) pengambilan paspor. *Observability* (kemudahan diamati) dapat dilihat dari pelaksanaannya sejauh ini implementasi inovasi layanan publik di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Singaraja melalui layanan tanpa turun (lantatur) pengambilan paspor dapat diterima dengan baik oleh pemohon paspor yang ditunjukkan dengan digunakannya layanan ini oleh masyarakat khususnya pemohon paspor yang hendak melakukan pengambilan paspor. Pemohon paspor merasa puas terhadap inovasi layanan publik di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Singaraja. Layanan tanpa turun (lantatur) pengambilan paspor ini merupakan wujud dari kesungguhan Kantor Imigrasi Kelas II TPI Singaraja dalam menjalankan tugas dan fungsinya khususnya di masa pandemi ini, dapat dikatakan sudah terlaksana dengan baik sebagai penyelenggara pelayanan publik.

Walaupun secara umum implementasi inovasi layanan publik di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Singaraja melalui layanan tanpa turun (lantatur) pengambilan paspor ini dapat dikatakan berjalan dengan baik tetapi masih terdapat kendala dalam penerapan layanan tanpa turun (lantatur) pengambilan paspor. Perbedaan luas lahan yang dimiliki masing-masing Kantor Imigrasi, maka Kantor Imigrasi Kelas II TPI Singaraja dalam pembentukan layanan tanpa turun (lantatur) pengambilan paspor tidak bisa disamaratakan penerapannya dengan Kantor Imigrasi lainnya. Selain harus membuat rute kendaraan untuk layanan tanpa turun (lantatur) pengambilan paspor, pembentukan loket pengambilan paspor untuk layanan tanpa turun (lantatur) pengambilan paspor juga tidak bisa disamaratakan mengingat bentuk bangunan dari masing-masing Kantor Imigrasi berbeda, yang mana bangunan loket di kantor Imigrasi Kelas II TPI Singaraja memiliki konstruktur yang berbeda dengan bangunan loket di Kantor Imigrasi lainnya. Oleh karena itu, penerapan layanan tanpa turun (lantatur) pengambilan paspor diserahkan kembali kepada masing-masing Kantor Imigrasi, termasuk pula di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Singaraja dalam pelaksanaannya agar dapat disesuaikan dengan kondisi dari Kantor Imigrasi Kelas II TPI Singaraja.

B. Saran

Dari analisis penelitian di atas, maka dapat disampaikan beberapa saran yang nantinya dapat bermanfaat dalam peningkatan layanan publik di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Singaraja melalui layanan tanpa turun (lantatur) pengambilan paspor agar ke depan layanan dapat terlaksana dengan lebih baik, khususnya dalam hal pengambilan paspor. Adapun saran tersebut antara lain:

1. Mengenai Saprasi (sarana dan prasarana) dalam layanan tanpa turun (lantatur) pengambilan paspor perlu dimaksimalkan lagi, seperti dengan dibuatkannya penunjuk arah dalam rute layanan tanpa turun (lantatur) pengambilan paspor agar pemohon paspor tidak kebingungan saat melakukan pengambilan paspor melalui layanan tanpa turun (lantatur) pengambilan paspor serta diikuti dengan perbaikan mutu loket pengambilan paspor.
2. Dalam kondisi pandemi *Covid-19*, dalam pelaksanaan layanan tanpa turun (lantatur) pengambilan paspor, perlu mempertimbangkan untuk memperketat protokol kesehatan dalam prosedur pengambilan paspor guna mencegah penularan serta penyebaran virus *Covid-19* yang mungkin terjadi saat pemohon melakukan pengambilan paspor dengan cara melakukan pengecekan suhu terhadap pemohon yang hendak melakukan pengambilan

paspor, mengimbau untuk selalu menggunakan masker serta menyediakan *hand sanitizer* pada loket pengambilan paspor.

3. Agar lebih efektif dan efisien, dalam loket layanan tanpa turun (lantatur) pengambilan paspor perlu disediakan mesin fotokopi agar petugas dapat langsung memfotokopi paspor milik pemohon setelah pemohon mengecek kebenaran data dalam paspor tersebut untuk dijadikan sebagai arsip sehingga pemohon tidak perlu memfotokopi paspor milik mereka dan kembali lagi ke kantor imigrasi untuk menyerahkan fotokopi paspor milik mereka.

E. DAFTAR PUSTAKA

Creswell, J. W. (2010). *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Pustaka Pelajar.

Dantes, N. (2021). *Metode Penelitian*. Andi Offset.

Dompak, T. (2018). Pengaruh Inovasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Samsat Drive Thru. *Dialektika Publik: Jurnal Administrasi Negara Universitas Putera Batam*, 3(1), 9–15.

Firmanda, G. (2015). Inovasi Pelayanan Publik Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya melalui Unit Layanan Paspur (ULP) Margorejo di Mall Maspion Square Surabaya. *Publika*, 3(5).

Sari, W. A. (2019). *Implementasi Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Melalui Layanan SAMSAT Drive Thru*. Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Sururi, A. (2016). Inovasi Kebijakan Publik (Tinjauan Konseptual dan Empiris). *Sawala: Jurnal Administrasi Negara*, 4(3).