

Efektifitas Inovasi Pelayanan Pengurusan Paspor Secara Kolektif (*Eazy Passport*) pada Masa Pandemi *Covid-19* di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang

Sonia Junita^{1,*}, Afriva Khaidir²

^{1,2}Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang

*Corresponding Author: soniajunita5058@gmail.com

Abstract

This research is motivated by the lack of interest in collective services (eazy passport) during the pandemic at the TPI Padang class I immigration office, the public still lacks understanding in using the collective passport service procedure (eazy passport) and the implementation of collective passport services (eazy passport) is still ineffective.) at the immigration office class I TPI Padang. Therefore, the Class I immigration office of TPI Padang is expected to be more aggressive in conducting socialization regarding collective service innovations (eazy passport) during the pandemic and can also evaluate the procedure for the number of passport applicants with a minimum provision of 50 applicants which is considered too burdensome for agencies wishing to participate. in this service. The purpose of this study was to describe the effectiveness of the innovation of collective passport management services (eazy passport) during the COVID-19 pandemic at the Class I immigration office of TPI Padang. This research is processed using a qualitative approach with a descriptive method. This research was conducted at the immigration office class I TPI Padang. Data collection techniques were carried out through interviews, observation, and documentation. Based on the results of research and discussion, it was found that the effectiveness of the innovation of collective passport management services (eazy passport) during the covid-19 pandemic at the immigration office class I TPI Padang can be said to have not been implemented effectively because there are still few institutions that participate in using the collective passport service (eazy passport). passport) for a period of one year implementing this service at the Immigration Office class I TPI Padang.

Keywords: *Effectiveness, Innovation, Public Service, Eazy Passport*

Abstrak

Penelitian ini dilatar belakangi oleh masih kurangnya peminat layanan kolektif (eazy passport) pada masa pandemi di kantor imigrasi kelas I TPI Padang, masih kurang pemahannya masyarakat dalam menggunakan prosedur layanan paspor kolektif (eazy passport) dan masih kurang efektifnya implementasi pelayanan paspor kolektif (eazy passport) di kantor imigrasi kelas I TPI Padang. Oleh karena itu Kantor imigrasi kelas I TPI Padang diharapkan untuk lebih gencar melakukan sosialisasi mengenai inovasi pelayanan kolektif (eazy passport) pada masa pandemi dan juga dapat melakukan evaluasi terhadap prosedur jumlah pemohon paspor dengan ketentuan minimal 50 pemohon yang dianggap terlalu memberatkan bagi instansi yang ingin berpartisipasi dalam layanan ini. Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan efektifitas inovasi pelayanan pengurusan paspor kolektif (eazy passport) pada masa pandemi covid-19 di kantor imigrasi kelas I TPI Padang. Penelitian ini diolah menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Penelitian ini dilaksanakan di kantor imigrasi kelas I TPI Padang. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan ditemukan bahwa Efektifitas inovasi pelayanan pengurusan paspor kolektif (eazy passport) pada masa pandemi covid-19 di kantor imigrasi kelas I TPI Padang dapat dikatakan belum terlaksana dengan efektif karena masih sedikitnya instansi yang ikut berpartisipasi dalam menggunakan layanan paspor kolektif (eazy passport) selama kurun waktu satu tahun implementasi layanan ini di Kantor imigrasi kelas I TPI Padang.

Kata kunci: *Efektifitas, Inovasi, Pelayanan Publik, Eazy Passport*

PENDAHULUAN

Indonesia adalah negara yang terletak pada lokasi strategis dalam semua aspek seperti aspek geografis, potensi sumber daya alam maupun manusia. Tidak hanya itu Indonesia juga berada pada posisi strategis dalam arus lalu lintas internasional. Hal ini menyebabkan meningkatnya permintaan terhadap pembuatan Paspor yakni identitas seseorang saat berada di luar negeri.

Berdasarkan data Sensus BPS pada tahun 2020 penduduk Provinsi Sumatera Barat mencapai ± 5,53 juta jiwa. Tingginya jumlah penduduk di Sumatera Barat serta terkenal masyarakat Sumatera Barat sebagai masyarakat yang memiliki kebiasaan “Merantau” yakni kebiasaan yang sudah diwarisi masyarakat di daerah minangkabau untuk keluar dari kampung untuk mencari rezeki. Sehingga hal tersebut menjadi salah satu faktor pemicu tingginya permintaan untuk melakukan perjalanan lintas Negara pada daerah Sumatera Barat. Hal ini menyebabkan perlunya peran dari pihak keimigrasian terkhususnya pada Kantor Imigrasi kelas I TPI Padang guna menyediakan dokumen yang diperlukan masyarakat ketika melakukan perjalanan ke luar negeri. Tingginya permintaan dalam pelayanan paspor dari masyarakat membuat kantor imigrasi kelas I TPI Padang memiliki peran dan fungsi yang sangat penting dalam penyedia layanan dokumen keimigrasian.

Luasnya wilayah yang menjadi tanggung jawab kerja kantor imigrasi kelas I TPI Padang yang meliputi tujuh kabupaten dan empat kota di Sumbar ialah Kabupaten Padang Pariaman, Pesisir Selatan, Solok, Kepulauan Mentawai, Sijunjung, Solok Selatan, dan Dhamasraya serta Kota meliputi kota Padang, Sawahlunto, Pariaman, dan Solok. Dengan tanggungjawab wilayah kerja yang terbilang luas, menghadapkan kantor Imigrasi kelas I TPI Padang pada situasi bagaimana mampu menyediakan pelayanan yang optimal terhadap kebutuhan masyarakat dalam pengurusan

dokumen keimigrasian terutama ditengah situasi pandemi *Covid-19*. serta berpedoman pada Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang pelayanan Publik.

Pelayanan publik adalah kebutuhan dasar setiap masyarakat yang harus dipenuhi oleh seluruh instansi baik itu Pemerintah maupun swasta untuk memberikan kepuasan terhadap masyarakat. Walaupun ditengah masa Pandemi *Covid-19* Kebutuhan akan pelayanan publik tersebut harus tetap dijalankan secara baik dan harus disesuaikan sesuai perkembangan situasi dan kondisi oleh para penyelenggara layanan demi untuk tetap meningkatkan kualitas pelayanan publik dan demi upaya pencegahan penyebaran *Covid-19*. Dikarenakan dampak dari masa pandemi banyak menuntut masyarakat melakukan perubahan dan penyesuaian pada kebiasaan sehari-hari, dan hal ini pun juga berlaku pada penyelenggaraan dalam pelayanan publik.

Kebijakan pemerintah dalam menghambat penularan virus *covid-19* telah banyak diberlakukan mulai dari pemberlakuan pembatasan sosial, hingga *lockdown*. Hal ini berimbas pada standar pelayanan publik yang sudah ada sebelumnya. Sehingga untuk tetap dapat meningkatkan standar pelayanan para penyelenggara layanan harus dapat melakukan inovasi terhadap pelayanan publik. Hal ini dilakukan sebagai upaya efektif dalam upaya untuk menghadirkan pelayanan terbaik untuk masyarakat terutama ditengah situasi pandemi *covid-19*, sehingga kebutuhan masyarakat akan pelayanan tetap dapat terpenuhi dan masyarakat tetap terlindungi dan nyaman dalam menerima pelayanan.

Menurut Susanto (dalam Maulana, 2020: 24) inovasi bukan hanya tentang membangun dan memperbaharui namun juga merupakan pemanfaatan ide-ide baru untuk menciptakan produk, proses, dan layanan. Pernyataan yang lain juga dikemukakan oleh Suwarno dalam

(Maulana:2020:24) yang menyatakan bahwa inovasi dalam bidang pemerintahan merupakan solusi menyelesaikan permasalahan pada sistem penyelenggaraan organisasi publik. Oleh karena itu, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara optimal di kondisi pandemi covid 19 Direktorat Jendral (Ditjen) imigrasi membuat kebijakan layanan inovatif Eazy passport untuk mempermudah pemohon dalam membuat passport serta menurunkan PNBP yang dihasilkan imigrasi diseluruh unit kerja kantor imigrasi di indonesia.

Layanan *Eazy Passport* dikeluarkan oleh Ditjen imigrasi pada tanggal 30 juni 2020 dengan surat Edaran nomor IMI-1060.GR.01.01. Dengan dikeluarkan surat edaran mengenai *eazy passport* tersebut berarti mulai ditingkatkannya pelayanan keimigrasian pada masa new normal. Dimana sebelumnya pada pertengahan maret imigrasi telah menjalankan sistem kerja *work from home* (WFH).

Adanya pandemi memerikan dampak menurunnya pelayanan pada semua instansi baik itu pemerintah maupun swasta. Termasuk pada Kantor Imigrasi kelas I TPI Padang yang berakibat pada menurunnya jumlah pemohon paspor dan berimbas pada menurunnya PNBP dari keimigrasian yang dihasilkan. Sehingga dikeluarkannya inovasi layanan *Eazy Passport* sebagai upaya meningkatkan kembali jumlah peminat paspor dan meningkatkan PNBP dari keimigrasian.

Layanan *Eazy Paspport* adalah inovasi pelayanan dalam pembuatan paspor yang dilakukan di luar kantor dengan petugas yang mendatangi tempat pemohon dengan menggunakan layanan mobil paspor keliling. Inovasi layanan ini lebih menyasar beberapa elemen masyarakat yang bersifat kolketif seperti : a) instansi pemerintah maupun swasta sepeti BUMN/BUMD, TNI/POLRI, b) Instansi Pendidikan seperti sekolah,asrama,kampus,pesantren, c) organisasi dan komunitas, d) apartemen dan

komplek perumahan.

Inovasi pelayanan *Eazy Passport* dijalankan pertama kali oleh kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang pada tanggal 23 juli di aula SMK SMTI Padang. Layanan *eazy passport* ini sudah beberapa kali dijalankan di kantor imigrasi yakni :

Tabel 1. Daftar Pengguna Eazy Passport di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang

No.	Lokasi pengguna <i>Eazy Passport</i>	Jumlah
1	SMK-SMTI Padang	24
2	Kanwil Kemenang Sumbar	30
3	Majelis Tabligh kota Padang	20
4	Komunitas Warga RT/RW 001/002 kelurahan Kampung Jao Kec. Padang Barat	26
5	Kantor Jaya Utama Wisata Tour and Travel kota Solok	42
6	Kantor Kementrian agama Padang.	46

Sumber: Data dari seksi Lantaskim Kantor imigrasi kelas I TPI Padang,diolah penulis, 2021

Sosialisasi merupakan salah satu hal yang penting dalam menarik serta memperkenalkan sebuah kebijakan dan inovasi khususnya pada bidang pemerintahan. Namun penurunan jumlah pemohon terjadi pada kantor ini. hal ini disebabkan oleh kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh kantor tersebut. Paspor kolektif kepada masyarakat kolektif atau instansi yang mejadi sasaran utama dari layanan *eazy passport* ini, hal ini juga diakibatkan karena luasnya wilayah kerja dari kantor imigrasi kelas I TPI Padang yakni meliputi 7 kabupaten dan 4 kota di Sumatera Barat, serta masih kurang pahamiannya instansi maupun masyarakat kolektif dalam melakukan prosedur pelayanan dengan menggunakan layanan *eazy passport*

di Kantor Imigrasi kelas I TPI Padang dikarenakan layanan ini masih terbilang baru, dan faktor lain yang menyebabkan sedikitnya pengguna layanan *eazy passport* dikarenakan ketentuan syarat jumlah pemohon dari layanan *eazy passport* dengan minimal sebanyak 50 pemohon, hal ini dinilai terlalu memberatkan instansi maupun komunitas yang ingin mengurus paspor terutama pada masa pandemi yang dimana banyak pegawai yang bekerja dengan sistem *work from home*.

Berdasarkan permasalahan-permasalahan yang telah diuraikan oleh peneliti diatas diatas perlu dilakukan penelitian tentang “Efektifitas Inovasi Pelayanan pengurusan paspor secara kolektif (*Eazy Passport*) di masa pandemi *covid-19* di Kantor Imigrasi Kelas I (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) TPI Padang”

Kajian Pustaka

1. Konsep Pelayanan Publik

Sinambela, (2008: 5) memberikan pandangan mengenai pelayanan publik, dimana pelayanan publik ini merupakan kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintahan dan masyarakat sebagai penerimaan pelayanan dengan mengutamakan kepuasan masyarakat.

Kemudian pendapat lain disampaikan oleh Moenir (dalam Hidayah, 2020: 30) yang menyatakan bahwa pelayanan publik sebagai suatu upaya yang dilaksanakan oleh organisasi dan instansi dengan memberikan bantuan layanan kepada masyarakat yang membutuhkan. Pada Pasal 1 ayat (1) UU No 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan publik dipahami sebagai kegiatan pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di NKRI.

2. Inovasi Pelayanan

Inovasi adalah suatu upaya yang dilaksanakan oleh pemberi pelayanan dalam meningkatkan mutu pelayanan, semakin inovatif, dan menghasilkan manfaat yang lebih serta nilai tambah bagi masyarakat. Pada umumnya sebuah inovasi diartikan sebagai

penemuan baru. Pada aspek sektor swasta atau *private* sebuah inovasi diartikan sebagai “Kebaruan”, sedangkan pada sektor publik dikatakan sebagai “Perbaikan”. Inovasi pada sektor publik khususnya pemerintahan dapat dilihat dari tingkat kemampuan dalam memberikan pelayanan publik yang efektif, efisien dan berkualitas, terjangkau serta murah. (Pratiwi, dkk 2018: 144).

Pendapat lain mengenai inovasi juga dikemukakan oleh Osborne dan Brown (dalam Hanggoro, 2021), yang menyatakan bahwa sebuah inovasi merupakan hal yang baru dalam sebuah sistem, namun dalam keadaan tertentu serta menggunakan aplikasi melalui sebuah ide, gagasan dan pemikiran yang baru. Sebuah inovasi memiliki tujuan diantaranya adalah a) kualitas yang semakin meningkat; b) hemat biaya; c) menciptakan perubahan dalam perekonomian yang lebih baik; d) memperluas serta memperkenalkan koneksi suatu produk; e) mengubah produk/layanan yang sudah lama; f) menghemat dalam mengkonsumsi suatu energi.

Dalam PERMENPAN RB No 3 Tahun 2018 terdapat beberapa kriteria inovasi antara lain:

- a. Memiliki Kebaruan. Kebaruan merupakan suatu upaya dalam memperkenalkan sebuah ide dan pendekatan yang baru serta menghasilkan perubahan yang memiliki manfaat dan dampak yang baik.
- b. Efektifitas. Dalam efektifitas memperlihatkan hasil yang nyata serta dapat ditemukannya sebuah solusi dalam permasalahan.
- c. Bermanfaat. Suatu inovasi harus memiliki manfaat. Manfaat yang dihasilkan dapat menyelesaikan permasalahan mengenai kepentingan serta perhatian publik.
- d. Dapat ditransfer direplikasi. Pada kriteria ini dapat dipahami bahwa suatu inovasi dapat menjadi rujukan

serta direalisasikan oleh unit penyelenggara pelayanan publik yang bersangkutan.

- e. Berkelanjutan. Sebuah inovasi memiliki kriteria yang berkelanjutan yaitu dapat digunakan serta dimanfaatkan dalam jangka waktu yang lama.

3. Efektifitas

Hasibuan (2002) menyatakan bahwa efektifitas adalah tolak ukur tercapainya sasaran dan tujuan (berupa visi dan misi) dari suatu instansi yang telah ditentukan. Efektifitas memperlihatkan bagaimana suatu instansi atau organisasi dalam mencapai tujuan serta harapan. Kemudian dari efektifitas dapat dilihat seberapa upaya yang dilakukan untuk mencapai tujuannya tersebut dengan tepat dan layak.

Menurut Sedarmayanti (2009: 59) konsep efektivitas merupakan suatu tolak ukur dalam melihat capaian suatu tujuan dan target dari organisasi maupun instansi. Dapat disimpulkan, efektifitas adalah salah satu tolak ukur keberhasilan suatu program dan dengan meningkatnya kemajuan yang dihasilkan berpengaruh terhadap naiknya tingkat efektifitas. Selain itu efektifitas dapat dipahami sebagai suatu tolak ukur tercapainya sebuah tujuan.

Untuk dapat mengukur efektifitas sebuah pelayanan Ricahard M.Steers (1998) (dalam Dewi et al., 2018) mengemukakan sebagai berikut:

1. Pencapaian tujuan. Pencapaian tujuan dapat dipahami sebagai tolak ukur keberhasilan.
2. Integrasi. Integrasi dapat dikatakan sebagai kemamoua dalam bersosialisasi pada lingkup organisasi maupun instansi.
3. Adaptasi. Adaptasi dapat dipahami sebagai kemampuan dari sebuah organisasi atau instansi dalam menyesuaikan diri terhadap lingkunganyang baru.

4. Paspor

Di dalam Undang-Undang Republik Indonesia nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian dijelaskan bahwa Dokumen perjalanan adalah dokumen resmi yang Di keluarkan oleh pejabat yang berwenang dari suatu negara, perserikatan Bangsa Bangsa, atau organisasi internasional lainnya untuk melakukan perjalanan antar Negara yang memuat identitas pemegangnya.

Merujuk pada Undang-Undang keimigrasian No 06 Tahun 2011 Pada bab IV Menjelaskan Jenis-Jenis Paspor yakni :

1. Paspor Biasa adalah surat perjalanan yang dapat dimilik oleh seluruh warga Indonesia.
2. Paspor Diplomatik merupakan surat perjalanan yang ditujukan kepada masyarakat yang melakukan perjalanan dinas yang bersifat *diplomatic* atau kenegaraan.
3. Paspor Dinas adalah surat perjalanan yang ditujukan kepada masyarakat yang hendak melakukan perjalanan dinas yang tidak bersifat diplomatik.

5. Layanan kolektif Eazzy Passport

Layanan *Eazy Passport* merupakan sebuah layanan jemput bola yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal (Ditjen) Imigrasi. Layanan ini dikeluarkan untuk mempermudah dan sebagai upaya mendekatkan diri pada masyarakat yang hendak mengurus serta membuat paspor pada masa Pandemi *covid-19*. Layanan ini juga sebagai salah satu bentuk peningkatan pelayanan paspor kepada masyarakat, layanan ini dilakukan di luar kantor dengan petugas yang mendatangi tempat pemohon dengan menggunakan mobil layanan pasporhkeliling atau mobile unit Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI).

Layanan *Eazy Passport* dimunculkan sebagai upaya meningkatkan jumlah pemohon serta PNBPN dari Keimigrasian. Kebijakan mengenai inovasi pada pelayanan ini diharapkan dapat direalisasikan sesuai dengan tanggung jawab sertatetap menjaga protkol

kesehatan terutama selama masa pandemi *covid-19*. Syarat dalam layanan *Eazy Passport* adalah sebagai berikut :

- a. Pemohon dengan jumlah min 50 orang dalam satu organisasi maupun instansi.
- b. Sasaran *Eazy Passport* juga termasuk kolega dari pegawai yang menggunakan layanan.
- c. Layanan ini hanya berlaku untuk pembuatan paspor baru dan pergantian.
- d. Jadwal pelaksanaan layanan. ditentukan oleh kantor Imigrasi setempat.
- e. Pelaksanaan pengambilan biometrik. Maupun input data dilakukan dengan mobile unit SPRI baik Secara online atau offline.
- f. Proses penyelesaian paspor sesuai dengan jenis paspor yang dipilih, satu hari untuk pergantian serta tiga hari untuk pembuatan baru.
- g. Pengambilan paspor dapat dilakukan dengan menggunakan jasa PT. Pos Indonesia atau dijemput langsung oleh perwakilan dengan membawa surat kuasa.
- h. Tetap menjaga protokol kesehatan dalam penyelenggaraan pelayanan.

METODE

Pendekatan kualitatif merupakan pendekatan yang digunakan pada penelitian ini. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif, dimana pada metode ini mendeskripsikan dan mengidentifikasi suatu masalah atau fenomena. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah teknik wawancara, teknik observasi serta teknik dokumentasi. Penelitian dilaksanakan pada Kantor Imigrasi kelas I

TPI Padang dengan informan penelitian menggunakan teknik *purposive sampling* dan untuk menguji keabsahan data menggunakan teknik triangulasi sumber dan metode.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektifitas inovasi Pelayanan pengurusan paspor secara kolektif (*Eazy Passport*) pada/masa/pandemi/*covid-19*/di//Kantor.

Imigrasi./Kelas./I/TPI//Padang

1. Inovasi pelayanan pengurusan Paspor secara Kolektif (*Eazy Passport*)Hpada. masaHpandemiH*covid-19*hDihKantor. ImigrasihkelashIhTPIhPadang

Pelayanan publik merupakan suatu kebutuhan bagi masyarakat dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Upaya dalam meningkatkan pelayanan sangat perlu guna mewujudkan pelayanan yang prima dan hal ini perlu dilaksanakan oleh kantor Imigrasi Kelas I TPI terutama pada masa pandemi *covid-19* saat sekarang ini. Usaha yang dilakukan dalam meningkatkan pelayanan publik yang baik adalah dengan melakukan pelayanan yang cepat dan tanggap serta sesuai dengan yang diinginkan masyarakat. Salah satu inovasi dalam pelayanan paspor yang diterapkan Ditjen imigrasi pada masa pandemi *covid-19* saat sekarang ini dengan mengeluarkan sebuah inovatif pelayanan pembuatan paspor jemput bola atau yang dikenal dengan istilah "*Eazy Passport*". Layanan ini dikeluarkan Dalam upaya meningkatkan pelayana publik keimigrasian ditengah masa pandemi *covid-19*. Untuk dapat melihat penerapan inovasi dalam pelayanan *eazy passport* ini, maka digunakan kriteria inovasi yang dikemukakan oleh PERMENPAN RB No 3 Tahun 2018 yakni :

1. Memiliki Kebaruan

Peranan sebuah inovasi sangat penting dan berpengaruh bagi tingkat kualitas pelayanan publik karena

dengan adanya inovasi manandakan bahwa sebuah instansi peduli dan selalu berusaha mengefektifkan pelayanan publik yang mereka tawarkan kepada masyarakat.

Layanan *eazy passport* ini adalah sebuah layanan jemput bola yang dilakukan oleh imigrasi ditengah situasi pandemi. Layanan ini memiliki kelebihan untuk mampu membuat pemohon imigrasi untuk tetap merasa aman dan nyaman dalam melakukan pelayanan ditegah pandemi tanpa harus mendatangi kantor. Layanan ini memangkas prosedur layanan paspor dimana masyarakat tidak perlu melakukan pendaftaran online dan menunggu di kantor. Dengan adanya inovasi layanan ini petugas keimigrasianlah yang akan mendatangi pemohon ketempat pemohon dengan menggunakan mobil layanan paspor keliling dengan tetap memperhatikan protokol kesehatan.



Gambar 1. Pelaksanaan layanan *eazy passport* di aula SMK-SMTI Padang

2. Efektif

Dalam pelaksanaannya layanan paspor kolektif *eazy passport* di kantor imigrasi kelas I TPI Padang ini dapat dinilai efektif baik dari segi waktu, maupun kenyamanan dan keamanan bagi para pengguna layanan ditengah masa pandemi.

3. Bermanfaat

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan dilapangan menunjukkan bahwa inovasi layanan

paspor kolektif *eazy passport* pada masa pandemi ini memiliki manfaat terhadap pemohon layanan paspor dimana layanan ini mampu menjawab permasalahan pemohon yang takut melakukan pelayan ditengah pandemi. Layanan *eazy passport* ini hadir memberikan solusi atas permasalahan tersebut. Sehingga tidak ada lagi alasan bagi masyarakat untuk takut melakukan pelayanan paspor ditengah situasi pandemi ini.

4. Dapat di transfer/direplikasi

Layanan paspor kolektif pada kantor imigrasi kelas I TPI Padang selama pelaksanaannya mendapatkan dukungan dari instansi pengguna layanan *eazy passport*. Layanan ini dinilai dapat dijadikan contoh untuk instansi pelayanan publik lainnya terutama ditengah situasi pandemi, yang membuat masyarakat takut untuk melakukan pelayanan langsung ke kantor.

5. Berkelanjutan

Pada kantor imigrasi kelas I TPI Padang sendiri dalam mendukung keberlanjutan inovasi pelayanan ini yakni dengan terus melakukan sosialisasi baik itu secara langsung maupun melalui media sosial. Selain itu mengenai sarana dan prasarana dalam mendukung keberlanjutan program layanan ini kanim padang telah memberikan segala hal yang terbaik, baik itu dari penyediaan mobil keliling sampai dengan segala peralatan yang dibutuhkan untuk pelayanan. Tidak hanya itu kanim padang juga membekali SDM yang memiliki keterampilan teknis agar pelayanan ini dapat memberikan kenyamanan dan nilai positif terhadap masyarakat penggunanya.

2. Sejauh mana inovasi dalam pelayanan pengurusan paspor secara kolektif

(Eazy Passport) dimasa pandemi covid-19

Pentingnya mengkaji pelayanan paspor ditengah masa pandemi covid-19 ini dapat kita lihat dari semakin menurunnya jumlah pemohon paspor di Kantor Imigrasi kelas I TPI Padang, oleh karenanya dikeluarkanlah sebuah inovasi pelayanan pembuatan paspor secara kolektif yang dikenal dengan istilah *Eazy passport*. Untuk melihat Sejauh mana pelaksanaan inovasi dalam pelayanan pengurusan paspor kolektif (*Eazy Passport*) dimasa pandemi *covid-19* di Kantor Imigrasi kelas I TPI Padang yang dapat dikur dengan menggunakan teori efektifitas yang dikemukakan oleh Ricahard M.steers, (1998:55) (dalam Dewi et al., 2018) yaitu :

1) Pencapaian Tujuan

Sebuah inovasi yang dikeluarkan oleh instansi, tentunya memiliki sebuah tujuan, agar inovasi tersebut dapat berjalan sesuai dengan tujuan dari sebuah inovasi tersebut dimunculkan. Layanan *eazy passport* memiliki tujuan untuk meningkatkan jumlah pemohon paspor serta meningkatkan PNBP dari keimigrasian ditengah pandemi. Dalam pelaksanaan layanan *eazy passport* ini di kantor imigrasi kelas I TPI Padang pada satu tahun ini masih belum berjalan sesuai dengan yang diharapkan.

Pengguna pelayanan *eazy passport* sudah mecapai 6 instansi dan komunitas masyarakat. Dengan total keseluruhan kurang lebih \pm 188 pemohon. Dalam kurun satu tahun pelaksanaan *eazy passport* ini hanya mampu menambah \pm Rp 65.800.000 rupiah pada PNBP kantor imigrasi kelas I TPI Padang. Pada sebelum masa pandemi kantor imigrasi padang dapat menerbitkan paspor mencapai 150 paspor perharinya. Pada dua bulan terakhir yakni januari, february 2020 sebelum pandemi kantor imigrasi mampu menambah PNBP pada

keimigrasian mencapai Rp. 2.899.650.000 rupiah . Hal ini menunjukkan selama satu tahun pelaksanaan *eazy passport* ini masih belum mampu meningkatkan jumlah pemohon dan PNBP dari kantor imigrasi kelas I TPI Padang.

2) Integrasi

Perlunya sebuah Integrasi guna meningkatkan kemampuan suatu instansi untuk bersosialisasi dengan berbagai macam instansi lainnya. integritas yang dilakukan oleh kantor imigrasi kelas I TPI Padang dalam membangun sosialisasi untuk memperkenalkan inovasi layanan paspor kolektif *eazy passport* pada masa pandemi ini sudah baik, dimana kanim padang telah melakukan sosialisasi secara langsung dengan mendatangi instansi maupun komunitas secara langsung untuk memperkenalkan layanan *eazy passport* ini, tidak hanya itu kanim padang juga telah mengirimkan surat sosialisasi mengenai layanan *eazy passport* ke 15 instansi namun instansi tersebut tidak memberikan respon sama sekali. Kanim padang juga gencar melakukan sosialisasi melalui media sosial seperti pada website: <https://Kanimpadang.kemenukumham.go.id>, melalui instagram : [@Kanimpadang](#) serta juga melalui media lainnya.

3) Adaptasi

Adaptasi dijadikan indikator yang cukup penting dalam malakukan pengukuran sebuah efektivitas. Adaptasi yang dilakukan dapat dilihat dari sarana pra sarana, pengisian tenaga kerja yang kompeten dibidangnya serta peningkatan kemampuan. Berdasarkan hasil temuan dilapangan Kantor imigrasi kelas I TPI Padang dalam melakukan adaptasi terhadap layanan *eazy passport* pada masa pandemi ini terlihat dari sarana dan prasarana dalam

pelaksanaan pelayanan *eazy passport* yang baik serta penyediaan mobil paspor keliling yang selalu diperhatikan. Dan untuk mendukung pelayanan ini kanim Padang juga membekali petugas pelayanan dengan keterampilan teknis yang selalu ditingkatkan setiap bulannya.

3. Faktor yang mempengaruhi Inovasi pelayanan pengurusan paspor secara kolektif (*Eazy Passport*) dimasa pandemi *covid-19*

Pada inovasi pelayanan paspor kolektif (*eazy passport*) pada masa pandemi di kantor imigrasi kelas I TPI Padang memiliki faktor yang mempengaruhi pelaksanaan inovasi pelayanan paspor kolektif (*eazy passport*) yakni:

1. Faktor internal

Menurut Hansen, dkk (2007) terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi inovasi dalam pelayanan yang berasal dalam organisasi maupun instansi, diantaranya:

- a. Mengenai ketentuan prosedur jumlah minimal pemohon dalam menggunakan layanan *eazy passport* yakni sebanyak minimal 50 pemohon, hal ini dinilai terlalu memberatkan instansi maupun komunitas yang ingin mengurus paspor terutama pada masa pandemi yang dimana banyak pegawai yang bekerja dengan sistem *work from home*.
- b. Terbatasnya sosialisasi yang dilakukan oleh kantor imigrasi kelas I TPI Padang pada saat masa pandemic *covid-19*

2. Faktor eksternal

Menurut Hansen dan mowen (2007) sedangkan eksternal adalah faktor-faktor yang membatasi yang berasal dari luar organisasi. Disebabkan oleh dampak dari adanya pandemi *covid-19* ini. Menurunnya jumlah pemohon *passport* meski sudah adanya inovasi layanan ini diakibatkan karena negara-negara terutama tempat tujuan wisata masih banyak yang *lockdown* serta masih

melakukan pembatasan bagi orang asing masuk pada wilayahnya dan juga untuk tetap melakukan perjalanan antar Negara pada masa pandemi sekarang juga lebih membutuhkan biaya yang besar untuk isolasi mandiri sesampai pada negara tujuan, selanjutnya juga masih banyaknya sekolah-sekolah di luar negeri yang tutup serta juga masih tidak dilaksanakannya keberangkatan haji/umroh.

KESIMPULAN

1. Berdasarkan pengukuran terhadap 5 kriteria Inovasi menurut PERMENPAN-RB No. 3 Tahun 2018 yaitu efektifitas inovasi pelayanan pengurusan paspor secara kolektif (*eazy passport*) pada masa pandemi *covid-19*. Inovasi pelayanan paspor secara kolektif (*eazy passport*) dalam hal kebaruan memiliki kebaruan yang dimana dalam melakukan pengurusan paspor pemohon harus melakukan pendaftaran secara online serta mendatangi langsung kantor imigrasi, sekarang ditengah situasi pandemi Ditjen imigrasi mengeluarkan sebuah inovasi pelayanan yakni *eazy passport* yang dimana petugas imigrasi yang mendatangi lokasi pemohon dengan ketentuan persyaratan dan prosedur yang telah ada. Layanan ini sangat efektif bagi para pemohon karena dapat mengemat waktu, serta memberikan rasa aman dan nyaman dalam pelayanan ditengah situasi pandemi, Layanan ini juga memiliki hasil nyata yakni menambah jumlah penerbit paspor kurang lebih 188 paspor dengan penambahan PNPB pada kantor imigrasi kelas I TPI Padang sebanyak Rp. 65.800.000 rupiah. Inovasi ini juga bermanfaat bagi masyarakat juga organisasi, Inovasi pelayanan yang dilakukan dapat dijadikan contoh oleh instansi pelayanan lainnya dalam membantu mempermudah masyarakat kolektif dalam melakukan pengurusan ditengah situasi pandemi saat sekarang ini.

dan terakhir Inovasi pelayanan yang dilakukan berkelanjutan hal tersebut terlihat dari upaya kantor imigrasi padang terus gencar melakukan sosialisasi untuk terus menjalankan inovasi pelayanan paspor ini. berdasarkan hal tersebut inovasi pelayanan paspor kolektif *eazy passport* dapat dikatakan Sesuai dengan Kriteria Inovasi yang ditetapkan oleh PERMENPAN-RB No. 3 Tahun 2018.

2. Berdasarkan pengukuran terhadap efektifitas inovasi pelayanan *passport* secara kolektif (*eazy passport*) pada masa pandemi yang diukur dengan menggunakan teori yang dikemukakan oleh Ricahard M.steers, (1998:55) (dalam Dewi et al., 2018) yaitu : Pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi. Dapat disimpulkan efektifitas layanan *eazy passport* pada masa pandemi dalam pencapaian tujuan masih belum mampu mencapai tujuan sesuai dengan apa yang diharapkan, layanan ini mampu menambah jumlah pemohon paspor dan menambah PNPB kanim padang namun tidak signifikan. Berdasarkan data layanan ini dalam satu tahun terakhir mampu menambah sebanyak kurang lebih 188 pemohon, dengan PNPB yang dihasilkan sebanyak kurang lebih Rp. 65.800.000 rupiah. Dalam hal integritas, kanim padang telah melakukan sosialisasi baik itu secara langsung dan melalui media sosial. Dan untuk adaptasi yang dilakukan kanim Padang sendiri dengan menyediakan peralatan serta sarana dan prasarana yang menunjang untuk keberhasilan layanan ini serta kanim padang juga membekali petugas pelayanan dengan keterampilan teknis.
3. Faktor yang mempengaruhi Inovasi pelayanan pengurusan paspor secara kolektif (*Eazy Passport*) dimasa pandemi *covid-19* pada kantor imigrasi kelas I TPI Padang dipengaruhi oleh dua faktor yakni faktor internal seperti ketentuan prosedur jumlah minimal pemohon dalam

menggunakan layanan *eazy passport* yakni sebanyak minimal 50 pemohon, hal ini dinilai terlalu memberatkan instansi maupun komunitas yang ingin mengurus paspor terutama pada masa pandemi, dan masih kurangnya sosialisasi yang dilakukan kanim padang dalam memperkenalkan layanan ini. hal tersebut menjadi salah satu alasan masih kurangnya peminat pengguna layanan *eazy passport*. Sedangkan dari faktor eksternal sendiri penyebab dari masih sepiunya pengguna layanan *eazy passport* ini ialah karena dampak dari adanya pandemi *covid-19*.

Sesuai dengan hasil penelitian serta kesimpulan yang peneliti uraikan, penelitian ini merekomendasikan saran diantaranya :

1. Pelaksanaan pelayanan paspor secara kolektif (*eazy passport*) dalam hal ketentuan prosedur jumlah minimal pemohon dalam menggunakan layanan *eazy passport* yakni sebanyak minimal 50 pemohon, hal ini dinilai terlalu memberatkan instansi maupun komunitas yang ingin mengurus paspor terutama pada masa pandemi. Diharapkan prosedur tersebut untuk dapat dikaji ulang terutama pada masa pandemi saat sekarang ini. hal tersebut diharapkan agar para pengguna layanan ini dapat meningkat nantinya.
2. Meningkatkan sosialisasi baik itu secara langsung maupun melalui perantara media sosial secara merata baik itu pada instansi pemerintahan/ TNI/ POLRI/ BUMN/ BUMD maupun perusahaan swasta. Agar inovasi layanan ini dapat dikenal secara luas. Dan juga layanan ini tidak hanya ditujukan pada instansi maupun komunitas saja, lebih baiknya inovasi ini juga dijalankan dengan sistem *door to door*, seperti juga disosialisasikan pada lingkup masyarakat sipil dengan jumlah pemohon minimal 10 pemohon.

Daftar Pustaka :

Dewi, D. K., Kuncoro, B., & Mahendrati, R. (2018). Efektivitas Dan Efisiensi E-Procurement Dalam Proses Pengadaan Barang/Jasa Di Kabupaten Magelang. *JMAN Jurnal Mahasiswa Administrasi Negara*, 2(1), 140.

Hanggoro, D. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Pada Bidang Kesehatan (Study Kasus Pelayanan Medis Berorientasi Pada Pasien (Customize) Pasca Tindakan). *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.

Hansen, Ra, D., & Mowen, M. M. (2007). *Managerial Accounting*. Thomson Wouth Western.

Hasibuan, M. (2002). *Organisasi dan Manajemen*. Rajawali Press.

Hidayah, D. D. (2020). Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Cipatujuh Kabupaten Tasikmalaya). *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7(1).

Maulana, F. (2020). *Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesaman(E-KTP Keliling)*. Universitas Islam Negera Sultan Syarif Kasim Riua Pekanbaru.

Pratiwi, M. (2018). Inovasi pelayanan Publik “Motor pelayanan lorong TA” Pada Kantor Kecamatan Rappocini kota Makassar. *Jurnal Administrasi Negara*, 24(3).

Sedarmayanti. (2009). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Penerbit Mandar Maju.

Sinambela. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. (2009).

Undang-Undang Republik Indonesia nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian. (2011).