

**INOVASI PELAYANAN PROGRAM “IKAN SELAIS” LAYANAN PASPOR
SENJA SELASA DAN KAMIS
(Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru)**

Digi Kiatama¹, Ahmad Fitra Yuza²

^{1,2}Universitas Islam Riau

digikiatama@student.uir.ac.id, fitra.ip@soc.uir.ac.id

Abstrak

Program “Ikan Selais” untuk Pembuatan Paspor Selasa dan Kamis Disenja hari mnya diharapkan dapat memberikan perkembangan dalam mengatasi kebutuhan daerah untuk meningkatkan kecepatan peningkatan administrasi publik. Program "Ikan selais" untuk pengurusan Pembuatan Paspor Selasa dan Kamis Pada Senja Hari Yang mana pada bulan Maret 2023 dan akan mulai dilaksanakan. Dalam penelitian ini digunakan metode penelitian yang berbeda-beda secara Kualitatif, karena dalam memusatkan perhatian pada suatu permasalahan, para ilmuwan tidak mendemonstrasikan apa yang dipaksakan sebelum penelitian namun memproses informasi dan membedah suatu permasalahan. dengan cara non-matematis. Diselenggarakannya program “Ikan Selais” pada layanan identifikasipembuatan paspor pada senja selasa dan kamis ini merupakan kemajuan terkini yang digunakan untuk mengatasi permasalahan yang ada di wilayah setempat sehingga akan terjadi peningkatan pada layanan siang hari, dimana program tersebut telah didukung dengan inovasi data yang modern. sehingga dapat berjalan secara aktual dan efektif. Bagaimanapun, dalam menjalankan program "Ikan selais masih ada kendala yang menghalangi cara paling umum dalam memanfaatkan situs pendaftaran. Hal ini mengingat kendala cek email, tidak mendapatkan kode OTP, porsinya sering penuh namun target share belum terpenuhi dan, dan sering gagal login.

Kata Kunci: Ikan Selais dan Paspor Senja.

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara yang terdiri dari masyarakat, pemerintah, dan wilayah-wilayah rahasia, di mana tugasnya masing-masing sangat penting bagi penyelenggaraan negara. Pemerintah Indonesia berperan sebagai landasan yang memiliki kekuasaan dan tujuan yang harus dicapai, yaitu mendorong bantuan pemerintah secara umum, mensejahterakan kehidupan negara, dan turut serta melaksanakan tuntutan dunia dalam rangka kebebasan, kerukunan abadi, dan hak-hak sipil.¹

¹ Afnilaswati, M. &. (2021). Konsep Aplikasi Landasan Dan Pendekatan Religius. *P-Issn* : 2502-

Untuk mencapai tujuan negara, dibentuk Pemerintahan Fokus, Badan Legislatif Lokal, dan Otoritas Rezim/Regional serta pemerintahan yang dijalankan oleh Negara Kota. Otoritas publik sebagai lembaga memiliki kemampuan administratif dan administratif, yang dapat membuat pedoman strategi menuju tujuan negara dan penyelenggaraan pemerintahan untuk membantu rakyat.

Penyelenggaraan pemerintahan diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, yang memberikan kewenangan kepada Pemerintah Daerah untuk mengelola urusan Pemerintahan Konkuren. Urusan Pemerintahan Konkuren terbagi menjadi tiga bidang, yaitu kegiatan wajib pemerintah yang berkaitan dengan layanan esensial, urusan Pemerintahan Wajib yang tidak ada hubungannya dengan Pelayanan Dasar, dan urusan Pemerintahan yang bersifat pilihan.²

Pemerintahan merupakan penghubung antara yayasan administratif dan pimpinan, di mana sistem pemerintahan adalah suatu sistem pasti yang memahami keterkaitan antara perangkat negara yang paling penting dalam suatu negara. Pemerintahan terdiri dari dua kerangka pokok, yaitu kerangka resmi dan kerangka parlemen, serta kerangka bersama atau kekuasaan perlemitter.

Demikian pula penggunaan atau penggunaan istilah peraturan administrasi dalam buku ini tidak sekedar dimaksudkan untuk memahami dan menggambarkan seperti apa hukum yang mengawasi administrasi, baik secara wajar maupun hipotetis, sehingga cara yang paling umum dalam melaksanakan administrasi dapat dilakukan. dijalankan sesuai sudut pandang administratif yang telah ditetapkan untuk alasan itu.³ Namun, penekanan pada posisi hukum pemerintah juga direncanakan. Oleh karena itu, penyelenggaraan pemerintahan harus didasarkan pada kekuasaan yang sejati dan sesuai dengan standar yang sah, terutama dengan pedoman hukum, sehingga tidak menimbulkan akibat yang sah tidak hanya bagi warga yang terkena dampak atau dijadikan objek kegiatan atau otoritas publik. perbuatan-perbuatan selain itu juga otoritas serta otoritas pemerintah itu sendiri.

0625, E-Issn : 2715-7571, Volume 7 No, 128-134.

² Aisyahnurannisa Muhlisa, K. R. (2020). Penegakan Hukum Keimigrasian Terhadap Penyalahgunaan Visa Izin Tinggalkunjungan Lewat Batas Waktu (Overstay) Pada Warga Negara Asing. *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia*, Volume 2, Nomor 2, 145-157.

³ Ampera, J. O. (N.D.). Studi Penerapan E-Government Di Indonesia Dan Negara Lainnya Sebagai Solusi Pemberantasan Korupsi Disektor Publik. *Volumme 3 Nomor 3, Desember 2014*.

Deri Firmansyah, D. (2022). Teknik Pengambilan Sampel Umum Dalam Metodologi. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (Jiph)*, Vol.1, No.2.

Inovasi data berkembang pesat sesuai dengan perkembangan zaman, segala persoalan sehari-hari diharapkan serba maju. Dalam situasi ini, SDM didekati untuk menjadi tenaga profesional terlatih yang berbasis pembangunan, karena seluruh pekerjaan manusia diselesaikan dengan menggunakan gadget elektronik, hal ini tidak menutup kemungkinan terjadinya digitalisasi di wilayah otoritas publik. Tujuan kedepan dalam akses modern data atau korespondensi yang dahulu menyebabkan si peneliti berkembang untuk membesarkan di negara-negara yang maju dan non-industri yang bertujuan untuk menyederhanakan dan membumikan semua jenis pekerjaan dan administrasi. Perbaikan mekanis yang cepat ini menuntut otoritas publik untuk tanggap dalam memberikan jenis bantuan kepada masyarakat secara cepat, tegas, efektif, mudah dan dapat diandalkan.⁴

Menurut Pimpinan Organisasi Negara, di samping inovasi akan berkembang, dibutuhkan pula pengembangan suatu yang baru seperti inovasi., rakyat saat ini semakin maju sehingga membutuhkan sikap tanggap dan keengganan yang diperlukan dan kesulitan elemen-elemen yang ada di kancan publik. Kemajuan bantuan banyak orang yang dimanfaatkan karena tujuan utama yang bisa menjadi penanda kemajuan sebuah organisasi yang menjalankan pemerintahan terbuka ialah yang dilakukan penyempurnaan administrasi. Kemajuan kian penting untuk organisasi pemerintahan untuk siklus perubahan.⁵

Cabang pemerintah Indonesia yang bertanggung jawab atas urusan hukum dan kebebasan kolektif adalah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia (Kemenkumham RI). Pelayanan Peraturan dan Kebebasan Bersama berada di bawah dan berada di bawah Presiden. Pelayanan Regulasi dan Kebebasan Bersama yang 27 dimotori oleh Pendeta Oktober 2014 telah diselenggarakan oleh Yasonna Laoly. Dinas Regulasi dan Kebebasan Umum telah beberapa kali berganti nama, yaitu: "Cabang Ekuitas" (1945-1999), "Divisi Regulasi dan Regulasi" (1999-2001), "Cabang Ekuitas dan Kebebasan Dasar (2001-2004), "Cabang Regulasi dan Kebebasan Bersama" (2004-2009), dan "Layanan Regulasi dan Kebebasan Bersama" (2009-sekarang).

Kemenkumham atau kementrian hukum dan HAM yang lahir pada tanggal 19 agustus 1945 yang dinamai Pelayanan Ekuitas. Pendeta Ekuitas pertama yang melayani

4

⁵ Djufri, A. T. (2022). Fungsi Keimigrasian Menurut Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1992. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Jurusan Hukum Ekonomi Syariah, Volume 3 Nomor 2*, 128-135.

adalah Soepomo. Pelayanan Peraturan dan Kebebasan Bersama pada masa pemerintahan Belanda dikenal dengan nama Divisi Justitie van , khususnya yang didasari pedoman Herdland Yudie Staatblad No.576.

Kanwil Dinas Pengaturan dan Kebebasan Dasar (kanwil) provinsi merupakan organisasi ke atas Dinas Pengaturan dan Kebebasan Umum berkedudukan di setiap wilayah dan berada di bawah pimpinan Imam Peraturan dan Kebebasan Dasar. Kantor Provinsi terdiri dari beberapa divisi dan berbagai Unit Pelaksana Khusus (UPT), antara lain Kantor Pergerakan, Lembaga Pemasyarakatan (Lapas), Rumah Tahanan Terbuka, Lembaga Pemasyarakatan Opiat, Rutan, Cabang Kurungan, Rumah Penimbunan Negara untuk Disita Barang (Rupbasan), Balai Restoratif (Bapas), Balai Peninggalan (BHP), dan rumah detensi Imigrasi (Rudenim). Salah satunya Kantor wilayah Kemenkumham Riau yang bertanggung jawab atas kementerian hukum dan HAM, di kanwil kemenkumham ada beberapa divisi seperti divisi administrasi, divisi permasyarakatan, divisi keimigrasian, divisi pelayanan hukum dan HAM.

Divisi keimigrasian, yang memiliki beberapa kantor imigrasi di provinsi Riau, salah satu opsi yang perlu dibahas adalah Rumah Detensi Imigrasi (Rudenim) Pekanbaru, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru, Kantor Imigrasi Kelas II Siak, Kantor Imigrasi Kelas II Bengkalis, dan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru bertanggung jawab untuk melaksanakan fungsi-fungsi tertentu dari Direktorat Jenderal Imigrasi dalam wilayah hukum yang ditetapkan.⁶

Untuk bepergian antar negara, diperlukan laporan yang memuat karakter pemilikinya, tepatnya identitas. Dimana karakter yang terdaftar di visa memuat identitas diri seperti identitas nama, tempat dan tanggal lahir, orientasi, etnis, serta nomor dan waktu sahnya identifikasi. Dalam Peraturan Nomor 6 Tahun 2011 tentang Imigrasi, tanda pengenal ialah laporan akan diberikan oleh otoritas publik Republik Indonesia kepada penduduk atau masyarakat Indonesia untuk perjalanan di negara-negara tertentu dan bersifat penting untuk jangka waktu tertentu.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2013 tentang Petunjuk Pelaksanaan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2011 tentang

⁶ Kurniadi, T. (2020). Implementasi Pemberian Hibah Pemerintah Indonesia Kepada Pemerintah/Lembaga Asing Sebagai Stimulus Soft Diplomacy. *Jurnal Bppk, Volume 13 Nomor 1*.

Keimigrasian, dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2014 tentang Orang Perseorangan, semuanya mengatur tentang kewenangan untuk mengesampingkan DPRI. Undang-undang ini dapat diterapkan pada catatan perjalanan seperti paspor dan visa serta masalah-masalah yang berkaitan dengan administrasi publik.

Tenaga Ahli Visa Normal diisi oleh Imam yang menangani permasalahan pemerintahan di bidang peraturan dan kebebasan umum, melalui Direktorat Jenderal Pergerakan, sedangkan Tenaga Ahli Surat Perjalanan Strategis dan Identifikasi Administrasi berada di bawah naungan Pastor Internasional. Imam atau pejabat yang ditunjuk mempunyai kedudukan untuk mengizinkan, mencabut, membatalkan, menolak, mengganti serta memperoleh dan menormalisasi Identifikasi. Pengurus Pergerakan terpilih dapat memberikan surat perjalanan yang normal di kawasan Indonesia, khusus di Kantor Imigrasi, dan tidak didalam kawasan Indonesia, khususnya suatu Delegasi Republik Indonesia, baik visa reguler teknologi elektronik maupun surat perjalanan adat yang bukan elektronik yang memakai Kerangka Data Eksekutif Imigrasi (SIMKIM).⁷

Metode utama untuk memberikan identitas adat biasanya melalui aplikasi, yang dapat diajukan secara fisik atau online. Hal ini melibatkan pengisian informasi aplikasi yang diperlukan dan menghubungkannya dengan catatan yang relevan. Pihak imigrasi harus memverifikasi dan memvalidasi persyaratan, mengambil foto dan sidik jari, melakukan wawancara, menyelesaikan, dan memverifikasi sebelum memberikan identitas. Pemohon identifikasi harus memenuhi kriteria dokumentasi, yang berupa laporan yang meringkas kepribadian mereka dan rekomendasi dari lembaga atau organisasi yang sesuai dengan para ahli di bidang visa yang dituju.⁸ Pemohon identifikasi konvensional yang merupakan warga negara Indonesia dan berencana untuk mengajukan paspor dengan alasan selain bekerja, belajar, atau haji/umrah harus memenuhi persyaratan berikut :

- a. Tanda pengenal yang sah, seperti kartu identitas (KTP) atau surat keterangan pindah, adalah wajib.;
- b. Kartu keluarga (KK);

⁷ Noviati, C. E. (2013). Demokrasi Dan Sistem Pemerintahan. *Jurnal Konstitusi, Volume 10, Nomor 2*, 334-354.

⁸ Novy Riesa Sellfia, U. D. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government Dalam Aplikasi Sampurasun Purwakarta. *Pissn: 1907-3011 - Eissn: 2528-112*, 590-598.

- c. Tujuan tertentu mungkin memerlukan penyerahan dokumen tertentu, seperti akta kelahiran, akta pernikahan atau buku nikah, ijazah, atau akta baptis.;
- d. Individu yang telah memperoleh kewarganegaraan Indonesia melalui proses naturalisasi atau dengan secara resmi menyatakan pilihan kewarganegaraannya sesuai dengan hukum yang berlaku, diwajibkan untuk menunjukkan surat kewarganegaraan Indonesia.;
- e. Individu yang telah mengubah nama mereka harus memberikan surat konfirmasi perubahan nama dari pejabat yang berwenang.;
- f. Individu yang sudah memiliki paspor harus membawanya.



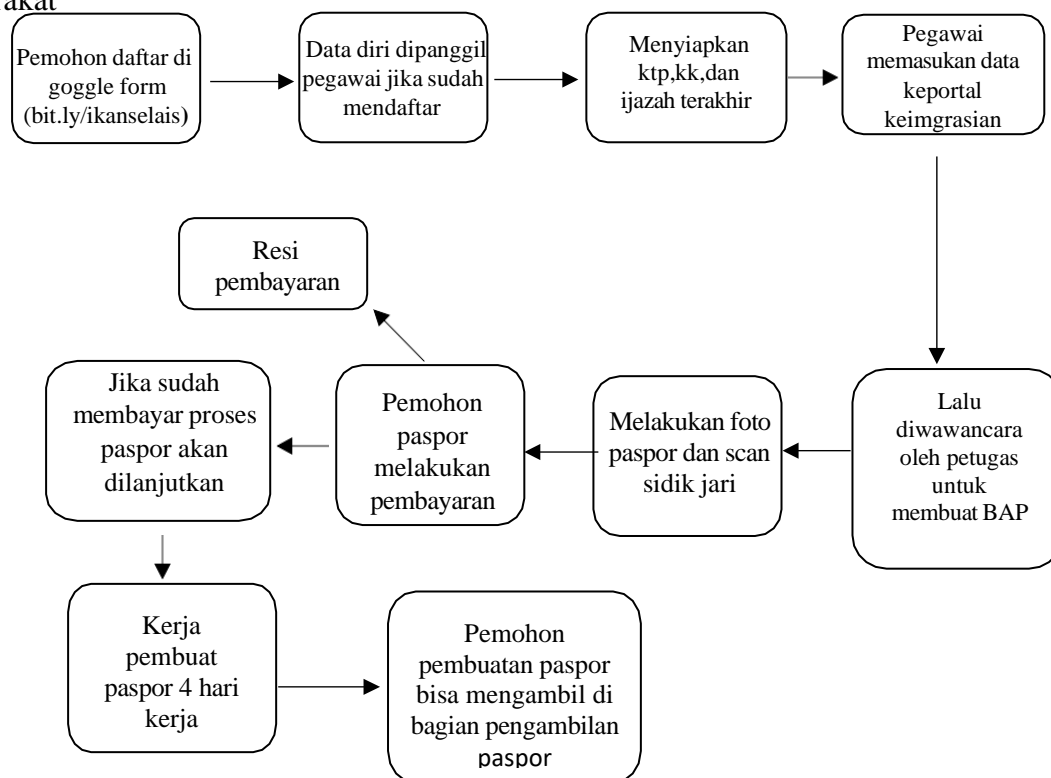
Gambar 1. Perbedaan Paspor Biasa dan E-Paspor

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru telah menetapkan Zona Integritas sebagai upaya untuk mewujudkan Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) di lingkungan kerjanya. Melalui zona integritas, Kantor Imigrasi berkomitmen untuk melaksanakan administrasi yang terbuka dan transparan, serta menjalankan tugas-tugas sesuai aturan hukum yang berlaku.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru telah meluncurkan program "Ikan Selais" - Layanan Paspor Senja Selasa Kamis. Program ini diperuntukkan bagi masyarakat yang tidak dapat datang ke kantor pada jam kerja reguler karena kesibukan lain. Dengan program ini, masyarakat dapat membuat paspor pada sore hari (pukul 16.00-18.00) tanpa mengorbankan kegiatan penting di pagi hingga siang hari. Meskipun demikian, terdapat beberapa kendala teknis dalam penerapan program "Ikan Selais" seperti kesulitan login, tidak mendapat kode OTP, kuota cepat habis, dan sering gagal login.⁹ Secara keseluruhan, inisiatif Kantor

⁹ Oktaviani Meri Syaputri, T. N. (2023). Demokrasi Dan Sistem Pemerintahan Presidensial & Parleментар. *Jurnal Kajian Hukum Dan Pendidikan Kewarganegaraan Issn : 2961-8754, Vol 3 , No1* .

Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru dalam menerapkan Zona Integritas dan meluncurkan program "Ikan Selais" merupakan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mewujudkan birokrasi yang bersih, transparan, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat



Gambar 2. Alur Kerja Pembuatan Paspor Program Ikan Selais

Berdasarkan informasi yang diberikan, Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru telah melakukan upaya inovasi untuk meningkatkan kinerja dan layanan kepada masyarakat. Salah satu program yang dikembangkan adalah program "selais" yang dirancang untuk meningkatkan kinerja karyawan dan kualitas layanan. Hal ini menunjukkan adanya perkembangan inovasi di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru.

Meskipun demikian, terdapat beberapa kendala yang masih perlu dievaluasi, seperti adanya isu terkait dengan proses pendaftaran program "selais" melalui Google Form. Informasi mengenai jadwal pembukaan pendaftaran tidak sesuai dengan realita, sehingga menyebabkan beberapa pemohon mengalami kesulitan dalam mengakses formulir pendaftaran. Ini menunjukkan perlunya evaluasi dan perbaikan dalam pelaksanaan program inovasi, agar layanan yang diberikan kepada masyarakat dapat berjalan dengan lebih efektif dan efisien.¹⁰

¹⁰ Riva'atul Adaniah Wahab. (2015). Studi Implementasi E-Government Di Daerah Perbatasan.

Secara keseluruhan, Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru telah menunjukkan upaya untuk meningkatkan kinerja dan layanan melalui inovasi-inovasi yang dikembangkan. Namun, evaluasi dan perbaikan berkelanjutan diperlukan agar inovasi-inovasi tersebut dapat berjalan dengan optimal dan memberikan manfaat yang optimal bagi masyarakat.

Gambar 3. Formulir Permohonan Layanan”Ikan Selais

Berikut fakta-fakta mengenai penerbitan paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1TPI Pekanbaru.

Tabel 1. Data Transaksi Pembuatan Paspor

Jenis Paspor	2023
Paspor biasa	61.770
E Paspor	10.675
Paspor Progam ikan selais	2.651

Sumber:Kantor Imigrasi kelas 1 TPI Pekanbaru (2023)

Dari tabel data transaksi dan tabel data penerimaan yang ada, terlihat bahwa Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru mengalami peningkatan jumlah individu yang mengajukan permohonan paspor. Hal tersebut bisa menjadikan indikasi Kantor Imigrasi melakukan upaya inovasi agar transaksi dan penambahan kuota ditambah diluar jam kerja efektif dari pegawai Kantor imigrasi agar masyarakat puas dengan pelayanan tersebut.

Peneliti menemukan data anggaran penerimaan negara bukan pajak (PNBP) Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru dari tahun 2023/2024 .berikut data -data anggaran kantor imigrasi kelas 1 tpi pekanbaru:

Tabel 2. Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBN) Di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru 2023/2024

No	Bulan/Tahun	Jumlah
1	Januari	3.828.700.000,-
2	Febuari	3.268.700.000,-
3	Maret	3.125.950.000,-
4	April	1.819.150.000,-
5	Mei	3.547.500.000,-
6	Juni	3.228.350.000,-
7	Juli	3.987.250.000,-
8	Agustus	3.986.050.000,-
9	September	3.429.850.000,-
10	Oktober	4.298.850.000,-
11	November	4.025.650.000,-
12	Desember	3.924.350.000,-
13	Januari	5.121.300.000,-
14	Febuari	3.808.050.000,-
15	Maret	2.799.500.000,-
16	April	2.731.100.000,-

Sumber :Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru

Jadi Diliat Dari Tabel Diatas Pendapatan Kantor Imigrasi Kelas 1 Tpi Pekanbaru Itu Sangat Besar Ddan Kadang Setiap Bulan Nya Meningkatkan Berarti Dapat Dilihat Minat Masyarakat Dalam Pembuatan Paspor Meningkatkan Dan Angka Pendapatan Selalu Diatas 2.000.000.000,- Dimana Angka Nominal Yang Tinggi Diperoleh Oleh Kantor Imigrasi

Kelas 1 TPI Pekanbaru Ini, Jadi Kantor Imigrasi Harus Membuat Sebuah Inovasi Dimana Menigkatnya Masyarakat Pemohon Pembuatan Paspor.

Banyaknya Keluhan Dari Pemohon Pembuatan Paspor Tentang Pelayanan Yang Mereka Berikan Membuat Berkurangnya Kualitas Pelayanan, Seperti Bapak Risky Alhalmulky Dimana Sudah Mendaftar Di Aplikasi M-Paspor , Dan Mereka Tidak Tau Prosedur Jadi Duit Yang Dibayar Melalui Aplikasi M Paspor Tersebut Hangus Dan Pihak Kantor Tidak Bisa Memberi Solusi Dikarenakan Dengan Alasan Aplikasi Tersebut Langsung Terhubung Kepusat.

Hal itu menunjukkan bahwa Kantor Imigrasi membuat inovasi-inovasi program yang membuat kualitas pelayanan salah satu menambah kuota pembuatan paspor supaya masyarakat dapat menikmati pelayanan dari Kantor Imigrasi tersebut. Berikut ini adalah data-data yang berkaitan dengan pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru.

Tabel 3. Standar Waktu Pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru

No	Jenis Pelayanan	Waktu	Keterangan
1	Layanan Pembuatan Paspor	4 Hari	Waktu pengerjaan diperkirakan 4 – 10 hari
2	Layanan Paspor Rusak	7 Hari	Waktu pengerjaan diperkirakan 7 – 14 hari
3	Layanan Paspor Hilang	7 Hari	Waktu pengerjaan diperkirakan 7 – 14 hari
4	Layanan paspor Percepatan	1 Hari	Waktu pengerjaan 1 hari

Sumber: Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru (2023)

Berdasarkan tabel yang disediakan, terlihat jelas standar waktu pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru. Untuk jasa layanan pembuatan paspor 4 hari, layanan paspor rusak 7 hari, layanan paspor hilang 7 hari. Sementara itu, untuk jasa layanan paspor percepatan waktu lebih kurang 1 hari dimana biaya yang dikeluarkan lebih besar sebesar 1.350.00. Klasifikasi dan tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (HAM) diatur dalam Peraturan Pemerintah No. 28 Tahun 2019.

Tabel 4. Tarif Layanan Keimigrasian Bagi WNI

No	Jenis Paspor	Harga
1	Paspor biasa 48 Hal.	Rp 350.000
2	E-paspor 48 Hal.	Rp 650.000
3	Paspor percepatan	Rp 1.350.000

4	Paspor hilang	Rp 1.000.000
5	Paspor rusak	Rp 500.000
6	Paspor program ikan selais	Rp 350.000

Sumber: Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru (2023)

Berdasarkan data yang diberikan, berikut ini adalah biaya umum pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru. Jasa layana paspor biasa 350.000, sedangkan untuk e paspor 650.000, untuk paspor percepatan lebih mahal dimana dikenakan sebesar 1.350.000 dengan 1 hari paspor siap, sedangkan untuk paspor hilang lebih besar dari pada pembuatan paspor dengan harga 1.000.000 ,dan paspor rusak dikenakan sebesar 500.000, untuk pembuatan paspor program ikan selais ini dikenakan sebesar 350.000. Berdasarkan hasil survei dan observasi maka penulis menemukan beberapa fenomena berikut:

- a. Sedikit Nya Kuota pembuatan paspor diprogram inovasi “Ikan Selais” kantor imigrasi kelas 1 TPI Pekanbaru
- b. Kurang Nya Sosialisasi Terhadap Masyarakat Tentang Program “Ikan Selais “Melayani Paspor Senja Selasa Dan Kamis Di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru.

Berdasarkan konteks dan fenomena yang telah diuraikan, penulis termotivasi untuk melakukan penelitian dengan mengajukan judul penelitian yaitu “Inovasi Pelayanan Program “Ikan Selais” Layanan Paspor Senja Selasa Dan Kamis (Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru)

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini, menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif studi kasus yang berarti penelitian eksplorasi yang menggunakan dalam pemahaman variabel. Penelitian ini dilakukan di Kantor Imigrasi kelas 1 TPI Pekanbaru, dengan fokus penelitian pada pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pemohon paspor. Dalam penelitian ini Key Informan dan beserta informan penelitian meliputi beberapa macam, yaitu Informan kunci (*key informan*), Informan utama, dan Informan tambahan. Adapun jenis dan sumber data yang digunakan oleh penulis adalah membuat basis data kasus dengan menggunakan berbagai metode pengumpulan data, baik data kualitatif maupun kuantitatif. Sumber dan jenis data primer penelitian ini adalah kata-kata dan tindakan subjek serta gambaran ekspresi, sikap dan pemahaman dari subjek yang di teliti sebagai dasar utama melakukan interprestasi data. Sedangkan data sekunder yaitu

berasal dari buku-buku, literatur, internet, majalah, atau jurnal ilmiah, arsip, dokumentasi pribadi, dan dokumen resmi lembaga-lembaga yang terkait dengan penelitian ini.

Adapun teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data yang dilakukan dengan jalan bekerja menggunakan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari serta menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang di pelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Inovasi Pelayan Program “Ikan Selais” Layanan Paspur Senja Selasa dan Kamis (Dikantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru)

Kata Inovasi berasal dari bahasa Inggris *development important change*. Pengembangan adalah proses aktif mencari dan menemukan informasi, pola, dan hasil baru yang dapat memberikan manfaat bagi kehidupan manusia. Kemajuan yang berhubungan dengan masukan dicirikan sebagai contoh gagasan atau pemikiran manusia yang menambah penemuan baru. Adapun yang berkaitan dengan proses-proses yang pada umumnya disusun terhadap strategi, tata cara atau pendekatan dalam bekerja untuk menciptakan suatu hal baru. Selain itu, pengembangan hasil dalam pengertian ini lebih menunjuk pada hasil yang telah dicapai, khususnya pemanfaatan contoh pemikiran dan strategi atau metode kerja. Komponen ketiga dalam pembangunan benar-benar membingkai satu kesatuan yang utuh

Inovasi pengembangan mencakup berbagai bidang, termasuk pengembangan tenaga kerja dan produk, peningkatan proses, metode presentasi, dan teknik hirarki. Inovasi ini dapat berupa versi baru atau versi yang telah disempurnakan untuk mengatasi tantangan yang diidentifikasi oleh organisasi. Pengembangan teknik bantuan terbuka adalah pendekatan yang lebih baik untuk menawarkan jenis bantuan. Dalam melakukan siklus kemajuan, pembangunan bantuan publik mempunyai petunjuk untuk menentukan optimalitas Inovasi Pelayan Publik . Indikasi dari inovasi sektor publik adalah sebagai berikut :

1. *Relative Advantage* atau Keunggulan Relatif

Keunggulan relatif maksudnya dimana berawal dari sebuah pelayanan yang kurang

efektif akibat tingginya tingkat pelayanan yang tidak kesesuaian pola tenaga kerja yang terus berlanjut dan adanya permintaan konsumen yang tidak terpenuhi. Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan, dapat disimpulkan bahwa semuanya memberikan informasi yang hampir sama dan tepat mengenai layanan yang ditawarkan di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru, dan tidak hanya permasalahan pelayanan yang diberikan, ada beberapa hal yang informan berpandangan positif terhadap jasa Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru ini bahwa mereka sebagai pelanggan merasa cukup puas dengan Tarif yang sama pada pembuatan paspor di M-Paspor tersebut.¹¹

Dan tidak hanya itu terlihat beberapa harapan yang ada pada informan katakan bahwa perlu adanya suatu upaya langkah dari Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru untuk dapat mensosialisasikan dan mempromosikan kepada masyarakat bahwa Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru saat ini Mempunyai inovasi pelayanan, agar masyarakat mendapatkan animo yang baik supaya mereka tidak berpikir lagi bahwa Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru tidak lagi hanya membuat paspor pada jam efektif bekerja.

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti terhadap Inovasi Pelayanan Program “ikan selais” layanan Paspor Senja Selasa Dan Kamis (Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru) dilihat dari indikator melihat kesempatan, peneliti menemukan bahwa sudah ada sitem pelayanan terbaru yang dibuat oleh pihak Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru salah satunya ialah inovasi “Ikan Selais”, hanya saja program ini sampai sekarang belum tersosialisasi dengan baik kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa program pelayanan yang ditawarkan oleh Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru telah menunjukkan peningkatan dan lebih maju, mampu mengikuti perkembangan zaman. Salah satu program penting yang menjadi contoh kemajuan ini adalah program “Ikan Selais”.

2. *Compatability* atau Kesesuaian

Kesesuaian mengacu pada kesesuaian layanan baru atau layanan yang ditingkatkan, serta evaluasi kandidat dan teknologi yang mendukungnya. Pernyataan teoritis tersebut menimbulkan berbagai pertanyaan mengenai layanan yang ditawarkan oleh kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru dan teknologi online yang diterapkan di

¹¹ Siti Rahma Tiya, D. A. (2020). Pengembangan Konsep E-Government Syariah Berbasis Fiqih. *Journal Of Information Technology Ampera*, 1.

kantor imigrasi tersebut.¹²

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, dapat disimpulkan bahwa sistem pelayanan yang saat ini berlaku di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru belum memadai dan masih belum ada pembaharuan terhadap aplikasi M-paspor tetapi sudah ada penambahan sistem pelayanan *program “ikan Selais”*. Dengan adanya penambahan sistem pelayanan yang diberikan oleh pihak Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru berharap Pemohon Pembuatan Paspor . Sedangkan, berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti terhadap Inovasi Pelayanan Program “*Ikan Selais*” layanan paspor Senja Selasa Dan Kamis Di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru . dilihat dari indikator Kesesuaian , peneliti menemukan kepatuhan pegawai terhadap kebijakan negara ataupun aturan yang dibuat.

Peneliti menemukan, berdasarkan wawancara dan observasi, bahwa Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru menawarkan layanan baru kepada masyarakat. Tujuan utama dari sistem online di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru adalah untuk merampingkan proses penerbitan paspor dan memastikan efektivitas dan efisiensinya bagi masyarakat umum.

3. *Complexity* atau Kerumitan

Kerumitan adalah keadaan di mana suatu hal menjadi rumit, sulit dipahami, atau memerlukan banyak langkah atau proses yang kompleks untuk diselesaikan. Ini bisa terjadi dalam berbagai konteks, baik dalam situasi praktis sehari-hari maupun dalam konteks yang lebih abstrak seperti konsep atau teori. Dalam pengembangan produk atau teknologi, kerumitan dapat mengacu pada tingkat kesulitan dalam merancang, membangun, atau menggunakan suatu produk atau sistem. Penyederhanaan sering kali merupakan tujuan penting dalam desain produk untuk memfasilitasi pemahaman dan pemanfaatan oleh pengguna. Pernyataan teoritis tersebut menimbulkan berbagai pertanyaan mengenai pelayanan yang ditawarkan oleh kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru dan sistem online yang ada di kantor imigrasi tersebut.¹³

Dari hasil wawancara dengan informan dapat disimpulkan bahwa sistem pelayanan

¹² Widanti, N. P. (2022). Konsep Good Governance Dalam Perspektif Pelayanan Publik. *Jurnal Abdimas Peradaban: Jurnal Pengabdian Masyarakat, Vol. 3 No. 1*, 73-85.

¹³ Wihardiasty Sekar Kinasih, S. (2022). Pelaksanaan Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayahbebas Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani Di Kantor Imigrasi Kelas I Tpi (Tempat Pemeriksaan Imigrasi). *E-Issn : 2622-934x, Vol. 8, No. 1*, 104-120.

yang ada pada Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru bahwasannya akan meningkatkan kualitas pelayanan atau pun keimigrasian untuk memperbaiki pelayanan. Sedangkan, berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti terhadap Inovasi Pelayanan Program “Ikan Selais” layanan paspor Senja Selasa Dan Kamis Di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru . dilihat dari indikator Kerumitan ,masih ada kendala disistem online yang harus diperbaiki agar mempermudah pegawai ataupun masyarakat pemohon pembuatan paspor.

Peneliti telah menemukan bahwa Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru menawarkan layanan baru kepada masyarakat berdasarkan wawancara dan observasi. Namun, sistem online saat ini di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru, yang dirancang untuk merampingkan proses pembuatan paspor dan beroperasi dengan efektif dan efisien, masih memiliki beberapa masalah yang belum terselesaikan yang perlu ditangani.

4. *Triability* atau Kemungkinan Dicoba

Kemungkinan dicoba (atau biasanya disebut peluang dalam teori probabilitas) adalah ukuran numerik dari seberapa mungkin suatu kejadian akan terjadi. Ini adalah cara untuk mengukur atau mengekspresikan keyakinan kita tentang terjadinya suatu peristiwa acak. Peluang ini dapat dihitung menggunakan beberapa pendekatan, tergantung pada jenis percobaan yang dilakukan dan struktur dari ruang sampelnya.¹⁴

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, dapat disimpulkan bahwa sistem pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru akan meningkatkan kualitas pelayanan keimigrasian.Sedangkan, berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti terhadap Inovasi Pelayanan Program “Ikan Selais” layanan paspor Senja Selasa Dan Kamis Di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru . dilihat dari indikatorkemungkinan dicoba ,masih ada kendala disistem online yang harus diperbaiki agar mempermudah pegawai ataupun masyarakat pemohon pembuatan paspor.

Peneliti menemukan bahwa Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru menawarkan layanan baru kepada masyarakat berdasarkan wawancara dan observasi. Sementara itu, sistem online yang ada Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam membuat Paspor dan berjalan secara efektif dan efisien tetapi masih ada beberapa masalah yang harus diperbaiki.

¹⁴ Rusfiana, Y. (2021). *Memahami Birokrasi Pemerintahan Dan Perkembangan*. Bandung, Jawa Barat, Indonesia.

5. *Observability* atau Kemudahan Diamati

Kemudahan diamati dikenali adalah kualitas yang berhubungan dengan apakah dampak dari suatu perkembangan dapat diketahui. Pendekatan yang melibatkan toleransi terhadap kemajuan pemerintahan dapat dipenuhi dengan cepat jika dampak dari pembangunan tersebut mudah diketahui oleh masyarakat umum. Kemudahan diamati ukuran seberapa mudah suatu fenomena atau kejadian dapat diamati atau diperhatikan. Ini dapat berkaitan dengan seberapa jelas atau terbuka sebuah kejadian, atau seberapa mudahnya untuk mengamati atau memantau perubahan dalam keadaan atau perilaku tertentu.¹⁵

Dalam manajemen atau analisis bisnis, kemudahan diamati dapat merujuk pada indikator kinerja yang mudah diamati atau diukur, seperti penjualan harian atau jumlah pelanggan baru. Dalam ilmu sosial, kemudahan diamati dapat merujuk pada efek atau dampak dari intervensi atau kebijakan yang mudah diamati oleh masyarakat atau kelompok tertentu. Misalnya, peningkatan tingkat pengangguran setelah pemberlakuan kebijakan tertentu adalah contoh kemudahan diamati dari efek kebijakan tersebut.

Dari wawancara dengan informan dapat disimpulkan bahwa sistem pelayanan yang ada pada Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru bahwasannya akan meningkatkan kualitas pelayanan atau pun keimigrasian untuk memperbaiki pelayanan. Sedangkan, berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti terhadap Inovasi Pelayanan Program “Ikan Selais” layanan paspor Senja Selasa Dan Kamis Di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru . dilihat dari indikator Kemudahan diamati ,masih ada kendala dalam mempromosikan hal baru dan kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat.

Peneliti menemukan bahwa Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru menawarkan layanan baru kepada masyarakat berdasarkan wawancara dan observasi. Namun demikian, sistem online di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru yang dirancang untuk mempermudah proses permohonan paspor bagi masyarakat saat ini telah berjalan dengan baik dan efisien. Namun demikian, masih ada beberapa masalah yang perlu ditangani dan diselesaikan.

¹⁵ Novy Riesa Sellfia, U. D. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government Dalam Aplikasi Sampurasun Purwakarta. *Pissn: 1907-3011 - Eissn: 2528-112*, 590-598.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian Tentang Inovasi Pelayanan Program “ikan Selais” Layanan Paspor Senja Selasa dan Kamis (kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru), yang dilihat dari indikator teori : keunggulan Relatif, kesesuaian ,kerumitan, kemungkinan di coba, kemudahan diamati di kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru Sudah mengalami peningkatan kearah yang lebih maju dan cukup mampu mengikuti perkembangan zaman salah satunya ialah program *Inovasi “ikan Selais”*. Tetapi, Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru menawarkan layanan baru kepada masyarakat. Sementara itu, sistem *online* yang ada pada kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam Pembuatan Paspor kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru sering masyarakat tidak kebagian kuota Paspor Pada Aplikasi M -Paspor. Pelaksanaan program “ikan selais” telah berhasil, namun, masih ada beberapa kendala yang memerlukan peningkatan dan penyelidikan lebih lanjut. Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru telah memanfaatkan platform media sosial secara efisien untuk mendistribusikan informasi mengenai sistem layanan mereka. Namun, upaya kantor dalam mengimplementasikan program inovasi ini dianggap memuaskan tetapi tidak cukup, karena masih ada tantangan dalam mempromosikannya secara efektif di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru.

Namun, Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru menghadapi berbagai tantangan dalam meningkatkan inovasi pelayanan kepada masyarakat. Tantangan tersebut antara lain kurangnya komunikasi yang efektif antar pegawai dan antara pemohon dengan Staf Pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru. kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru masih sulit mencari waktu untuk mensosialisasikan inovasi ini.. Selain itu, kondisi sumber daya manusia di kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru baik karena pihak Kepala kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru j memberikan *breefing* agar pelayan kantor berjalan efektif. Kualitas fasilitas dan infrastruktur sangat penting untuk memastikan pengoperasian proses layanan yang efisien.

DAFTAR PUSTAKA

- Afnilaswati, M. &. (2021). Konsep Aplikasi Landasan Dan Pendekatan Religius. *P-Issn : 2502-0625, E-Issn : 2715-7571, Volume 7 No, 128-134.*
- Aisyahnurannisa Muhlisa, K. R. (2020). Penegakan Hukum Keimigrasian Terhadap Penyalahgunaan Visa Izin Tinggalkunjungan Lewat Batas Waktu (Overstay) Pada

- Warga Negara Asing. *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia*, Volume 2, Nomor 2, 145-157.
- Ampera, J. O. (2014). Studi Penerapan E-Government Di Indonesia Dan Negara Lainnya Sebagai Solusi Pemberantasan Korupsi Disektor Publik. *Volumme 3 Nomor 3, Desember 2014*
- Deri Firmansyah, D. (2022). Teknik Pengambilan Sampel Umum Dalam Metodologi. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (Jiph)*, Vol.1, No.2.
- Djufri, A. T. (2022). Fungsi Keimigrasian Menurut Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1992. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Jurusan Hukum Ekonomi Syariah*, Volume 3 Nomor 2, 128-135.
- Kurniadi, T. (2020). Implementasi Pemberian Hibah Pemerintah Indonesia Kepada Pemerintah/Lembaga Asing Sebagai Stimulus Soft Diplomacy. *Jurnal Bppk*, Volume 13 Nomor 1 .
- Noviati, C. E. (2013). Demokrasi Dan Sistem Pemerintahan. *Jurnal Konstitusi*, Volume 10, Nomor 2, 334-354.
- Novy Riesa Sellfia, U. D. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government Dalam Aplikasi Sampurasun Purwakarta. *Pissn: 1907-3011 - Eissn: 2528-112*, 590-598.
- Novy Riesa Sellfia, U. D. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government Dalam Aplikasi Sampurasun Purwakarta. *Pissn: 1907-3011 - Eissn: 2528-112*, 590-598.
- Oktaviani Meri Syaputri, T. N. (2023). Demokrasi Dan Sistem Pemerintahan Presidensial & Parlementer. *Jurnal Kajian Hukum Dan Pendidikan Kewarganegaraan Issn : 2961-8754*, Vol 3 , No1 .
- Riva'atul Adaniah Wahab. (2015). Studi Implementasi E-Government Di Daerah Perbatasan. *Jurnal Pekommas*, Vol. 18 No, 1-14.
- Rusfiana, Y. (2021). *Memahami Birokrasi Pemerintahan Dan Perkembangan*. Bandung, Jawa Barat, Indonesia.
- Siti Rahma Tiya, D. A. (2020). Pengembangan Konsep E-Government Syariah Berbasis Fiqih. *Journal Of Information Technology Ampera*, 1.
- Widanti, N. P. (2022). Konsep Good Governance Dalam Perspektif Pelayanan Publik. *Jurnal Abdimas Peradaban: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, Vol. 3 No. 1, 73-85.
- Wihardiasty Sekar Kinasih, S. (2022). Pelaksanaan Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayahbebas Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani Di Kantor Imigrasi Kelas I Tpi (Tempat Pemeriksaan Imigrasi). *E-Issn : 2622-934x*, Vol. 8, No. 1, 104-120.