



UIN SUSKA RIAU

**INOVASI PELAYANAN BERBASIS DIGITAL DALAM
PEMBUATAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI
KELAS I TPI PEKANBARU**

SKRIPSI

*Ditujukan untuk memenuhi persyaratan mencapai Gelar Sarjana S1 Ilmu
Administrasi Negara (S.Sos) pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*



UIN SUSKA RIAU

OLEH:

IMELDA MARGARETHA

12070523054

UIN SUSKA RIAU

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGRI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU**

2024

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak cipta milik UIN Suska Riau

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Imelda Margaretha
Nim : 12070523054
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul : Inovasi Pelayanan Berbasis Digital Dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru

Disetujui Oleh

DOSEN PEMBIMBING



Muslim, S.Sos, M.Si

NIP.19820205 201503 1 002

MENGETAHUI

DEKAN

Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial



Dr.Hj.Mahyarni,S.E.,M.M
NIP.19700826 199903 2 001

KETUA PRODI

Administrasi Negara



Dr.Khairunyah Purba,S.Sos.,M.SI

NIP.19781025 200604 1 002



- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Imelda Margaretha
 Nim : 12070523054
 Program Studi : Administrasi Negara
 Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
 Judul :Inovasi Pelayanan Berbasis Digital Dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru
 Tanggal Ujian : 22 Mei 2024

TIM PENGUJI

Ketua Penguji
 Faiza Muklis S.E, M.Si, Ak

Penguji I
 Ratna Dewi ,S.Sos,M.Si

Penguji II
 Irdayanti, MA

Sekretaris
 Reagen Harahap ,MA



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Lampiran Surat:

Nomor : Nomor 25/2021

Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Imelda Margaretha

NIM : 12070523054

Tempat/ Tgl. Lahir : Jambi, 01 September 2002

Fakultas/Pascasarjana : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Prodi : Administrasi Negara

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya **Inovasi Pelayanan Berbasis Digital Dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru**

Menyatakan dengan sebenar-benarnya:

1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* dengan judul sebagaimana disebutkan diatas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* saya ini, saya sampaikan bebas dari plagiat.
4. Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya*) saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 13 Juni 2024

Imelda Margaretha



Imelda Margaretha
NIM. 12070523054

INOVASI PELAYANAN BERBASIS DIGITAL DALAM PEMBUATAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS 1 TPI PEKANBARU

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji tentang Inovasi Pelayanan Berbasis Digital dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru. Kebutuhan masyarakat akan paspor belakangan ini sangat meningkat peminatnya, dalam proses pelayanan masyarakat Kantor Imigrasi menerapkan program inovatif pelayanan paspor sebagai langkah konkret pelayanan paspor yang lebih baik. Namun berdasarkan data yang diperoleh penulis menemukan bahwa penerapan program ini belum maksimal dilihat dari pengetahuan masyarakat dalam teknologi informasi dan masih terkendala jaringan yang masih terpusat. Secara umum, penelitian ini memiliki tujuan untuk mendeskripsikan tentang Inovasi Pelayanan Berbasis Digital dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan metode penelitian Kualitatif. Teknik pengumpulan data adalah wawancara, observasi dan dokumentasi yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum penerapan program Inovasi pelayanan berbasis digital di Kantor Imigrasi Pekanbaru sudah berjalan dengan baik, dapat dilihat dari pelayanan yang berdasarkan SOP serta dampak positif yang dirasakan oleh masyarakat dan lembaga. Namun diantara keberhasilan tersebut, pelayanan paspor secara digital berjalan kurang baik dikarenakan masih terkendala jaringan internet, adanya pembatasan kuota pemohon per harinya, dan ketidaktahuan masyarakat terhadap adanya inovasi dalam pembuatan paspor.

Kata Kunci : Inovasi, Pelayanan publik, Kualitatif, Paspor.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

INOVASI PELAYANAN BERBASIS DIGITAL DALAM PEMBUATAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS 1 TPI PEKANBARU

ABSTRACT

This research aims to determine digital-based service innovation in making passports at the TPI Pekanbaru Class 1 Immigration Office. The public's demand for passports has recently increased in demand, in the community service process the Immigration Office has implemented an innovative passport service program as a concrete step for better passport services. However, based on the data obtained, the author found that the implementation of this program has not been maximized in terms of public knowledge in information technology and is still hampered by a centralized network. In general, this research aims to describe digital-based service innovation in making passports at the TPI Pekanbaru Class 1 Immigration Office. This study used qualitative research methods. Data collection techniques are interviews, observation and documentation related to the problems studied. The results of this research show that in general the implementation of the digital-based service innovation program at the Pekanbaru Immigration Office has gone well, it can be seen from the services based on SOPs and the positive impact felt by the community and institutions. However, despite these successes, the digital passport service is not running well because internet networks are still hampered, there are restrictions on applicant quotas per day, and the public is unaware of innovations in making passports.

Keywords: Innovation, Public Service, Qualitative, Passport.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya tulisan ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmaanirrahiim

Salammu'alaikum Warrahmatullahi Wabarrakatu

Puji dan syukur tak henti penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya karena atas izin-Nya lah peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“INOVASI PELAYANAN BERBASIS DIGITAL DALAM PEMBUATAN PASPOR DI KANTOR EMIGRASI KELAS 1 TPI PEKANBARU”**. Shalawat beserta salam senantiasa percurahkan kepada baginda Rasulullah SAW, yang telah memperbaiki akhlak dan budi pekerti manusia seperti yang kita rasakan sekarang ini. Proses pengerjaan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, sehingga penulis mengucapkan terimakasih kepada :

Bapak **Prof. Dr. Khairunnas, M.Ag** selaku Rektor UIN Suska Riau beserta Staf.

Ibu **Dr. Hj. Mahyarni, SE, MM** selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu social Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, serta Wakil Dekan I, Wakil Dekan II dan Wakil Dekan III

Bapak **Dr. Khairunsyah Purba S.Sos, M.Si** selaku ketua jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Bapak **Dr. Jhon Afrizal, M.A** selaku Penasehat Akademis sekaligus yang telah memberikan motivasi kepada penulis.

Bapak **Muslim ,S.Sos,M.Si** selaku pembimbing skripsi yang telah memberikan masukan dan arahan demi kelancaran penulisan skripsi ini.

Seluruh **Dosen** Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, yang telah memberikan ilmu selama proses perkuliahan.

Pemimpin dan seluruh Staf **Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru**, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk melakukan penelitian di Kantor Imigrasi Pekanbaru.

8. Bapak tercinta **Inhi Susanto**. Terimakasih selalu berjuang untuk kehidupan penulis, beliau memang tidak pernah merasakan Pendidikan sampai di bangku perkuliahan,Namun beliau mampu mendidik, memotivasi, memberi dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.

Pintu surgaku, ibunda **Elfianah**, yang tidak pernah hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan motivasi serta do'a yang terbaik hingga penulis mampu menyelesaikan pendidikannya sampai sarjana.

10. Sahabat-sahabat terdekat penulis **Vito Setiawan, Wanda, Anggun Cahya, Azzahra Indah Dofit, Ilhami Wahdah, Mega Ayu Lestari, Gatot Baskara, Gian Wiratama.**
11. Saudara-saudara penulis yang tercinta **Kristy Okta Maria, Mellisa, Anggia Yuseva, Viona Melinda.**
12. Sahabat seperjuangan, **Mahasiswa** Jurusan Ilmu Administrasi Negara Angkatan 2020 terutama pada kelas C.

Dalam penulisan skripsi ini jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis mengharapkan kritikan dan saran dalam rangka penyempurnaan penulis lainnya. Semoga apa yang telah ditulis dalam skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang terlibat. Aamiin yaa Rabbal ‘Alaaamin.

Pekanbaru, Mei 2024

Penulis

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
Latar Belakang	1
Rumusan Masalah	15
Tujuan Masalah	16
Manfaat Penelitian	16
BAB II LANDASAN TEORI	18
Pelayanan Publik	18
2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik	18
2.1.2 Pengertian Pelayanan	19
2.1.3 Kualitas Pelayanan	22
Inovasi	24
2.2.1 Pengertian Inovasi	24
2.2.2 Karakteristik Inovasi	24
2.2.3 Inovasi Layanan jempol HAM.....	26
3 Administrasi Keimigrasian	31
2.3.1 Pengertian Administrasi Keimigrasian	31
2.3.2 Fungsi Administrasi Keimigrasian	34
2.3.3 Tujuan Administrasi Keimigrasian	36



Hak cipta dilindungi Undang-undang. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengacukan dan menyebutkan sumber. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Saifudin Masirin Riau

2.4	Kajian Terdahulu	38
2.5	Konsep Operasional	40
	Perangka Berpikir	41
	BAB III METODE PENELITIAN	43
	Lokasi Dan Waktu Penelitian	43
	Sumber Data Penelitian	43
	Informan Penelitian	44
	Teknik Pengumpulan Data	45
	Teknik Analisa Data	46
	BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	47
	Sejarah Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru	47
	Visi, Misi dan Motto	49
	Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru	49
	Fungsi Dan tugas Pokok	53
	BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	60
	Keunggulan Relatif	61
5.1.1	Kepuasan	61
5.1.2	Status Sosial	64
5.2	Kompatibilitas	66
5.2.1	Kesesuaian Dengan Gagasan Sebelumnya	66
5.2.2	Kesesuaian Dengan Ketentuan dan Norma yang ada	68
5.3	Kerumitan	69

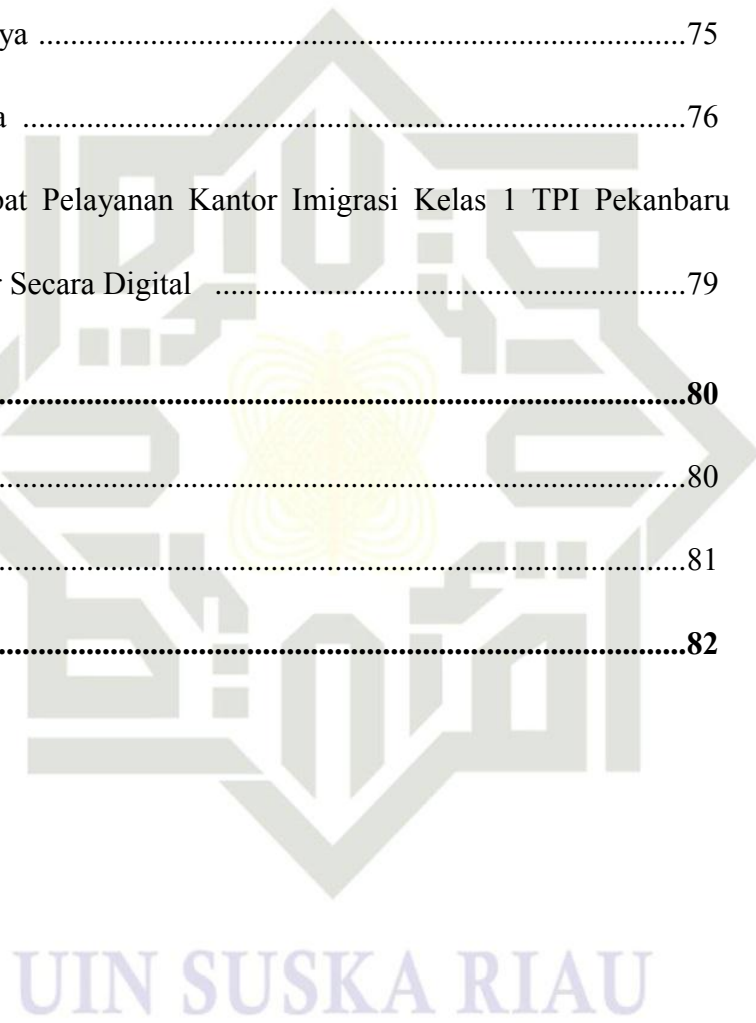


UIN SUSKA RIAU

3.3.1 Inovasi sebagai suatu yang sulit dipahami dan digunakan	69
5.4 Kemampuan Diujicobakan	72
4.1 Melewati Fase Uji Publik	72
4.2 Uji Keunggulannya	73
5. Kemampuan Untuk diamati	75
5.1 Dapat diliat prosesnya	75
5.2 Dapat diliat hasilnya	76
Faktor-Faktor Penghambat Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru Dalam Pelayanan Paspor Secara Digital	79
BAB VI PENUTUP	80
Kesimpulan	80
Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	82

Hak cipta dilindungi undang-undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Salah satu tugas utama negara adalah memberi pelayanan kepada masyarakat dalam bentuk jasa maupun fasilitas. Bahkan untuk mengukur tingkat kemajuan sebuah negara, pelayanan publik dapat digunakan sebagai salah satu indikator. Oleh karena itu, bila sebuah negara berada dalam posisi menuju pada kemajuan, hal utama yang perlu diperbaiki adalah pelayanan publik di negara tersebut. Indonesia sebagai negara yang sedang bergerak menuju negara maju juga memprioritaskan pelayanan publik sebagai salah satu aspek yang perlu ditingkatkan. Karena pemerintah Indonesia sangat menyadari bahwa jika masyarakat sudah mendapatkan apa yang menjadi haknya yaitu pelayanan yang baik, maka masyarakat juga akan menjalankan kewajibannya dengan penuh kesadaran.

Pemerintah merupakan suatu bentuk yang bekerja dan menjalankan tugas untuk mengelola sistem pemerintahan dan menetapkan kebijakan dalam mencapai tujuan negara. Pemerintah dalam arti luas dapat didefinisikan sebagai suatu bentuk organisasi yang meliputi: Eksekutif merupakan lembaga yang bertugas melaksanakan undang-undang, Legislatif merupakan lembaga pembuat peraturan perundang-undangan, dan Yudikatif merupakan lembaga kekuasaan kehakiman

dalam menyelenggarakan peradilan serta sebagai pengawal pelaksanaan undang-undang. Sedangkan dalam irti sempit didefinisikan sebagai badan persekumpulan yang memiliki kebijakan tersendiri untuk mengelola, menjalankan manajemen, serta mengatur jalannya suatu sistem pemerintahan (Kurniawati 2015:208).

Pelayanan publik yang diberikan dalam bentuk jasa maupun fasilitas sehingga masyarakat selaku pengguna layanan tersebut merasa nyaman dan puas terhadap pelayanan yang telah diberikan. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas jasa, barang/pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal tersebut telah menjadi tugas pemerintah dalam pemenuhan terkait dengan pelayanan publik.

Menurut Mahmudi (2005;205) bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan yaitu:

1. Pelayanan kebutuhan dasar yang meliputi kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok.
2. Pelayanan umum yang meliputi pelayanan administrasi, pelayanan barang, dan pelayanan jasa.

Seiring dengan adanya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat berkembang diseluruh negara

didunia. Era globabsasi ini menuntut masyarakat bergerak cepat dan dinamis serta dapat bertindak secara efektif dan efesien, membuat teknologi informasi dan komunikasi semakin dibutuhkan keberadaanya. Sehingga untuk menempatkan suatu bangsa maju dapat didasari atas seberapa jauh bangsa itu mampu menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi. Indonesia merupakan salah satu negara yang hidup dalam lingkungan global yang juga terlihat dalam penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi untuk kepentingan bangsa (Yogiswara, 2014;4).

Salah satu instansi pemerintahan yang bergerak dalam pelayanan publik adalah kantor imigrasi Pekanbaru. Kantor imigrasi yang ada di Pekanbaru ini merupakan kantor wilayah (Kanwil) dibawah Kementrian Hukum dan Hak Asasi Manusia yang berkedudukan disetiap Provinsi. Hal ini didasarkan pada kebijakan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Urusan pembuatan paspor untuk wilayah Provinsi Riau terletak di Jalan Teratai No. 87 RT/RW.02/02 Pulau Karam Kec.Sukajadi. Kantor ini mengurus pelayanan masyarakat yang berkenaan dengan fungsi keimigrasian.

Kementrian Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia adalah kementrian dalam pemerintah Indonesia yang membidangi urusan hukum dan hak asasi manusia berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Presiden. Kementrian Hukum Dan Hak Asasi Manusia dipimpin oleh seorang Menteri.



Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 44 Tahun 2015 Tentang Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan dibidang hukum dan hak asasi manusia untuk membantu presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan negara.

Dalam rangka menjaga tegaknya kedaulatan negara, adapun fungsi Direktorat Jenderal Imigrasi adalah sebagai berikut:

- a. Pelayanan keimigrasian yaitu pelayanan keimigrasian yang telah menerapkan manajemen sistem teknologi informasi dan komunikasi dengan sistem Informasi Keimigrasian (SIKM) dan tersedianya Standar Operating procedure (SOP). Selain itu imigrasi telah melakukan langkah strategis dengan menyederhanakan prosedur.
- b. Penegakan Hukum dilakukan dengan dua cara yaitu, penegakan hukum yang bersifat administratif dan proyustia. Tindakan administratif keimigrasian berupa pencantuman nama warga bermasalah dalam daftar pencegahan suatu penangkalan, pembatasan perubahan atau pembatalan izin tinggal. Adapun penegakan hukum dalam tindak pidana keimigrasian dilakukan melalui serangkaian penyelidikan oleh penyidik pegawai negeri sipi keimigrasian hingga penyerahan berkas perkara ke penuntut umum.
- c. Fasilitator pembangunan yaitu kesejahteraan masyarakat yang dilakukan dalam rangka mendukung pembangunan nasional dengan mengeluarkan berbagai



- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

kebijakan fasilitas bagi orang asing, kemudahan keimigrasian dibidang pariwisata, kebijakan bebas visa kunjungan (BVK), visa kunjungan saat kedatangan (VKSK) dan visa tinggal terbatas dan penyederhanaan prosedur dalam penerbitan izin tinggal, Pasaribu dan Briando (2019;44).

Menurut Undang-Undang No.6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian adalah hal yang berkaitan dengan perjalanan masuk atau keluar wilayah Negara Republik Indonesia dan pengawasannya dalam rangka tegaknya kedaulatan Negara Republik Indonesia". Berada dibawah Direktorat Jenderal Imigrasi, kamtor Imigrasi Pekanbaru memiliki peran penting. Dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi yang semakin mumpuni terutama dalam hal pelayanan publik mengenai pengurusan dokumen perjalanan, visa dan fasilitas ijin tinggal dan status, intelejen, penyidikan dan penindakan, lintas batas, dan kerja sama luar negeri serta sistem informasi keimigrasian.

Berdasarkan Surat Edaran yang dikeluarkan oleh Kementerian Hukum dan HAM Nomor IMI-UM.01.01-4166 tentang Pendaftaran Antrian Paspor Online diseluruh Indonesia merupakan upaya peningkatan kualitas pelayanan keimigrasian baik bagi warga negara Indonesia maupun bagi warga negara asing. Maksud surat edaran tersebut adalah memberikan kejelasan, ketertiban, dan kepastian dalam pelaksanaan pendaftaran antrian permohonan penerbitan paspor secara online. Sedangkan tujuan pendaftaran antrian paspor online untuk dijadikan



2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sebagai pedoman bagi pegawai imigrasi dalam pelaksanaan pendaftaran antrian permohonan paspor secara online.

Dirjen Imigrasi Republik Indonesia meluncurkan Mobile Passport (M-Paspor) untuk mempercepat digitalisasi pelayanan pada pembuatan paspor. M-Paspor menawarkan beberapa fitur, antara lain pembayaran PNBP di muka, pengecekan status permohonan paspor, validasi NIK Dukcapil , penjadwalan ulang jadwal kedatangan, dan integrasi dokumen perjalanan RI. Pembayaran dapat dilakukan melalui bank, marketplace (Tokopedia dan Bukalapak), kantor pos, dan Indomaret . Pembayaran harus dilakukan dalam waktu dua jam setelah mengunggah dokumen.

M-Paspor ialah terbuat untuk menyempurnakan Registrasi Antrian permohonan Paspor Secara Online yang bisa digunakan warga buat melaksanakan pengajuan permohonan paspor baru serta penggantian paspor secara online. M-Paspor ini hendak mempermudah dalam pengurusan paspor, permohonan paspor tinggal lengkapi serta upload dokumen persyaratan lewat hp, bayar bayaran permohonan paspornya, kemudian tiba ke kantor imigrasi opsi kalian buat wawancara serta perekaman informasi biometric.

Berikut ini merupakan langkah-langkah pemakaian aplikasi mPaspor:

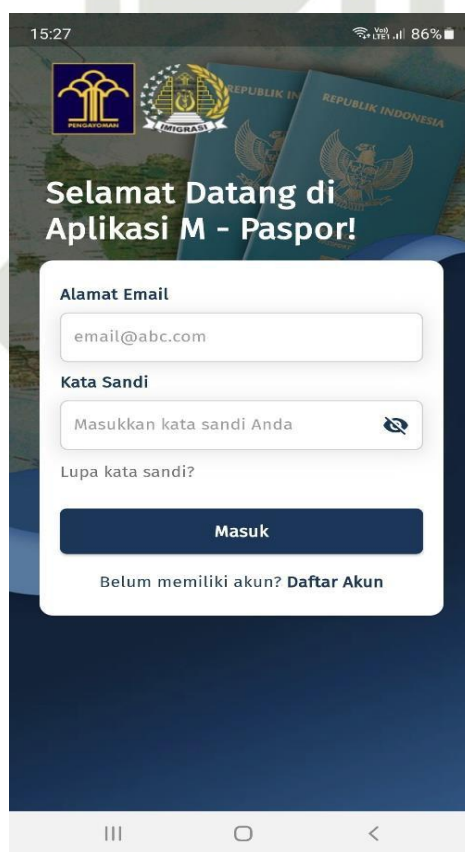
1. Download serta Instal Aplikasi: Download aplikasi mPaspor dari toko aplikasi formal, semacam Google Play Store(buat pengguna Android)

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilakukan pengutipan sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ataupun App Store(buat pengguna iOS). Sehabis berakhir mengunduh, instal aplikasi.

2. Catatan ataupun Login: Buka aplikasi mPaspor serta catatan akun baru bila belum mempunyai akun. Bila telah mempunyai akun, masuk dengan nama kredensial login yang telah dimiliki.

Gambar 1.1



3. Seleksi Layanan: Sehabis sukses masuk, seleksi tipe layanan yang dibutuhkan, semacam pembuatan paspor baru, perpanjangan paspor, ataupun pembaruan informasi paspor. Memilih opsi yang cocok dengan kebutuhan.

4. Isi Informasi Individu: Isi informasi individu Kamu cocok dengan data tertera di dokumen bukti diri formal, semacam KTP. Yakinkan mengisi dengan cermat serta akurat buat menjauhi kesalahan dalam proses pengajuan.
5. Unggah Dokumen: Lampirkan dokumen yang dibutuhkan, semacam gambar fotokopian KTP, serta dokumen pendukung yang lain yang dimohon dalam aplikasi. Yakinkan file yang diunggah mempunyai mutu yang baik serta cocok dengan persyaratan yang diresmikan.
6. Pembayaran: Jalani pembayaran lewat tata cara pembayaran yang ada dalam aplikasi. Ikuti petunjuk yang diberikan buat menuntaskan pembayaran dengan benar.
7. Agenda serta Posisi: Seleksi agenda yang ada buat proses verifikasi serta pengambilan dokumen paspor Kamu. Seleksi pula posisi kantor imigrasi yang sangat cocok dengan kemauan Kamu.
8. Konfirmasi serta Verifikasi: Setelah proses pengajuan berakhir, tunggu konfirmasi dari pihak imigrasi lewat aplikasi mPaspor. Yakinkan Kamu mengecek secara berkala buat membenarkan tidak terdapat data yang terlewatkan.
9. Ambil Paspor: Setelah memperoleh konfirmasi, datanglah ke kantor imigrasi yang cocok agenda yang sudah ditetapkan. Membawa dokumen-dokumen yang dibutuhkan serta ikuti petunjuk dari petugas imigrasi buat mengambil paspor. Dengan mengikuti langkah-langkah di atas, masyarakat bisa memakai



aplikasi mPaspor buat mempermudah proses registrasi serta pengurusan paspor secara online.

Berdasarkan penjelasan dari bapak Deddy Kurnianto, S.I.P selaku pegawai Bagian Teknologi dan Informasi Keimigrasian mengenai prosedur pembuatan paspor melalui M-Paspor tersebut, adanya fenomena yang terjadi saat pengurusan M-Paspor :

Fenomena yang diperoleh sebagai pemohon pembuatan paspor mengantri tiga hari, mulai dari penyerahan berkas, foto, wawancara dan pembayaran yang baru diperkerankan esok hari dengan mengambil resi pembayaran dikantor imigrasi, dalam artian masih memerlukan dua hari dalam pengurusan paspor secara manual hal ini dianggap belum memberikan dampak signifikan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan dalam hal efektif dan efisiensi layanan.”

Wawancara : 26 April 2024 di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru)

Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru meningkatkan pelayanan dengan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan pendaftaran permohonan paspor dengan dukungan Jemput Bola Berbasis HAM (JEMPOL HAM). Penerapan Layanan Paspor ini merupakan salah satu bentuk peningkatan pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru untuk menangani keluhan masyarakat mengenai antrian pengurusan paspor. Di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru terdapat informasi poster stop pungli, namun kenyataannya pungli tetap dilakukan oleh ASN di tempat pelayanan pengurusan paspor.

Dalam meningkatkan mutu/kualitas pelayanan, negara dalam hal ini Direktorat Keimigrasian memanfaatkan perkembangan teknologi sebagai tuntutan



2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang menyalin, mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

kekinian untuk Pelayanan keimigrasian. Teknologi ini membuka dampak kepada pelayanan secara cepat, tepat, mudah, nyaman, dan terpercaya. Undang-undang Republik Indonesia No.6 Tahun 2011 tentang keimigrasian, bahwa Keimigrasian merupakan bagian dari perwujudan, pelaksanaan, penegakan kedaulatan atas Wilayah Indonesia dalam rangka menjaga ketertiban kehidupan berbangsa dan bernegara menuju masyarakat yang adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Pelayanan yang cepat dan tepat dibutuhkan karna tuntutan pelayanan keimigrasian yang saat ini sangat tinggi peminatnya. Adapun pihak yang berwenang mengeluarkan paspor bagi Indonesia yang ingin ke luar negeri adalah Kantor Imigrasi yang ada di setiap Kabupaten atau Kota di seluruh wilayah Indonesia. Salah satunya adalah Kantor Imigrasi yang ada di kota Pekanbaru. Selain melayani pengurusan paspor, Kantor Imigrasi juga melayani pengurusan beberapa dokumen penting lainnya untuk kelengkapan warga Indonesia yang ingin ke Luar Negeri. Berikut ini data penerima Pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru dalam 3 Tahun terakhir.

Tabel 1.1: Jumlah Penerima Layanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru

Tahun	Paspor Baru	Habis Masa Berlaku	Halaman Penuh	Rusak	Hilang	Jumlah
2020	8.785	8.129	64	74	178	17.230
2021	2.467	5.882	-	25	62	8.442
2022	21.768	33.335	114	107	578	55.902

Sumber : Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru

Paspor berfungsi sebagai dokumen yang menjadi tanda identitas bahwa seseorang pemilik paspor tersebut merupakan warga negara Indonesia yang sedang menjalani aktifitas bisnis, menempuh Pendidikan, atau sekedar liburan di negara tujuan. Kantor Imigrasi kelas 1TPI Pekanbaru saat ini memiliki inovasi terbaru dalam Pelayanan yaitu Layanan Jemput Bola berbasis HAM (Jempol HAM). Pelayanan jempol HAM ini diberikan kepada kelompok rentan seperti pemohon yang sakit sehingga tidak dapat datang ke kantor Imigrasi, penyandang disabilitas, dan lansia berumur diatas 65 tahun. Bagi pemohon dengan kriteria di atas tidak perlu datang ke kantor Imigrasi karna petugas yang akan mendatangi pemohon kerumah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Gambar 1.2



Layanan ini merupakan salah satu inovasi pelayanan dari Kantor Imigrasi Pekanbaru yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan dan memberikan kemudahan bagi masyarakat Pekanbaru dalam pengurusan paspor terkhusus masyarakat dalam kelompok rentan. Jempol Ham (Jemput Bola berbasis HAM) ini terbilang baru dan diduga banyak masyarakat yang belum mengetahui keberadaan serta cara pemakaiannya. Sehingga dibutuhkan berbagai macam cara agar masyarakat mengetahui pelayanan tersebut. Salah satu cara memperkenalkannya ialah dengan sosialisasi. Sosialisasi diperlukan terhadap masyarakat yang akan menggunakan layanan Jempol Ham ini. Jika masyarakat memahami maka akan meminimalisir kesalahan dan kendala dalam pelayanan tersebut.

Dalam mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, Direktorat Jenderal Imigrasi telah menciptakan berbagai Inovasi pelayanan publik yang mengoptimalkan pelayanan keimigrasian yang diaplikasikan di Kantor Imigrasi di Seluruh Wilayah Indonesia, salah satunya yaitu di Kantor Imigrasi Pekanbaru. Dimana inovasi sangat penting juga dibutuhkan dalam pengembangan suatu layanan terutama dalam sektor publik, yang dimana inovasi itu sendiri menghadirkan suatu produk atau jasa yang sebelumnya belum pernah ada serta menggantikan sistem produk yang lama atau konvensional (Wasiul 2013). Berbagai inovasi layanan keimigrasian tersebut adalah seperti Jemput Bola Berbasis HAM (JEMPOL HAM), Mobile Paspor (M-paspor), dan lainnya.

Inovasi memiliki keunggulan serta fungsinya masing-masing. Tidak hanya Direktorat Jenderal Imigrasi selaku pusat, namun beberapa Kantor Imigrasi juga menciptakan inovasinya masing-masing seperti pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru telah menciptakan berbagai inovasi layanan keimigrasian, salah contohnya adalah Imigrasi Jemput Bola Ham (JEMPOL HAM). Jempol Ham merupakan inovasi layanan keimigrasian yang dikembangkan dan diterapkan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru dalam menunjang kualitas pelayanan permohonan paspor pada kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru.



Inovasi layanan Jempol Ham ditujukan untuk memudahkan pelayanan permohonan paspor bagi para pemohon merupakan kalangan disabilitas serta orang yang sedang sakit yang memiliki keterbatasan dalam pergerakan. Dengan adanya inovasi layanan Jempol Ham, maka para pemohon yang berasal dari kalangan disabilitas serta orang yang sedang sakit yang memiliki keterbatasan pergerakan tidak perlu lagi untuk datang langsung ke Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru untuk melaksanakan proses permohonan paspor, melainkan petugas yang akan mendatangi pihak pemohon untuk proses wawancara maupun pengambilan data biometrik.

Berdasarkan pengamatan penulis, fenomena yang diperoleh sebagai pemohon pembuatan paspor mengantri tiga kali, mulai dari penyerahan berkas, foto, wawancara dan pembayaran yang baru diperkenankan esok hari dengan mengambil resi pembayaran di kantor imigrasi, dalam artian masih memerlukan dua hari dalam pengurusan paspor secara manual hal ini dianggap belum memberikan dampak signifikan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan dalam hal efektif dan efisiensi layanan, belum lagi praktik percaloan yang masih marak, ketidaktegasan petugas dalam sistem pengantrian, produktivitas layanan yang masih rendah dengan adanya pembatasan layanan dalam sehari kerja, dalam pengamatan penulis juga menemukan masih kurangnya

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sarana dan prasarana yang mendukung dalam pelayanan seperti sedikitnya loket dalam melayani masyarakat, penggunaan teknologi yang masih kurang.

Kurangnya sosialisasi tentang pembuatan paspor secara online yang dianggap belum mempermudah dalam pengurusan paspor juga menjadi bukti tidak optimalnya secara maksimal inovasi layanan paspor tersebut. Pentingnya pelayanan paspor ini dapat kita lihat dari banyaknya permintaan pengurusan paspor dari masyarakat di tiap bulannya, yang mencapai ribuan paspor. Hal ini menandakan bahwa mobilitas masyarakat semakin tinggi yang akan berpengaruh pada kebutuhan masyarakat akan paspor dan diharapkan pelayanan yang diberikan semakin baik serta produktivitas layanan meningkat dengan adanya inovasi tersebut.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul ”Inovasi Pelayanan Berbasis Digital Dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru.”

2.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana Pelayanan Berbasis Digital Dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru?
2. Faktor-faktor Penghambat Pelayanan Berbasis Digital Dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk Mengetahui Bagaimana Pelayanan Berbasis Digital Dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru.
2. Untuk Mengetahui apa saja faktor Penghambat Pelayanan Berbasis Digital Dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

- a. Bagi Penulis : Seluruh rangkaian kegiatan dan hasil penelitian diharapkan dapat memantapkan penguasaan keilmuan yang dipelajari selama mengikuti program perkuliahan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan memperoleh wawasan pengetahuan yang lebih mendalam tentang Inovasi Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru sehingga dapat menambah informasi baru dan pengetahuan pelayanan paspor.

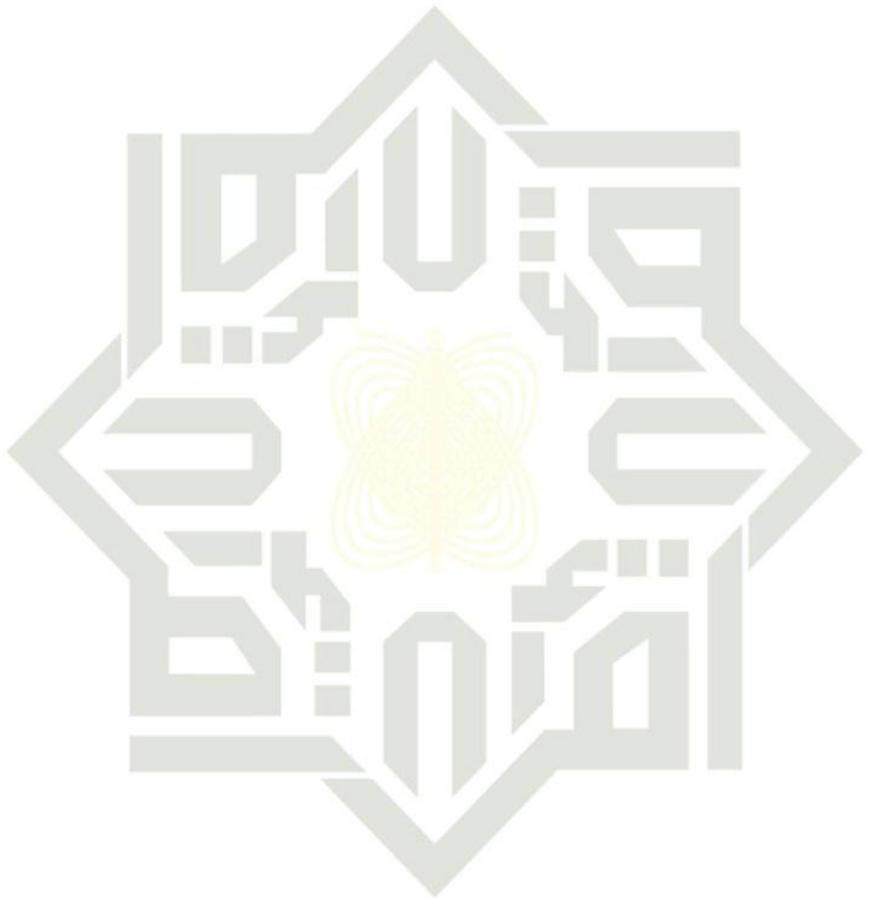
2. Secara Praktis

Hasil penelitian ini dapat diharapkan memberikan masukan bagi Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI di Pekanbaru dalam meningkatkan inovasi pelayanan pembuatan paspor .Sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar sarjana di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau Untuk menambah wawasan

pengetahuan pembaca pada umumnya dan penulis dalam rangka ikut memberikan sumbangsan pikiran pada kajian yang diteliti.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

LANDASAN TEORI

Pelayanan Publik

2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan seluruh bentuk layanan yang disediakan oleh pemerintah daerah hingga pusat, BUMD/BUMN, yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan Publik merupakan suatu kegiatan yang tujuannya untuk memenuhi kebutuhan pelayanan berdasarkan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas jasa, barang atau layanan administratif oleh penyedia layanan publik. Penyelenggara layanan publik disebut penyelenggara yaitu setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, Lembaga indenpenden yang dibentuk berdasar undang-undang dalam melaksanakan kegiatan pelayanan publik.

Tugas pokok terpenting pemerintah adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik adalah pemberian jasa yang dilakukan oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah kepada masyarakat, tanpa pembayaran yang tujuannya untuk memenuhi kepetingan dan kebutuhan masyarakat. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah sebagai berikut: “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam



rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Setiap masyarakat yang menerima pelayanan, ingin dilayani dengan baik oleh pemberi pemerintah, oleh karena itu tingkah laku yang sopan dari pemerintah sangat penting untuk diterapkan pada saat memberikan layanan kepada masyarakat. Dimana pelayanan yang di berikan dapat dirasakan oleh masyarakat, sehingga masyarakat merasa nyaman dalam menerima pelayanan barang ataupun jasa. Selain pelayanan publik dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, pelayanan publik juga dilakukan untuk melaksanakan program pemerintah sebagai penyedia layanan publik kepada masyarakat sehingga tujuan untuk mensejahterakan rakyat bisa tercapai. langkahu untuk mencapai tujuan tersebut dibutuhkan kegiatan pelayanan publik yang sesuai dengan prosedur yang berlaku.

2.1.2 Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan disini adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk membantu orang lain dalam memenuhi kebutuhannya. Pelayanan yang diberikan dapat berupa barang maupun jasa.



2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Sinambela (2017:5) pelayanan adalah Pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Pada dasarnya tujuan pelayanan adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan;
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat;
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari



- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial;

Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan.

“Pelayanan adalah suatu kegiatan yang merupakan perwujudan dari tugas umum pemerintahan mengenai bidang tugas pokok suatu instansi untuk dapat melayani kebutuhan masyarakat secara maksimal” (Djaenuri,1997:15). Pengertian diatas menjelaskan bahwa setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat adalah tugas dari pemerintah. Pemerintah harus memberikan pelayanan kepada masyarakat yang di lihat dari kebutuhan masyarakat.

Pelayanan menurut Keputusan Menteri Penerapan Aparatur Negara No.63/2003 adalah: “segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan pusat, daerah dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara/ Daerah dalam bentuk barang ataupun jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Penjelasan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan adalah suatu proses yang dilakukan secara daroleh pemerintah atau perseorangan dan dilakukan dengan perencanaan terlebih dahulu pemerintah atau perseorangan agar suatu produk layanan yang diberikan atau jasanya mencapai tingkat kepuasan

yang optimal bagi para pengguna layanan barang dan jasa. Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh organisasi ataupun perorangan kepada masyarakat yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.

3. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat dilihat dari aparatur yang cepat tanggap dalam memberikan layanan dan bersikap sopan ketika mendengarkan keluhan dari masyarakat, pemberi layanan dituntut untuk pintar dalam komunikasi sehingga segala sesuatu yang diinformasikan tersampaikan dengan jelas kepada masyarakat. Dalam memberikan layanan harus disertai dengan jaminan keamanan, kenyamanan kepada masyarakat agar masyarakat merasa di jaga dan bebas dari hal yang tidak diinginkan. Pemberi pelayanan harus menyediakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh masyarakat. Sehingga jika semua dimensi di atas dilaksanakan dengan baik dan benar maka hasilnya pun akan sangat memuaskan.

Menurut Fandi Tjiptono di dalam bukunya Prinsip – Prinsip Total Quality Service menjelaskan bahwa ada tiga kriteria pokok dalam menilai kualitas jasa. Yaitu outcome-related, process related, image – related criteria. Ketiga kriteria tersebut di jabarkan kembali menjadi enam unsur, antara lain:

1. Professionalism and Skills Kriteria pertama ini merupakan outcome-related



- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

criteria dimana pelanggan menyadari bahwa penyedia jasa , karyawan, sistem operasional, dan sumberdaya fisik mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk mencegah masalah pelanggan secara profesional.

Attitudes and behavior Kriteria ini adalah process – related criteria. Pelanggan merasa bahwa karyawan perusahaan menaruh perhatian terhadap mereka dan perusahaan membantu dalam memecahkan masalah secara spontan dan senang hati.

Accessibility and flexibility Kriteria ini merupakan process – related criteria, pelanggan merasa bahwa penyedia jasa, lokasi, jam kerja, karyawan dan sistem operasionalnya di rancang dan di operasionalkan sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat meakukan akses dengan mudah. Dirancang agar dapat bersifat fleksibel dalam menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan.

Reability and trustworthiness Kriteria ini merupakan process – related criteria, pelanggan memahami bahwa apapun yang terjadi, mereka bisa mempercayakan segala sesuatunya kepada penyedia jasa beserta karyawan dan sistemnya.

5. Recovery Kriteria ini termasuk process – related criteria, pelanggan menyadari bahwa bila ada kesalahan atau bila terjadi sesuatu yang tidak di harapkan, maka penyedia jasa akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari pemecahan secara tepat.

6. Reputation and credibility Kriteria ini merupakan image related criteria, sehingga menyadari bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan di berikan nilai atau imbalan yang sesuai dengan pengorbanan.(Tjiptono,1997:14-1)

Inovasi

2.1. Pengertian Inovasi

Istilah inovasi selalu diartikan berbeda-beda oleh beberapa ahli para ahli. Menurut Trott (2008) inovasi adalah jantung atau pusat aktivitas dari setiap perusahaan karena inovasi berperan penting pada kelangsungan perusahaan, serta Manajemen dari semua aktivitas antara lain proses pembentukan, pengembangan teknologi, proses pabrikan, dan pemasaran atas produk baru atau produk yang dikembangkan.

Menurut Drucker (2012), Inovasi adalah alat spesifik bagi perusahaan, dimana dengan inovasi dapat mengeksplorasi atau memanfaatkan perubahan yang terjadi sebagai sebuah kesempatan untuk menjalankan suatu bisnis yang berbeda. Hal ini dapat dipresentasikan sebagai sebuah disiplin, pembelajaran, dan dipraktekan.

2.2.2. Karakteristik Inovasi

Cepat atau lambat penerimaan inovasi oleh masyarakat sangat tergantung pada karakteristik inovasi itu sendiri. Karakteristik inovasi yang mempengaruhi

cepat lambat penerimaan informasi Everett M. Rogers (2003), sebagai berikut:

Keunggulan relatif (relative advantage) – Keunggulan relatif yaitu sejauh mana inovasi dianggap menguntungkan bagi penerimanya. Tingkat keuntungan atau kemanfaatan suatu inovasi dapat di ukur berdasarkan nilai ekonominya, atau dari faktor status sosial, kesenangan, kepuasan, atau karena mempunyai komponen yang sangat penting. Makin menguntungkan bagi penerima makin cepat tersebarnya inovasi.

2. Kompatibilitas (compatibility) - Kompatibel ialah tingkat kesesuaian inovasi dengan nilai, pengalaman lalu, dan kebutuhan dari penerima. Inovasi yang tidak sesuai dengan nilai atau norma yang diyakini oleh penerima tidak akan diterima secepat inovasi yang sesuai dengan norma yang ada di masyarakat.

Kerumitan (complexity) - Kompleksitas ialah, tingkat kesukaran untuk memahami dan menggunakan inovasi bagi penerima. Suatu inovasi yang mudah dimengerti dan mudah digunakan oleh penerima akan cepat tersebar, sedangkan inovasi yang sukar dimengerti atau sukar digunakan oleh penerima akan lambat proses penyebarannya.

Kemampuan diujicobakan (triability) – Kemampuan untuk diujicobakan adalah dimana suatu inovasi dapat dicoba atau tidaknya suatu inovasi oleh penerima. Jadi agar dapat dengan cepat di adopsi, suatu inovasi harus mampu

mengemukakan keunggulannya.

Kemampuan untuk diamati (observability) - Yang dimaksud dengan dapat diamati ialah mudah atau tidaknya pengamatan suatu hasil inovasi. Suatu inovasi yang hasilnya mudah diamati akan makin cepat diterima oleh masyarakat, sebaliknya bila sukar diamati hasilnya, akan lama diterima oleh masyarakat.

2.3 Inovasi Pelayanan Publik Menurut Peraturan Pemerintah

Inovasi pelayanan publik diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah. Peraturan ini memberikan panduan tentang bagaimana pemerintah daerah dapat mengembangkan dan menerapkan inovasi dalam pelayanan publik untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas layanan kepada masyarakat. Inovasi pelayanan publik menurut Pemerintah Indonesia merujuk pada segala bentuk pembaharuan yang dilakukan oleh instansi pemerintah dalam rangka meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Tujuan utamanya adalah untuk menciptakan layanan yang lebih efektif, efisien, responsif, dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat.

Berikut adalah beberapa aspek penting terkait inovasi pelayanan publik menurut peraturan pemerintah :

- Definisi dan Tujuan

Inovasi pelayanan publik adalah upaya pembaharuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang memberikan manfaat bagi masyarakat.

Tujuan utama inovasi ini meliputi:

- 1. Meningkatkan kualitas dan efisiensi layanan publik.
- 2. Meningkatkan keterjangkauan layanan bagi seluruh lapisan masyarakat.
- 3. Mengatasi berbagai kendala birokrasi yang menghambat pelayanan.
- 4. Mendorong partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Landasan Hukum

Inovasi pelayanan publik diatur dalam beberapa peraturan pemerintah, termasuk: 1.) Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah.

Memberikan panduan kepada pemerintah daerah untuk mengembangkan inovasi dalam pelayanan publik. 2.) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Menekankan pentingnya pelayanan publik yang berkualitas dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

- Prinsip-Prinsip Inovasi Pelayanan Publik

1. Efektivitas: Inovasi harus menghasilkan dampak positif yang nyata bagi masyarakat.
2. Efisiensi: Penggunaan sumber daya harus optimal untuk memberikan manfaat maksimal.

3. **Transparansi:** Proses inovasi harus dilakukan secara terbuka dan dapat di pertanggungjawabkan.
 2. **Partisipasi:** Mendorong keterlibatan masyarakat dalam proses inovasi.
 3. **Keberlanjutan:** Inovasi harus berkelanjutan dan dapat diadopsi dalam jangka panjang.
- ### 2.4 Inovasi Layanan Jempol HAM
- Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru merupakan kantor yang menyediakan jasa berupa pembuatan paspor. Paspor sendiri sudah tidak asing bagi masyarakat, adapun beberapa jenis paspor yang ada di kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru, yakni:
- 1) Paspor biasa
 - 2) Surat perjalanan Laksana Paspor untuk WNI
 - 3) Rekomendasi visa bekerja dan berlibur (Work and Holiday Visa)
 - 4) Surat perjalanan laksana paspor untuk orang asing
 - 5) Surat perjalanan Lintas Batas atau PAS Lintas Batas
 - 6) Penarikan, pembatalan, pencabutan, dan penggantian, paspor biasa.
- Adapun jenis paspor lainnya yakni:
- 1) Visa Kunjungan
 - 2) Visa Tinggal Terbatas



3) Izin Tinggal Kunjungan

a. Izin tinggal terbatas / Izin tinggal Tetap Bagi Subjek Perkawinan Campur

b. Alih status Izin Tinggal.

Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru saat ini memiliki inovasi terbaru dalam pelayanan yaitu layanan Paspor Jemput Bola berbasis HAM(Jempol HAM). Pelayanan Jempol HAM ini diberikan bagi kelompok rentan seperti pemohon yang sakit tidak dapat datang ke kantor imigrasi, penyandang disabilitas, dan lansia yang berumur 65 tahun. Pemohon dengan kriteria tidak perlu datang ke kantor imigrasi karena petugas yang akan mendatangi pemohon kerumah. Layanan Jempol HAM ini merupakan salah satu inovasi pelayanan dari kantor imigrasi Pekanbaru bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Publik dan memberikan kemudahan bagi masyarakat kota Pekanbaru dalam pengurusan paspor khususnya bagi kelompok rentan.

Persyaratan

Untuk Dewasa :

a) Mengisi formulir permohonan dengan melampirkan:

- 1) KTP Elektronik
- 2) Kartu Keluarga
- 3) Akta Kelahiran/Akta Perkawinan/Buku Nikah/Ijazah

b) Surat kewarganegaraan Indonesia bagi orang asing yang memperoleh kewarganegaraan Indonesia.

c) Surat Penetapan Ganti Nama bagi yang telah mengganti nam

d) Paspur lama bagi yang telah memiliki paspor

e) Mengisi surat pernyataan bermaterai, (jika diperlukan)

Prosedur

a) Permohonan Secara Manual:

1) Pemohon mengajukan permohonan kepada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru terkait Layanan JEMPOL HAM melalui nomor 081268216607

2) Pemohon/Wali Pemohon mengisi formulir permohonan Layanan JEMPOL

b) Permohonan Secara Elektronik:

1) Pemohon mengajukan permohonan dengan melalui website Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru

2) Pemohon mengisi formulir permohonan Layanan JEMPOL HAM yang telah disediakan di laman website Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru.

c) Setelah Mengajukan permohonan:

1) Setelah pemohon dan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru sudah menentukan Jadwal dan Tempat pelaksanaan layanan, perwakilan petugas dari Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru akan menuju tempat pelaksanaan pelayanan.

2) Pemohon mengisi Formulir, Surat Pernyataan (untuk orang dewasa) atau Surat Permohonan (untuk anak dibawah umur) dan melengkapi persyaratan.

- 3) Pemohon menyiapkan berkas asli dan fotokopi berkas permohonan kepada petugas untuk selanjutnya dilakukan tahap Scan dan Input Data.
 - 4) Pemohon melakukan pengambilan sidik jari, foto biometrik dan wawancara.
 - 5) Pemohon mendapatkan bukti tanda terima permohonan dari petugas untuk melakukan pembayaran.
 - 6) Pemohon akan mendapatkan pemberitahuan dari Layanan SIPPS terkait proses penerbitan Paspor yang sudah di tahap selesai.
 - 7) Setelah menerima Notifikasi melalui Layanan SIPPS, maka selanjutnya paspor akan diantarkan ke tempat Pemohon menggunakan Layanan.
- ### 3. Administrasi Keimigrasian
- #### 3.1 Pengertian Administrasi Keimigrasian
- Administrasi keimigrasian adalah proses pengelolaan dan pengawasan yang berkaitan dengan masuk, tinggal, dan pergerakan orang asing dalam suatu negara. Tujuan utama administrasi keimigrasian adalah untuk mengatur dan mengendalikan pergerakan orang asing agar sesuai dengan kebijakan pemerintah dan hukum imigrasi negara tersebut. Hal ini mencakup berbagai aspek, seperti visa, izin tinggal, deportasi, pengawasan perbatasan, dan pencatatan data individu.
- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian. Pasal 75 ayat(1) Pejabat Imigrasi berwenang melakukan Tindakan Administratif



Keimigrasian terhadap Orang Asing yang berada di Wilayah Indonesia yang melakukan kegiatan berbahaya dan patut diduga membahayakan keamanan dan ketertiban umum atau tidak menghormati atau tidak menaati peraturan perundang-undangan. Pasal 1 ayat (3) Tindakan Administratif Keimigrasian berupa Deportasi dapat juga dilakukan terhadap Orang Asing yang berada di Wilayah Indonesia karena berusaha menghindarkan diri dari ancaman dan pelaksanaan hukuman di negara asalnya.

Berdasarkan Penjelasan Atas Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2013 Tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian. Untuk melindungi keamanan dan ketertiban serta kepentingan negara dan Pemerintah Republik Indonesia maka dilakukan Pencegahan dan Penangkalan atas dasar keputusan, permintaan, atau perintah dari pejabat yang berwenang melakukan Pencegahan sesuai Undang-Undang, atau instansi terkait sesuai dengan tugas dan fungsinya dalam hal Penangkalan. Untuk Pencegahan, dalam keadaan mendesak dapat dilakukan permintaan kepada Pejabat Imigrasi pada Tempat Pemeriksaan Imigrasi atau unit pelaksana teknis yang membawahi Tempat Pemeriksaan Imigrasi oleh pejabat yang ditunjuk. Namun guna kepastian hukum, dalam jangka waktu 20 (dua puluh) hari sejak permintaan secara langsung disampaikan keputusan tertulisnya harus disampaikan kepada Menteri.



Terhadap Orang Asing yang melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan, dikenakan Tindakan Administratif Keimigrasian, menunggu pelaksanaan Deportasi, atau ditolak masuk ke Wilayah Indonesia, Pejabat Imigrasi berwenang untuk menempatkannya di Rumah Detensi Imigrasi atau Ruang Detensi Imigrasi dan berkewajiban untuk pemulangan atau pendeportasian terhadap Orang Asing sebagai Deteni dimaksud. Dalam rangka penerapan nilai hak asasi manusia khusus terhadap deteni yang hingga dalam jangka waktu 10 (sepuluh) tahun belum juga dapat dipulangkan atau dideportasi, kepada Deteni tersebut dapat diberikan izin berada di luar Rumah Detensi Imigrasi berdasarkan persetujuan Menteri, dengan tetap mewajibkannya melapor secara periodik/berkesinambungan kepada Pejabat Imigrasi.

Masuk dan keluar wilayah Indonesia, maka setiap orang yang masuk atau ke luar wilayah Indonesia wajib memiliki surat perjalanan. Setiap orang dapat ke luar wilayah Indonesia, apabila telah mendapat tanda bertolak, yakni tanda tertentu yang diterakan oleh pejabat imigrasi di tempat pemeriksaan imigrasi dalam surat perjalanan setiap orang yang akan masuk ke Indonesia setelah mendapat izin yang diberikan pada visa atau surat perjalanan untuk memasuki wilayah Indonesia yang diberikan oleh pejabat imigrasi di tempat pemeriksaan imigrasi. Setiap orang asing yang masuk ke wilayah Indonesia, wajib memiliki visa. Visa diberikan kepada orang asing yang maksud dan tujuan kedatangannya

di Indonesia bermanfaat serta tidak akan menimbulkan gangguan terhadap ketertiban dan keamanan nasional.

3.2 Fungsi Administrasi Keimigrasian

Fungsi administrasi keimigrasian bertujuan untuk mencapai keseimbangan antara mengakomodasi kebutuhan ekonomi dan sosial negara sasaran dengan menjaga keamanan nasional dan mematuhi hukum imigrasi yang berlaku. Administrasi keimigrasian sangat penting dalam mengatur, mengawasi, dan mengelola pergerakan orang asing di suatu negara. Beberapa fungsi utamanya meliputi:

1. **Kontrol Perbatasan:** Administrasi keimigrasian mengatur dan mengawasi perbatasan negara untuk mencegah masuknya orang asing secara ilegal, termasuk penyelundupan, pengungsi, dan imigrasi ilegal. Ini melibatkan pemeriksaan dokumen dan identifikasi individu yang datang ke negara tersebut.

2. **Pemberian Visa dan Izin Tinggal:** Administrasi keimigrasian mengeluarkan visa dan izin tinggal kepada orang asing yang memenuhi persyaratan tertentu, seperti tujuan kunjungan, studi, bekerja, atau tinggal tetap. Ini memastikan bahwa orang asing yang masuk ke negara tersebut sesuai dengan aturan yang berlaku.

3. **Pemantauan Orang Asing:** Administrasi keimigrasian memantau dan

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mengawasi aktivitas orang asing yang berada di negara tersebut, terutama mereka yang memiliki izin tinggal sementara. Hal ini termasuk pemantauan kepatuhan terhadap ketentuan izin tinggal dan tindakan yang melanggar hukum imigrasi.

4.Keamanan Nasional: Administrasi keimigrasian berperan dalam menjaga keamanan nasional dengan mencegah masuknya individu atau kelompok yang dapat membahayakan keamanan negara tersebut. Hal ini mencakup identifikasi potensi ancaman keamanan dan pencegahan terhadap aktivitas terorisme.

5.Penegakan Hukum Imigrasi: Administrasi keimigrasian melakukan penegakan hukum imigrasi dengan mengidentifikasi, menangkap, dan mengadili orang asing yang melanggar hukum imigrasi. Ini melibatkan deportasi atau tindakan hukum lainnya terhadap pelanggar hukum imigrasi.

6.Pengelolaan Data dan Informasi: Administrasi keimigrasian mencatat dan menyimpan informasi tentang pergerakan dan status orang asing, termasuk catatan masuk dan keluar, riwayat visa, dan data identifikasi. Ini membantu dalam mengelola dan memantau populasi imigran.

7.Kebijakan Imigrasi: Administrasi keimigrasian membantu dalam merancang, merevisi, dan melaksanakan kebijakan imigrasi nasional. Hal ini mencakup penetapan kuota imigrasi, kriteria visa, dan persyaratan izin tinggal.

8.Kontribusi Ekonomi dan Sosial: Administrasi keimigrasian dapat

berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi dengan mengelola arus imigrasi yang mendukung tenaga kerja, inovasi, dan perkembangan ekonomi. Ini juga bisa berdampak pada kebijakan sosial, seperti reunifikasi keluarga.

2.3.3 Tujuan Administrasi Keimigrasian

Tujuan administrasi keimigrasian dapat bervariasi antara negara-negara sesuai dengan kebijakan, keadaan, dan kepentingan masing-masing. Administrasi keimigrasian yang efektif seharusnya mencapai keseimbangan antara kebutuhan ekonomi, keamanan nasional, dan pemenuhan hak asasi manusia para imigran.

Berikut tujuan - tujuan Administrasi Keimigrasian :

1.Keamanan Nasional: Administrasi keimigrasian bertujuan untuk melindungi keamanan nasional dengan mengawasi siapa yang memasuki negara. Ini mencakup penilaian risiko dan pemantauan terhadap potensi ancaman keamanan yang dapat dihadirkan oleh warga asing.

2.Pengendalian Migrasi: Tujuan utama administrasi keimigrasian adalah mengatur dan mengendalikan aliran migrasi, termasuk pengaturan masuk, tinggal, dan pekerjaan orang asing. Hal ini memungkinkan negara untuk menjaga keseimbangan antara kebutuhan ekonomi dan sosial dengan keamanan dan kepentingan nasional.

3.Perlindungan Hak Asasi Manusia: Administrasi keimigrasian juga

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bertujuan untuk memastikan perlindungan hak asasi manusia para imigran, termasuk hak untuk mencari suaka, mendapatkan perlindungan dari penganiayaan, dan memiliki akses ke layanan kesehatan dan pendidikan yang layak.

4. Pemantauan Kepindahan Penduduk: Melalui administrasi keimigrasian, pemerintah dapat memantau perubahan demografi dan pertumbuhan penduduk akibat migrasi. Informasi ini penting untuk perencanaan kebijakan sosial dan ekonomi.

5. Pendapatan Negara: Pemerintah dapat mengenakan biaya dan pajak terhadap imigran, yang dapat menjadi sumber pendapatan bagi negara. Ini termasuk biaya visa, pajak penghasilan, dan lainnya.

6. Pemenuhan Kebutuhan Tenaga Kerja: Administrasi keimigrasian bisa digunakan untuk mengatasi kekurangan tenaga kerja dalam sektor-sektor tertentu dengan mengizinkan masuknya pekerja asing yang memiliki keterampilan yang dibutuhkan.

7. Integrasi Sosial dan Kultural: Administrasi keimigrasian dapat merancang program-program untuk membantu imigran berintegrasi ke dalam masyarakat dan budaya negara yang mereka tuju. Ini termasuk pelatihan bahasa, pendidikan kewarganegaraan, dan dukungan sosial.

8. Penegakan Hukum Imigrasi: Administrasi keimigrasian bertujuan untuk

menegakkan undang-undang imigrasi dan mengambil tindakan hukum terhadap orang yang melanggar aturan dan peraturan terkait status imigrasi mereka.

4. Kajian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan suatu penelitian yang memiliki kaitan dengan penelitian selanjutnya, serta sebagai tolak ukur dan acuan kedepannya. Selain itu juga sebagai bahan perbandingan. Berikut ini beberapa penelitian yang menjadi kajian terdahulu dalam penelitian ini:

Pertama, jurnal penelitian dari Ladiatno Samsara, 2013, (Volume 1, Nomor Januari 2013, ISSN 2303-341X) dengan judul “Inovasi Pelayanan paspor di Kantor Imigrasi (Studi Tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Surat Perjalanan Republik Indonesia di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Surabaya). Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan tipe penelitian eksplanatif. Hasil penelitian diatas yakni menurut Damapora bahwa inovasi dapat berupa produk atau jasa, maupun teknologi. inovasi yang dihasilkan oleh kantor imigrasi khusus Surabaya yakni ada beberapa yang pertama adanya keuntungan relative dari penerapan inovasi dengan internet apply system yang berguna mempermudah masyarakat saat ingin memperpanjang surat passport.

Perbedaan penelitian terletak pada lokasi yakni di kantor Imigrasi kelas 1 khusus Surabaya, selain itu juga penelitian diatas berfokus pada bagaimana cara

meningkatkan kualitas pelayanan public saja, berbeda dengan penelitian ini yang pada variabelnya yakni Inovasi Pelayanan HAM.

Kedua, Jurnal penelitian oleh Nirma Amriah dengan judul “Komunikasi Inovasi Dalam Program Sistem Pelayanan Umum Terpadu (SIPUT) Keliling Membangun Masyarakat Madani Di Kelurahan Gunung Elai Kota Bandung”. Model Penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan focus penelitian antara lain: agen-agen perubahan, pesanpesan inovasi, ciri masyarakat madani dan opini masyarakat. Serta sumber data primer pada penelitian ini adalah Lurah Gunung Elai, para RT dan warga. Jenis data dalam penelitian mrnggunakan data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Adapun persamaan pada penelitian penulis adalah teori yang digunakan, metode penelitian deskriptif dan Teknik pengumpulan data sedangkan perbedaannya terdapat pada jenis Inovasi dan Lokasi penelitian.

Ketiga, jurnal penenlitian oleh Handrisal, Nazaki dan MuhammadHafiz, 2019,(Volume 5,Nomor 1) dengan judul “Inovasi Pelayanan Berbasis Electronic Government Melalui Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (Apapo) Di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung pinang Tahun 2019”.Penelitian ini merupakan jenis penelitian Deskriptif kualitatif. Metode penelitian kualitatif ini menurut

(Sugiyono 2010) sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (natural setting) disebut juga sebagai metode etnografi. Adapun hasil penelitian ini yakni bahwa inovasi pelayanan melalui aplikasi Apapo pada kantor imigrasi kelas I tanjungpinang sudah cukup berhasil, namun dari empat faktor keberhasilan inovasi yang di gunakan yaitu; karakteristik saluran komunikasi, upayadari agen dan sistem sosial. Terdapat dua indikator yang belum maksimal yaitu saluran komunikasi dan upaya dari agen.

Perbedaan penelitian diatas yakni terletak pada lokasi dan tempatnya berada di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung pinang. Selain itu, perbedaan lain terletak pada variabel nya, karena pada penelitian diatas tidak menggunakan inovasi Pelayanan, sedangkan pada penelitian ini menggunakan variabel Inovasi Pelayanan.

2.5 Konsep Operasional

Konsep operasional mendefinisikan variabel secara operasional berdasarkan karakteristik yang diamati memungkinkan peneliti untuk melakukan observasi atau pengukuran secara cermat terhadap suatu objek atau fenomena. Terdapat beberapa indikator yang digunakan dalam Inovai Pelayanan Berbasis Digital Dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi yaitu :



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

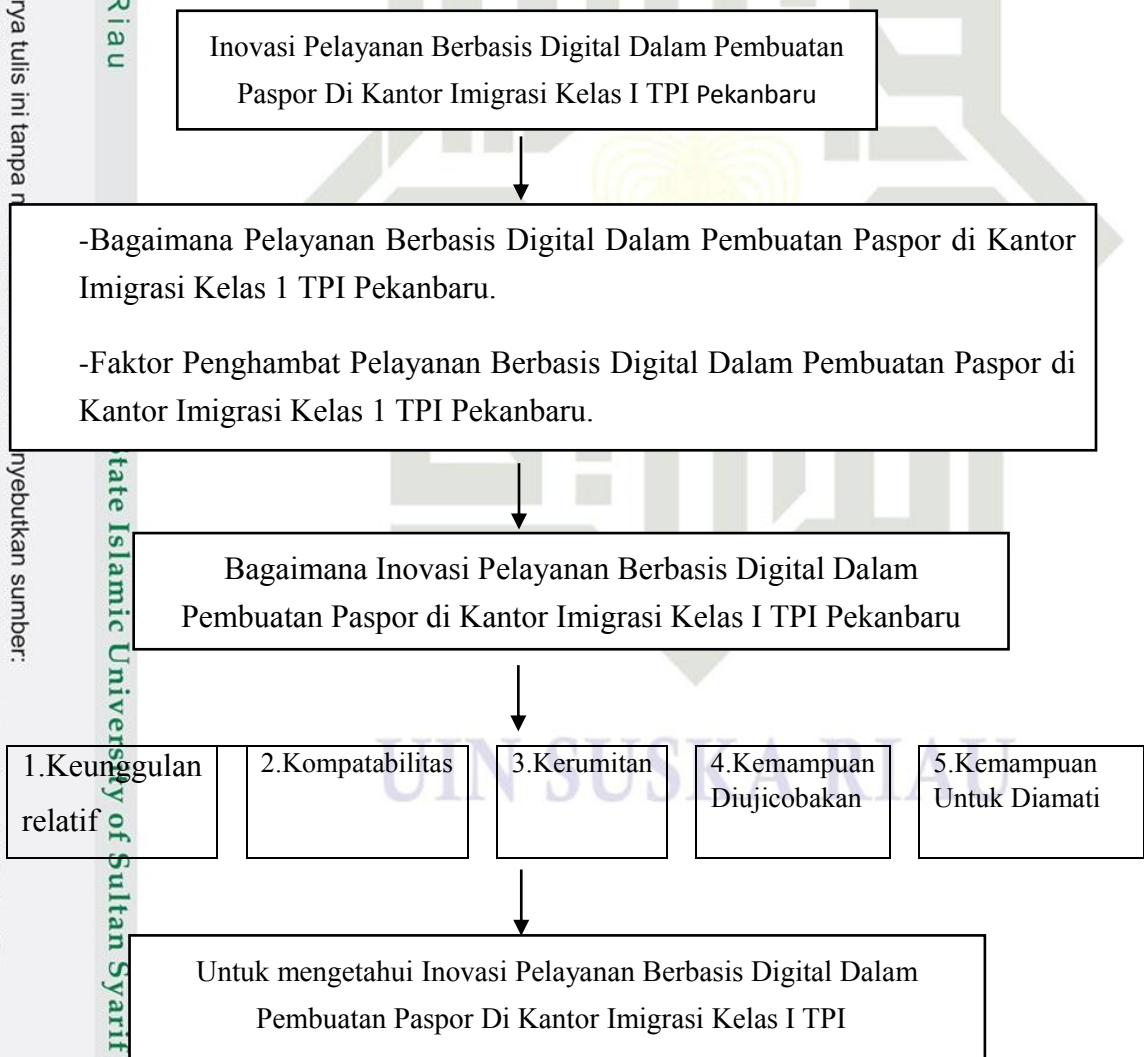
Variabel	Indikator	Sub Indikator
Pelayanan berbasis Digital Dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Pekanbaru	1. Keunggulan Relatif (relative advantage)	1. Kepuasan. 2. Status Sosial.
	2. Kompatibilitas (compatibility)	1. Kesesuaian dengan gagasan sebelumnya. 2. Kesesuaian dengan ketentuan dan norma yang ada.
	3. Kerumitan (complexity)	1. Inovasi sebagai suatu yang sulit untuk dipahami dan digunakan.
	4. Kemampuan diujicobakan (triability)	1. Melewati fase uji publik. 2. Ter uji keunggulannya.
	5. Kemampuan Untuk Diamati (observability)	1. Dapat dilihat prosesnya. 2. Dapat dilihat hasilnya.

2.6 Kerangka Berpikir

Kerangka pemikiran adalah model konseptual mengenai teori yang berkaitan dengan berbagai faktor masalah penting. Kerangka pemikiran

merupakan landasan berpikir bagi penulis, yang digunakan sebagai pemandu dan menunjukkan arah yang hendak dituju. Kerangka pemikiran juga menjadi penjelasan tentang fenomena tentang berbagai gejala yang menjadi objek penelitian. Berdasarkan kerangka teori diatas, penulis menguraikan konsep operasional dalam bentuk kerangka berpikir tentang judul penelitian ” Inovasi Pelayanan Berbasis Digital dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru” :

Gambar 2.2 Kerangka Berpikir Penelitian



BAB III

METODE PENELITIAN

1.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru. Rentan waktu yang akan digunakan untuk penelitian ini sekitar 2-3 bulan tergantung bagaimana peneliti mengatur waktu yang digunakan.

1.2 Sumber Data Penelitian

Data Primer

Data primer ialah jenis sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari objek yang diteliti dengan wawancara sebagai teknik pengumpulan data. Dalam hal penelitian ini data primer diperoleh dari :

- a. Identitas Narasumber
- b. Pelayanan kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru Tempat pembuatan Paspor.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data suatu penelitian yang diperoleh dengan cara pengumpulan dan pengelolaan data dari sumber yang telah ada. Data sekunder itu berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip. Data ini didapat dari data primer penelitian terdahulu yang sudah diolah

dalam bentuk gambar, diagram dan sebagainya yang dapat menjadi Informatif bagi orang lain.

3. Informan Penelitian

Informan adalah seseorang atau anggota kelompok yang diriset yang diharapkan mempunyai informasi penting. Informan penelitian berperan penting dalam proses pengumpulan data karena mereka memiliki pengetahuan, pengalaman, atau pandangan yang relevan dengan topik penelitian. Informan penelitian dapat berperan sebagai narasumber (informan utama) atau narasumber tambahan (informan pendukung).

1. Key Informan merupakan orang yang sangat memahami permasalahan yang diteliti. Adapun dalam penelitian ini yang dimaksud key informan yaitu pegawai kantor imigrasi pekanbaru. Berikut data Pegawai Imigrasi Bagian Teknologi Informasi Keimigrasian (TIKIM) di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru :

Tabel 3.1 : Data Pegawai Imigrasi Bagian Teknologi Informasi Keimigrasian

No.	Bagian Bidang
1.	Kepala Subseksi Teknologi Informasi Keimigrasian
2.	Analisis Keimigrasian Ahli Pertama Pada Seksi Tikim
3.	Analisis Keimigrasian Ahli Pertama Pada Seksi Tikim

4.	Analisis Keimigrasian Ahli Pertama Pada Seksi Tikim
5.	Kepala Subseksi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian

Sumber : Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru

Informan pendukung merupakan orang yang mendukung memberikan informasi terkait dengan penelitian ini. Adapun informan pendukung penulis dalam penelitian ini ialah masyarakat yang telah menggunakan layanan pembuatan paspor dan Pelayanan Jempol HAM di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru.

4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan data merupakan langkah yang strategis karena tujuan penelitian adalah mendapatkan data. Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai latar dan berbagai sumber yaitu sebagai berikut:

Observasi

Observasi atau pengamatan adalah kegiatan pengamatan yang dilakukan dengan menggunakan indra penglihatan yang tidak mengajukan pertanyaan-pertanyaan. Observasi merupakan salah satu metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian kualitatif. Pengumpulan data secara observasi dilakukan dengan cara pengamatan dan penelitian secara langsung kelapangan dan memperoleh data subjektif yang berkaitan dengan persoalan yang dibahas.



2. Wawancara
- 2.1. Wawancara yaitu pengumpulan data dengan cara mengajukan pertanyaan oleh pewawancara (peneliti) kepada informan untuk memperoleh informasi yang diinginkan oleh peneliti. Kemudian jawaban yang diterima dari informan dicatat dan dikam menggunakan alat perekam. Dengan demikian wawancara yang dilakukan akan mengarah pada informasi yang dibutuhkan. Informan dalam penelitian ini adalah Humas atau orang yang berada di TIKIM (Teknologi Informasi Komunikasi Imigras) Kantor Imigrasi kelas 1 TPI Pekanbaru.
- 2.2. Dokumentasi
- Dokumentasi merupakan Teknik pengumpulan data secara tidak langsung ditujukan kepada subjek penelitian. Dokumentasi yang diteliti bisa berbagai macam, tidak hanya dokumen resmi. Dokumen dapat berupa buku harian, surat pribadi, foto, video, laporan notulen rapat dan sebagainya.
- 2.5 Teknik Analisis Data**
- Teknik analisi data yang penulis gunakan yaitu Deskriptif kualitatif dimana dimulai dari pencarian data baik secara primer maupun sekunder, dan dikelompokkan sesuai dengan kebutuhan penelitian, lalu penulis Analisa data-data yang telah ada. Kemudian penulis konfirmasi melalui wawancara maupun observasi dengan pihak-pihak terkait, maka penulis dapat mengambil kesimpulan.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Sejarah Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru

Secara geografis letak kota Pekanbaru khususnya dan Riau umumnya sangat strategis terutama berbatasan langsung dengan Negara tetangga (Singapore, Malaysia dan Vietnam) maka aspek Keimigrasian di daerah ini cukup menonjol. Kantor Imigrasi Pekanbaru, dalam sejarahnya telah didirikan di Pekanbaru sejak tahun 1950 an, yang pada waktu itu bernama jawatan berkedudukan di Tepian Sungai Siak. Diawali dengan sejumlah Pejabat Tehnis dan Pegawai Administrasi yang kecil dan sarana operasional yang terbatas. Kegiatan Keimigrasian terus berkembang. Struktur organisasi terus berubah sesuai dengan perkembangan pembangunan dan permasalahan Keimigrasian yang semakin kompleks.

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kehakiman RI No. JM.2/11/11 Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru dibentuk pada tanggal 17 Juni 1953 dengan nama Kantor Imigrasi Daerah Pekanbaru yang berkantor di Pos Imigrasi sungai Siak, jala nbaru menjadi Kantor Imigrasi Klas 1 Pekanbaru dengan wilayah kerja meliputi Kotamadya Pekanbaru dan Kabupaten Kampar. Dalam perkembangannya sesuai dengan surat Keputusan Menteri Kehakiman RI No. M-



03.PR.07.04 tahun 1991 wilayah kerja Kantor Imigrasi Pekanbaru disamping Kamarnya Pekanbaru dan Pelabuhan ke Jalan Teratai No.87 Pekanbaru sampai sekarang.

Pada tahun 1982 terjadi integrasi Kantor Wilayah Departemen Kehakiman sehingga terjadi perubahan nomenklatur dari Kantor Imigrasi Daerah Pekanbaru dan Kabupaten Kampar juga termasuk Kecamatan Siak Sri Indrapura yang berada di Kabupaten Bengkalis, namun setelah terbentuknya Kantor Imigrasi Klas II Siak maka kecamatan Siak Sri Indrapura masuk kedalam wilayah kerja Kanim Siak.

Pemerintah telah menetapkan perubahan organisasi Departemen Kehakiman dari system Holding Company menjadi system Intergrated company sehingga Kanwil Ditjen Imigrasi dihapuskan dan kemudian dibentuklah Kanwil Departemen Kehakiman dan Ham dan selanjutnya menjadi Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia RI dan Kantor Imigrasi sebagai Unit pelaksana Tehnis (UPT), berada dan bertanggung jawab dibawah Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Riau.Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Pekanbaru mempunyai wilayah kerja yang meliputi:

- ↳ Kota Pekanbaru
- ↳ Kabupaten Kampar

3. Kabupaten Rokan Hulu
4. Kabupaten Pelalawan

Dan di tambah dengan 2 (dua) Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) yang terdiri dari :

1. TPI Bandara SSK II Simpang Tiga Pekanbaru
2. TPI Sungai Dukuh di sungai Siak Pekanbaru

2. Visi, Misi dan Motto

Adapun visi, misi dan motto Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Pekanbaru yaitu ;

Visi : Masyarakat Memperoleh Kepastian Hukum

Misi : Melindungi Hak Asasi Manusia

Motto : Melayani dengan Tulus

4.3 Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru

Struktur organisasi merupakan bentuk kerangka kerja pengelolaan sumber daya manusia yang menunjukkan tingkat dan tanggung jawab serta wewenang masing-masing perusahaan dalam upaya bersama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Struktur Kantor Imigrasi kelas 1 TPI Pekanbaru dapat dilihat di

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak cipta milik UIN

y of Sultan Syarif Kasim Riau

Gambar 4.1

STRUKTUR ORGANISASI

KANTOR IMIGRASI KELAS 1 TPI PEKANBARU



Sumber : Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru

Di dalam sebuah perusahaan atau institusi mempunyai arti yang sangat penting untuk mencapai tujuan. Struktur organisasi Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI



Pekanbaru disusun sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang berlaku, pada intinya menjelaskan segala fungsi, kewajiban dan tanggung jawab dari masing-masing bagian yang ditempati. Adapun tugas dan tanggung jawab dari masing-masing struktur organisasi Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru yang disusun yaitu:

1. Sub Bagian Tata Usaha

Melakukan urusan Tata Usaha dan urusan rumah tangga Kantor Imigrasi, kepegawaian, keuangan dan surat menyurat perlengkapan rumah tangga imigrasi.

2. Seksi Lalu Lintas

Melakukan kegiatan keimigrasian di Seksi Lalu Lintas Keimigrasian Kantor Imigrasi berdasarkan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku, pemberian dokumen perjalanan (Paspor R.I.), izin berangkat dan izin kembali.

3. Seksi Izin Tinggal dan Status Keimigrasian

Melakukan penyiapan penyusunan rencana, pelaksanaan, pengoordinasian, evaluasi dan pelaporan di bidang pelayanan izin tinggal dan izin masuk kembali seksi Status Keimigrasian mempunyai tugas melakukan penyiapan penyusunan rencana, pelaksanaan, pengoordinasian,

evaluasi dan pelaporan di bidang pemeriksaan, penelaahan dan penyelesaian alih status keimigrasian, penelaahan status keimigrasian dan kewarganegaraan untuk penerbitan surat keterangan keimigrasian, pelayanan surat keterangan keimigrasian, dan bukti pendaftaran anak berkewarganegaraan ganda.

4. Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian

Melakukan penyebaran dan pemanfaatan informasi serta pengelolaan saran informasi keimigrasian di lingkungan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, melakukan pengumpulan atau penelaahan analisis data evaluasi penyajian dan penyebaran untuk penyelidikan keimigrasian dan pemeliharaan, pengamanan dokumen keimigrasian penggunaan serta pemeliharaan sarana komunikasi.

5. Seksi Intelegen dan Penindakan Keimigrasian

Melakukan pengawasan dan penindakan keimigrasian terhadap orang asing di wilayah kerja kantor imigrasi Pekanbaru berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, pemantauan terhadap pelanggaran perizinan keimigrasian dan mengadakan kerjasama antar instansi di bidang pengawasan orang asing, penyidikan dan penindakan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

terhadap setiap orang yang melakukan tindakan pidana dan pelanggaran keimigrasian serta pemeriksaan cegah dan tangkal untuk permohonan dokumen keimigrasian.

Fungsi dan Tugas Pokok

Berdasarkan Keputusan Menteri Kehakiman Republik Indonesia No.M.03-PR.07.04 Tahun 1991 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Imigrasi. Kantor Imigrasi adalah Pelaksanaan Teknis di bidang Keimigrasian di lingkungan kantor Wilayah Departemen Kehakiman yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Kantor Wilayah. Kantor Imigrasi di pimpin oleh seorang Kepala Kantor dan mempunyai tugas pokok dan fungsi Departemen Kehakiman dibidang Keimigrasian di wilayah bersangkutan.

Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru adalah unit pelaksana teknis di bidang Keimigrasian di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Provinsi Riau yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM.

Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Pekanbaru mempunyai fungsi :

Melaksanakan tugas keimigrasian dibidang Informasi dan Sarana

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Komunikasi Keimigrasian;

Melaksanakan tugas keimigrasian dibidang Lalu Lintas Keimigrasian;

Melaksanakan tugas keimigrasian dibidang Status Keimigrasian;

Melaksanakan tugas keimigrasian dibidang Pengawasan dan Penindakan Keimigrasian.

Kantor Imigrasi kelas 1 TPI (Tempat Pemeriksaan Imigasi) Pekanbaru

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Seksi Lantaskim (Lalu Lintas Keimigrasian)

Melakukan pengecekan kelengkapan berkas permohonan SPRI (Surat Perjalanan Republik Indonesia);

Melakukan pengecekan kelengkapan berkas Exit Re-Entry Permit dan

Membubuhkan paraf setelah lengkap berkas permohonan paspor dan berkas Exit Re-Entry Permit;

Melakukan pengawasan terhadap staf, loket, entry data,

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

foto,wawancara, pencetakan paspor, bagian pengambilan paspor dan pengambilan Re-Entry Permit.

e. Melakukan koordinasi dengan staf Lantaskim (Briefing)

f. Memberikan pertimbangan keputusan dalam hal pemberian ijin bertolak ataupun ditolak keberangkatannya bagi yang secara otomatis diarahkan oleh system maupun yang diarahkan petugas pemeriksa keimigrasian;

g. Memberikan pertimbangan keputusan dalam hal pemberian ijin masuk ataupun ditolak masuk ke wilayah Indonesia bagi yang secara otomatis diarahkan oleh system maupun yang diarahkan petugas pemeriksa keimigrasian;

h. Memeriksa hasil laporan bulanan dan data statistik penumpang;

i. Menandatangani laporan penggunaan Visa On Arrival;

j. Melakukan koordinasi eksternal dengan pihak otoritas bandara dan instansi terkait pada lingkungan Bandara Sultan Syarif Qasim II Pekanbaru;

k. Melakukan koordinasi eksternal dengan instansi terkait pada lingkungan Pelabuhan Sungai Duku;

l. Melakukan koordinasi dengan atasan langsung serta evaluasi dan

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

laporan terhadap pelaksanaan kerja pada sub seksi Perijinan dan Lintas

Batas;

b. Menandatangani dan memberikan penilaian terhadap kinerja petugas seksi Lalu Lintas Keimigrasian.

3. Seksi Wasdakim (Pengawasan)

a. Menyusun rencana kerja seksi Wasdakim;

b. Menandatangani berkas permohonan ijin keimigrasian telah diperiksa;

c. Memeriksa dan menandatangani berita acara pendapat;

d. Melakukan koordinasi dengan instansi terkait;

e. Melakukan pengawasan keimigrasian pada wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru;

Mengkoordinir pelaksanaan pendetensian WNA dan pendeportasian WNA;

Menerima dan meneliti informasi tentang orang asing untuk ditindak lanjuti;

Mengkoordinir pelaksanaan tugas dan pengawasan orang asing;

Melakukan pengesahan penilaian pelaksanaan pekerjaan pegawai.

3. Seksi Statuskim

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Membuat rencana kerja tahunan pada statuskim;
- Menandatangani perpanjangan izin tinggal kunjungan pada paspor;
- Memberikan paraf perpanjangan KITAS;
- Memberikan paraf pada surat permohonan perpanjangan KITAP;
- Memberikan paraf pada surat permohonan konversi ITK ke ITAS;
- f. Memberikan paraf pada surat permohonan ITAS ke ITAP;
- g. Mengusulkan perpanjangan KITAS dan KITAP ke Kantor Wilayah;
- h. Mengusulkan konversi ITK ke ITAS ke Kantor Wilayah;
- Menandatangani surat penangguhan perpanjangan ITAS;
- Menandatangani surat penangguhan alih status ITK ke ITAS;
- Menandatangani surat penangguhan alih status ITAS ke ITAP;
- Memberikan paraf pada surat permohonan SKIM.

4. Seksi Infokim

- Menyusun rencana program kerja seksi infokim;
- Menandatangani buku pengawasan orang asing;

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c. Menandatangani Exit Permit Only;

Menandatangani mutasi alamat;

Menandatangani surat keluar;

Melaksanakan digitalisasi file;

Melaksanakan publikasi dan visualisasi;

Pemutakhiran data;

i. Membuat laporan bulanan dan statistik kegiatan WNI dan WNA;

j. Penataan arsip WNI dan WNA.

5. Sub Tata Usaha

Menyusun rencana kerja Sub Bagian Tata Usaha;

Menghimpun pendistribusian, pengelolaan arus surat menyurat dengan sistem kartu kendali untuk memperlancar penerimaan informasi;

Mengumpulkan kearsipan surat masuk dan dokumen kantor;

Menyelenggarakan dan mengatur administrasi pemeliharaan kendaraan

dinas;

Mengompilasikan pemeliharaan alat perlengkapan kantor, gedung

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- kantor, rumah dinas serta pemeliharaan pemakaian telpon, listrik, air dan kebersihan ruangan;
- Memeriksa berkas tagihan pemeliharaan kantor, gedung kantor rumah dinas dan biaya tanggungan listrik dan telepon;
- Menghimpun usulan pelaksanaan penghapusan alat perlengkapan kantor dan kendaraan dinas;
- Menghimpun pembuatan daftar gaji/dan rapel pegawai;
- i. Menghitung dan menyelenggarakan pengurusan perjalanan dinas;
 - j. Menghimpun pelaksanaan pengamanan di lingkungan kantor;
 - k. Menganalisa data kepegawaian dan usul-usul formasi pegawai sebagai bahan usul untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan Pra Jabatan dan ujian dinas tingkat I dan tingkat II;
- Menyusun usulan pemberian penghargaan, tanda penghormatan dan Kartu Pegawai bagi CPNS yang telah diangkat menjadi PNS, permintaan pengujian kesehatan dan penyusunan DUK;
- Membuat pengusulan kenaikan pangkat, pengusulan pengangkatan dalam jabatan struktural, pemindahan pegawai, pemberhentian dan pensiun.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI

PENUTUP

Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa layanan paspor berbasis digital mampu berperan dalam memberikan kemudahan atau aksesibilitas dalam pelayanan permohonan paspor bagi pemohon dari kelompok rentan yakni lansia yang sedang sakit serta penyandang disabilitas yang dimana mereka memiliki keterbatasan pergerakan yang menyulitkan mereka atau bahkan hampir tidak memungkinkan mereka untuk datang ke Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru untuk mengikuti seluruh rangkaian proses pelayanan permohonan paspor. Layanan paspor berbasis digital juga telah mampu memenuhi kebutuhan akan pelayanan publik berbasis hak asasi manusia.

Selanjutnya bahwa layanan paspor berbasis digital telah mampu berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru dilihat dari pemenuhan dimensi service quality. Terdapat 5 dimensi pada dimesi Relative Advantage, Compability, Complexity, Triability, serta Observability. Layanan paspor berbasis digital juga telah mampu memenuhi dimensi Relative Advantage, Compability, Triability, dan Observability, namun belum sepenuhnya mampu memenuhi dimensi Complexity atau

kerumitan. Layanan Paspor berbasis digital ini juga telah mampu meningkatkan kualitas pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru.

2. Saran

Kualitas pelayanan pengurusan paspor pada Kantor Imigrasi kelas 1 TPI Pekanbaru harap ditingkatkan Sosialisasi mengenai Pelayanan Jemput Bola berbasis HAM (Jempol HAM) ini agar menghindari ketidaktauannya Masyarakat terhadap layanan tersebut. Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru harap lebih memperhatikan lahan parkir yang kurang memadai sehingga masih banyaknya kendaraan Pemohon paspor yang masih kebingungan meletak kendaraannya dan menyebabkan macet di ruas jalan Kantor Imigrasi tersebut. Faktor faktor dalam prosedur administrasi sebisa mungkin disederhanakan dan dimudahkan prosesnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfrida, R. M., & Astuti, R. S. (2019). Karakteristik Inovasi E-Service Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang (Studi Kasus Pelayanan Akta Kelahiran Dan Akta Kematian). *Journal of Public Policy and Management Review*, 8(4), 441-453.
- Ayuningtyas, D. W. (2021). Penerapan Good Governance Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Keimigrasian. *Journal of Administration and International Development*, 1(1), 1-13.
- Lawerilla, A. (2021). *PROSEDUR PELAYANAN PERMOHONAN PASPOR SECARA ONLINE DI KANTOR IMIGRASI KELAS 1 TPI (TEMPAT PEMERIKSAAN IMIGRASI) PEKANBARU* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Handrisal, H., Nazaki, N., & Hafiz, M. (2021). Inovasi Pelayanan Berbasis Electronic Government Melalui Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (Apapo) Di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang Tahun 2019. *KEMUDI: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(02), 179-198.
- Londow, G. D. (2019). Pemberlakuan Tindakan Administratif Keimigrasian Menurut Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian. *Lex Et Societatis*, 7(3).
- Madichiananti, R. F. (2022). *Efektivitas Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru Dalam Penggunaan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau).
- Muharam, A., Butar, P. R. B., & Wibawanto, M. R. Y. (2022). Implementasi Fungsi Keimigrasian dalam Keamanan Negara. *AL-MANHAJ: Jurnal Hukum dan Pranata Sosial Islam*, 4(2), 573-582.
- Pangestu, W. R. (2016). Inovasi Pelayanan One Stop Service (Studi Peningkatan Kualitas Pelayanan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya). *Jurnal Ilmu Administrasi Negara Universitas Airlangga*.
- Polanunu, A. B. D., & Rijal, N. K. (2021). Menuju Good Governance: Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital di Kantor Imigrasi Kelas II Non-TPI Kediri Jawa Timur. *NeoRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 3(1), 1-19.
- PUTRA, M. N. R. (2023). KOMUNIKASI INOVASI LAYANAN JEMPOL HAM

DALAM PEMBUATAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS 1 TPI PEKANBARU (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU).

- Hak Cipta**
Indungi Un
ig-Undang
1. Dilarang mengutip si
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Putri, Y. A., Putera, R. E., & Rahayu, W. K. (2022). Inovasi Pelayanan Informasi melalui Aplikasi Sentuh Tanahku pada Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara. *Journal of Social and Policy Issues*, 86-94.

Riduan, M., Rahmadanita, A., & Nurrahman, A. (2023). Inovasi Pelayanan Publik Di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Batulicin. *Jurnal Media Birokrasi*, 113-132.

Samsara, L. (2011). Inovasi Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi (Studi Tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Surat Perjalanan Republik Indonesia di Kantor Imigrasi Klas I Khusus Surabaya). *Sumber*, 6(111.169), 14-688.

Siti Maryam, N. (2017). Mewujudkan Good Governance melalui pelayanan publik. *JIPSI-Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi UNIKOM*, 6.



DOKUMENTASI

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES
Jl. H.R. Soebrantas No. 55 Km. 15 Tuahmadani Tumpun - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
Fax 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail. : fekonso@uin-suska.ac.id

Nomor : B-1981/Un.04/F.VII.1/PP.00.9/2/2024 Pekanbaru, 27 Februari 2024 M
Sifat : Biasa 17 Sya'ban 1445 H
Lampiran : -
Perihal : **Bimbingan Skripsi**

Kepada
Yth. **Muslim, S.Sos, M.Si**
Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
UIN Sultan Syarif Kasim Riau
Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat,

Bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa :

N a m a : Imelda Margaretha
NIM : 12070523054
Jurusan : Administrasi Negara
Semester : VIII (Delapan)

adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memenuhi syarat untuk menyelesaikan studi/ menyusun skripsi dengan judul: "INOVASI PELAYANAN BERBASIS DIGITAL DALAM PEMBUATAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS 1 TPI PEKANBARU".

Sehubungan dengan itu kami menunjuk Saudara sebagai pembimbing dalam menyelesaikan skripsi mahasiswa tersebut di atas.

Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terima kasih.

an. Dekan
Wakil Dekan Bid. Akademik dan
Pengembangan Lembaga,



Dr. Kamaruddin, S.Sos, M. Si
NIP. 19790101 200710 1 003

Tembusan :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau

- Hak Cipta Dilindungi
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

RIWAYAT HIDUP PENULIS

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh



Nama lengkap penulis Imelda Margaretha, lahir pada tanggal 01 September 2002 di Kota Jambi Provinsi Jambi. Penulis merupakan anak dari pasangan Bapak Inhi Susanto dan Ibu Elfianah. Penulis merupakan anak keempat dari lima bersaudara yang bernama Kristy Okta Maria,S.Pd, Mellisa,A.Md,Keb. Anggia Yuseva, dan Viona Melinda. Penulis menganut agama Islam. Alamat tinggal penulis berada di Jalan Inpres Perumahan Putera Pavillion. Penulis pernah menempuh pendidikan di Exellent Mandiri School dan SDN 146/IV Jambi lulus pada tahun 2013 penulis melanjutkan pendidikan di SMP 11 Kota Jambi dan lulus pada tahun 2017, selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan di SMAN 8 kota Jambi dan SMAN 4 Kota Pekanbaru dan lulus pada tahun 2020. Penulis melanjutkan pendidikan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dan mengambil jurusan Ilmu Administrasi Negara. Selama menempuh pendidikan penulis banyak mendapatkan pengalaman hidup yang sangat bermanfaat baik dibidang Akademik maupun Non Akademik. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada orang tua, keluarga dan teman-teman yang telah membantu penulis baik dari segi materi ataupun material.