

Inovasi Pelayanan Publik Di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Batulicin (Studi Pada Aplikasi M-Paspor Dan Layanan Micin Darurat)

Muhammad Riduan¹, Annisa Rahmadanita², Agung Nurrahman^{3*}

1 Universitas Terbuka; amankduan21@gmail.com

2 Institut Pemerintahan Dalam Negeri; anis@ipdn.ac.id

3 Institut Pemerintahan Dalam Negeri; agung_nurrahman@ipdn.ac.id

* Correspondence: agung_nurrahman@ipdn.ac.id; Jl. Ir. Soekarno Km. 20, Kode Pos 45363, Indonesia

Received: 24-10-2023; Accepted: 14-12-2023; Published: 15-12-2023

Abstrak: Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kesulitan yang dihadapi oleh kelompok rentan, seperti individu yang sakit, disabilitas, dan Lansia di atas 65 tahun, yang ingin membuat paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Batulicin. Oleh sebab itu, Kantor Imigrasi perlu mengembangkan inovasi untuk mempermudah proses bagi kelompok tersebut yang tidak dapat mengunjungi kantor secara langsung. Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran tentang inovasi layanan publik yang dikhususkan pada beberapa aplikasi sebagai contoh. Dengan menggunakan data dan deskripsi rinci, pendekatan kualitatif digunakan untuk mencapai tujuan ini. Wawancara, observasi, dan pendokumentasian dengan menggunakan analisis reduksi, penyajian data, dan penarikan kesimpulan digunakan sebagai pendekatan pengumpulan dan analisis data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi layanan publik di Kantor Imigrasi Batulicin dilakukan dengan menyediakan inovasi M-Paspor dan Layanan Micin Darurat. Dari keenam dimensi yang digunakan dalam penelitian, terdapat 2 (dua) dimensi yang masih kurang baik yaitu aspek kesesuaian dan aspek kerumitan. Sementara itu 4 (empat) aspek lainnya sudah terselenggara dengan baik. Kesimpulannya, penyelenggaraan inovasi pelayanan publik yang di Kantor Imigrasi Batulicin, terselenggara dengan baik.

Kata Kunci: Aplikasi M-Paspor; Inovasi Pelayanan Publik; Layanan Micin Darurat.

Abstract: This study is motivated by the difficulties faced by vulnerable groups, such as individuals who are sick, disabled, and the elderly over 65 years old, who want to make a passport at the Immigration Office Class II TPI Batulicin. Therefore, the Immigration Office needs to develop innovations to facilitate the process for those groups who cannot visit the office in person. The purpose of this study was to obtain a general overview of public service innovation and analyze strategies that should be done by Batulicin immigration office in organizing public service innovation. Using detailed data and descriptions, a qualitative approach is used to achieve this goal. Interviews, observations, and documentation using reduction analysis, data presentation, and conclusions are used as approaches to data collection and analysis. The results showed that public service innovation at Batulicin Immigration Office was carried out by providing m-passport innovation and Emergency Micin services. Of the six dimensions used in the study, there are 2 (two) dimensions that are still not good, namely the suitability and complexity aspects. Meanwhile, the other 4 (four) aspects have been well organized. In conclusion, the implementation of public service innovation in Batulicin immigration office, well organized.

Keywords: M-Passport Application; Public Service Innovation; Emergency Micin Service.

1. Pendahuluan

Pelayanan publik atau *public service* merupakan suatu hal yang menjadi tanggungjawab utama pemerintah. Lebih jauh lagi, kehadiran negara diantaranya diperlukan untuk melakukan hal tersebut, yaitu melayani masyarakat. Adapun fungsi tersebut yang merupakan fungsi utama dan dasar, seringkali tidak mendapatkan perhatian yang cukup, hal ini diartikan bahwa pelayanan public yang sifatnya tradisiona cenderung masih kerap diterapkan ditengah masyarakat yang sudah siap dengan perkembangan

teknologi, yang tentunya memungkinkan peningkatan efektifitas dan efisiensi pelayanan. Adapun penelitian ini mencoba untuk menganalisis inovasi pelayanan public yang berfokus pada sebagian aplikasi yang belum ditelaah pada penelitian terdahulu sebagaimana diuraikan pada paragraph -paragraf selanjutnya.

Seiring pertumbuhan Kabupaten Tanah Bumbu, jumlah pengunjung internasional ke wilayah ini meningkat, demikian pula, peningkatan taraf hidup di wilayah ini menginspirasi warga untuk bepergian keluar negeri untuk liburan, umroh, ziarah, atau mencari peruntungan di luar negeri. Untuk melayani kepentingan masyarakat dan Warga Negara Asing di wilayah Tanah Bumbu dan sekitarnya, Kantor Imigrasi Kelas II TPI Batulicin hadir sebagai salah satu sentral masyarakat di bidang keimigrasian yang beralamat di jalan Poros Dharma Praja gunung Tinggi batulicin, Kabupaten Tanah Bumbu, Provinsi Kalimantan Selatan, yang mulai beroperasi pada tanggal 21 Maret 2014.

Kantor Imigrasi Kelas II TPI Batulicin, yang merupakan bagian dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, bertanggung jawab sebagai entitas publik untuk memberikan layanan kepada masyarakat terutama dalam hal kontrol pergerakan orang yang masuk atau keluar dari wilayah Indonesia, baik itu untuk kunjungan sementara maupun tinggal secara permanen. Kantor ini memiliki kewajiban untuk mempermudah segala urusan masyarakat, mengutamakan kepentingan masyarakat, dan selalu berkomitmen memberikan kepuasan dalam pelayanan. Motto Kantor Imigrasi Kelas II TPI Batulicin, "Melayani dengan Tulus," tidak hanya menjadi semboyan belaka, tetapi juga diwujudkan melalui interaksi langsung maupun tidak langsung dengan berbagai lapisan masyarakat. Dengan meningkatnya arus lalu lintas orang yang masuk atau keluar dari wilayah Indonesia, permintaan terhadap pelayanan dokumen-dokumen pendukung juga ikut meningkat baik dari segi kuantitas maupun kualitas pelayanan publik itu sendiri. Pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Batulicin menjadi salah satu aspek penting dalam fungsi keimigrasian, yang juga berkaitan dengan tugas pemerintahan untuk memberikan pelayanan publik dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Meskipun begitu, berdasarkan keluhan masyarakat, terdapat keluhan terhadap lamanya proses pendaftaran paspor di Kantor Imigrasi Batulicin. Hal ini disebabkan oleh persyaratan bahwa pemohon harus membawa dokumen asli dan fotokopi, serta dokumen pendukung lainnya. Keluhan lainnya juga mencakup kewajiban membawa pemohon yang sedang sakit ke kantor imigrasi, terutama bagi mereka yang ingin membawa keluarganya untuk berobat ke luar negeri.

Tabel 1. Data Keluhan Masyarakat

No	Tahun	Keluhan
1	2021	Waktu Pelayanan Terlalu Lama
2	2022	Tidak adanya keringanan bagi pemohon yang tidak membawa dokumen persyaratan Perlunya keringanan bagi pemohon yang berhalangan hadir secara fisik ke lokasi, seperti sakit, penyandang disabilitas dll.

Sumber: Olahan Peneliti, 2023

Untuk menjawab berbagai keluhan dari masyarakat, Kantor Imigrasi Batulicin mengimplementasikan Program Inovasi Pendaftaran Paspor *Online* M-Paspor yang dikeluarkan pada 18 Januari 2022, dan juga Imigrasi Batulicin mengeluarkan terobosan baru Inovasi Pelayanan Micin Darurat bagi pemohon paspor yang sedang sakit, tidak perlu datang langsung ke Kantor Imigrasi, petugas yang datang kerumah, dikeluarkan sejak 26 Januari 2022. Berbagai upaya telah dilakukan guna meningkatkan kualitas pelayanan keimigrasian khususnya dalam pelayanan paspor yang optimal kepada masyarakat. Selain itu penyebaran informasi terkait Inovasi yang dijalankan melalui poster, media sosial, radio, dan sosialisasi ke beberapa kecamatan Kabupaten Tanah Bumbu dan Kotabaru.

Kajian terdahulu berkaitan dengan inovasi pelayanan publik cukup banyak dilakukan. Sebagaimana penelitian Pertama, dari Novriando et al. (2020) yang menyatakan bahwa pelayanan publik kota Yogyakarta telah diintegrasikan kedalam layanan aplikasi Jogja Smart Service sehingga masyarakat Yogyakarta dapat menggunakannya secara efektif dan efisien. Kedua, penelitian dari Samsara (2013), menyebutkan bahwa di Kantor Imigrasi Surabaya untuk meningkatkan pelayanan publik menerapkan *internet apply system* untuk memudahkan perpanjangan paspor. Senada dengan kedua penelitian tersebut, Arafat & Zen (2019) menyebutkan bahwa para siswa pondok pesantren bersama menggunakan aplikasi yaumi, aplikasi dengan fitur Islami untuk menganjurkan peningkatan ibadah seorang muslim. Haryani et al., (2022) pun menjelaskan Pemerintah kota Tanjung pinang mengimplementasikan inovasi pelayanan publik terkait basis informasi masyarakat melalui aplikasi Tanjak atau Tanjung Pinang Aktual dan sudah cukup berhasil memberikan kemudahan bagi masyarakat.

Merujuk uraian diatas, maka penulis menyatakan bahwa perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah, penelitian ini di fokuskan pada Inovasi Layanan M-Paspor dan Layanan Micin Darurat, dan penulis menggunakan karakteristik inovasi oleh Roger dalam Suwarno (2008), berkaitan dengan pelayanan publik yaitu: *Relative*

Advantage (Keuntungan Relatif) dimana hal ini merujuk pada keuntungan yang didapatkan secara khusus atau particular dari sudut pandang pengguna atau masyarakat sebagai objek yang dilayani, *Compability* (Kesesuaian) dimana hal ini merujuk pada kebutuhan yang diharapkan dapat dipenuhi oleh masyarakat sebagai warga negara yang patut mendapatkan pelayanan dari pemerintah, *Complexity* (Kerumitan) yang merujuk pada sejauhmana tingkat kesederhanaan aplikasi sehingga sampai pada titik masyarakat mudah dan mampu mengoperasikan tanpa harus mengalami permasalahan atau keenganan untuk menjalankan aplikasi tersebut, *Triability* (Kemungkinan di coba) dimana hal ini merujuk juga pada poin sebelumnya yang secara lebih dasar dimensi ini menekankan bagaimana kesan pertama yang didapati oleh masyarakat sebagai penggunanya apakah kemudian sangat dimungkinkan bagi masyarakat untuk menggunakannya lagi di masa depan, *Observability* (Kemudahan di amati) merujuk pada kemampuan penyedia layanan dalam menilai penggunaan aplikasi ini walaupun tidak menutup kemungkinan dimensi ini juga dilihat dari sisi masyarakat terhadap masyarakat lainnya mengenai nilai-nilai kelayakan dan kepuasan penggunaan. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran tentang inovasi layanan publik di Kantor Imigrasi Batulicin.

2. Metode

Penelitian ini dilakukan secara kualitatif deskriptif di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Batulicin. Penelitian dilakukan pada bulan April s.d. Mei 2023. Pengumpulan data di lokasi penelitian melalui wawancara dengan informan, observasi dan dokumentasi. Adapun Informan pada penelitian ini berjumlah 6 orang informan yaitu Kepala Seksi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian, Kepala Seksi Lalu Lintas keimigrasian, Kepala Sub Seksi Lalulintas dan Ijin Tinggal Keimigrasian, Kepala Urusan Umum, dan dua orang Pemohon Paspor. Analisis data dilakukan dengan reduksi, menampilkan data dan penarikan kesimpulan (Miles & Huberman, 1992). Adapun teknik *sampling* yang digunakan oleh peneliti adalah Teknik *purposive sampling*, dimana peneliti menilai bahwa informan kunci sudah terdapat pada struktur organisasi pemerintahan yang jelas dan sebagiannya pun diambil dari masyarakat sebagai pengguna. Lebih jauh lagi, wawancara dan observasi yang dilakukan merujuk pada teori inovasi Roger dan operasionalisasi konsep inovasi dengan turunan dimensinya.

3. Hasil dan Pembahasan

Inovasi Pelayanan Publik di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Batulicin

Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa: “pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Sementara itu, paspor adalah dokumen yang memungkinkan penduduk Republik Indonesia melakukan perjalanan antar Negara dan diberikan oleh pemerintah Negara tersebut. Ini berlaku untuk jumlah waktu yang ditentukan (Bab I Pasal 1 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian). Penulis mengkaji inovasi layanan yang diterapkan oleh Kantor Imigrasi Batulicin dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan publiknya. Penelitian ini menggunakan kerangka karakteristik inovasi sebagaimana diuraikan oleh Roger, sebagaimana dijelaskan dalam karya Suwarno (2008), yang mencatat bahwa ada 5 (lima) karakteristik yang dapat digunakan untuk mengenali inovasi dalam pelayanan publik, lebih lanjut uraian hasil penelitian adalah sebagai berikut:

a. *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif)

Relative Advantage (Keuntungan Relatif) dimana hal ini merujuk pada keuntungan yang didapatkan secara khusus atau particular dari sudut pandang pengguna atau masyarakat sebagai objek yang dilayani. Sebuah inovasi mempunyai keuntungan dan nilai lebih dibandingkan dengan sebelumnya. Nilai inovasi yang menjadi ciri khas dan menjadi pembeda dengan yang lain. Inovasi M-Paspor dan inovasi Layanan Micin darurat memiliki keunggulan dalam hal pelayanan permohonan paspor. Tujuan dan manfaat inovasi M-Paspor adalah pendaftaran *online*, dan layanan micin darurat adalah di khususkan bagi kelompok rentan seperti sakit yang tidak bisa datang langsung ke Kantor Imigrasi Kelas II TPI Batulicin untuk mengajukan permohonan pembuatan paspor dan dapat dirasakan masyarakat yang membutuhkan perlakuan khusus, karena terhalang kemampuannya (karena sakit). Partisipasi masyarakat dalam inovasi M-Paspor dan micin darurat memperlihatkan hasil yang signifikan dan mendapatkan kepuasan dalam hal pelayanan publik.

Wawancara dengan informan Bapak A.S selaku pengguna Aplikasi M-Paspor. Pada tanggal 30 Mei 2023, Beliau mengatakan:

“Aplikasi M-Paspor ini sangat efektif dan mempermudah dalam pengurusan paspor, tidak seperti dulu datang ke kantor Imigrasi melakukan pendaftaran harus bawa berkas banyak, kemungkinan tidak bisa langsung di lakukan foto dan wawancara, sekarang sudah bisa dilayani sesuai jadwal yang didaftarkan melalui M-Paspor, karena bisa menentukan sendiri jadwal kedatangan dan mengupload Dokumen pada Aplikasi M-Paspor. Dan dalam segi pembayaran bisa bayar langsung di Aplikasi tersebut”.

Kemudian wawancara dengan informan lain Bapak S.A. yang telah menggunakan Aplikasi M-Paspor, pada tanggal 18 Mei 2023, beliau mengatakan:

“Saya mengetahui M-Paspor ini dari teman, dan langsung mencari informasi dari instagram Kantor Imigrasi Batulicin, ternyata menggunakan Aplikasi ini sangat mudah untuk saya yang melakukan perpanjangan Paspor. Cukup menguplod Dokumen foto E-KTP dan Paspor lama, sudah bisa melakukan perpanjangan, selain itu juga bisa membayar di ATM, dan Internet Banking.

Merujuk pada pernyataan informan tersebut, diketahui bahwa masyarakat selaku objek dari adanya inovasi layanan publik yang diselenggarakan oleh Kantor Imigrasi Kelas II TPI Batulicin sepakat menyatakan bahwa inovasi tersebut memberikan kemudahan bagi masyarakat. Kemudahan tersebut berimplikasi pada kepuasan masyarakat dalam memperoleh layanan public di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Batulicin. Memperkuat pernyataan informan tersebut, penulis mencermati data penelitian di bawah ini:

Tabel 2. Jumlah Penerbitan Paspor Sebelum Menggunakan Aplikasi M-Paspor Periode Juli s.d. Desember 2021

NO	JENIS PERMOHONAN	JULI	AGT	SEP	OKT	NOV	DES
1	BARU	9	11	33	60	19	66
2	PENGGANTIAN HABIS MASA BERLAKU	11	13	24	42	41	42
3	PENGGANTIAN HILANG			1			1
4	PENGGANTIAN RUSAK			1			
JUMLAH		20	24	59	102	60	109
TOTAL							374

Tabel 3. Jumlah Penerbitan Paspor Sesudah Menggunakan Aplikasi M-Paspor Periode Januari s.d. Juni 2022

NO	JENIS PERMOHONAN	JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUNI
1	BARU	138	68	149	192	135	202
2	PENGGANTIAN HABIS BERLAKU	42	69	97	125	133	112
3	PENGGANTIAN HILANG	5	1	2	4	2	2
4	PENGGANTIAN RUSAK				1		
JUMLAH		185	138	248	322	270	316
TOTAL							1479

Sumber: Diolah Penulis melalui Data Sistem Pelayanan Kantor Imigrasi Batulicin, 2022

Merujuk tabel 2 dan tabel 3 di atas diketahui bahwa Kantor Imigrasi Kelas II TPI Batulicin, dari 6 bulan sebelum menggunakan M-Paspor sebanyak 374 buku dan 6 Bulan setelah menggunakan Aplikasi M-Paspor sebanyak 1479, telah mengalami peningkatan dalam hal penerbitan paspor. Sebelum M-Paspor, proses pelayanan paspor lama dirasakan. Pada pelayanan M-Paspor tersebut bahwa program M-Paspor dilaksanakan dalam bentuk pendaftaran antrian ketika mengajukan permohonan paspor secara *online* yang masih mengalami kendala. Keputusan Direktorat Jenderal Imigrasi menghadirkan inovasi baru yaitu M-Paspor. Program M-Paspor dinilai sangat terbuka, efisien, cepat, lugas, dan bermanfaat bagi masyarakat umum dalam mendapatkan paspor. Kehadiran M-Paspor juga memiliki keunggulan lain, seperti mengedukasi, mengurangi kertas, menghemat waktu, dapat menentukan lokasi pembuatan paspor, dapat menentukan jadwal kedatangan ke imigrasi dipilih, sehingga pelayanan pembuatan paspor dinilai telah sesuai dengan standar prinsip pelayanan publik yang baik.

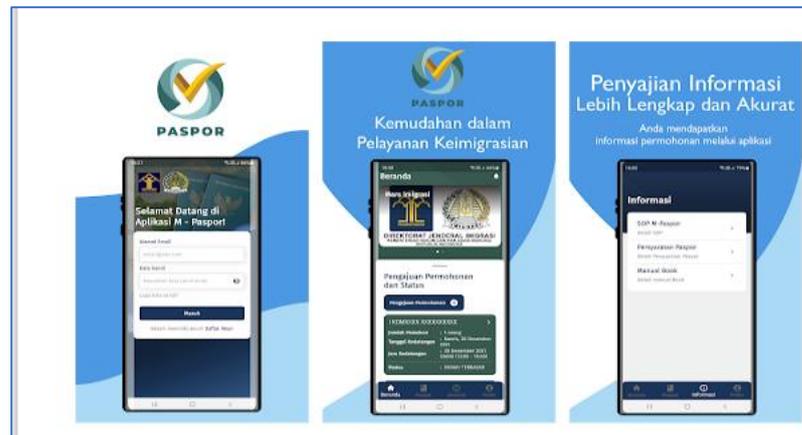
b. *Compability* (Kesesuaian)

Compability (Kesesuaian) dimana hal ini merujuk pada kebutuhan yang diharapkan dapat dipenuhi oleh masyarakat sebagai warga negara yang patut mendapatkan pelayanan dari pemerintah. Inovasi memiliki sifat kesesuaian dengan inovasi yang diganti. Hal ini dimaksudkan supaya inovasi sebelumnya tidak dibuang begitu saja selain karena faktor biaya yang sedikit, inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi yang baru.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti terkait dengan keputusan Kantor Imigrasi Kelas II TPI Batulicin dalam penambahan sistem pelaksanaan dan waktu dalam Inovasi M-Paspor telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang sebelumnya mempertimbangkan keluhan dari masyarakat dalam hal pengurusan paspor yang terkesan lama, dan keluhan masyarakat khususnya bagi yang sedang sakit, tidak bisa datang langsung ke Kantor Imigrasi, dikarenakan waktu dan tempat pemohon paspor yang sedang sakit sangat jauh dari kantor Imigrasi Batulicin. selain itu Kantor Imigrasi Batulicin menambah Booth Layanan di Kantor Pemerintah Daerah Kabupaten Kotabaru. Pengguna Inovasi M-Paspor dan Layanan Micin Darurat khususnya masyarakat Kabupaten Kotabaru bisa datang langsung ke Kantor Pemda Kabupaten Kotabaru.

Dengan melalui aplikasi Mobile paspor atau juga disebut M-Paspor, terdapat perbedaan pelayanan paspor dibandingkan dengan yang dahulu, yaitu dengan adanya

tahapan yang dapat dilakukan secara *online* dengan program M-Paspor. Adapun tampilan inovasi layanan publik tersebut, adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Tampilan M-Paspor

Kantor Imigrasi Kelas II TPI Batulicin Bersama dengan masyarakat melakukan penyesuaian yang tidak begitu lama atas kehadiran inovasi layanan publik tersebut. Salah satunya, melalui upaya sosialisasi yang diselenggarakan oleh Kantor Imigrasi Kelas II TPI Batulicin untuk masyarakat. Merujuk hasil penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi telah dilakukan melalui poster, media sosial, radio, dan sosialisasi ke beberapa kecamatan Kabupaten Tanah Bumbu dan Kotabaru.



Gambar 2. Sosialisasi Inovasi Layanan Publik melalui Poster dan Media Sosial

Gambar 2 merupakan salah satu bentuk sosialisasi yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas II TPI Batulicin untuk menyebarluaskan informasi inovasi layanan publik bagi masyarakat. Gambar 2 secara tegas menyatakan bahwa inovasi layanan micin darurat

sebagai inovasi kantor Imigrasi Kelas II TPI Batulicin bagi kelompok rentan seperti sakit yang tidakbisa datang langsung ke Kantor Imigrasi Kelas II TPI Batulicin untuk mengajukan permohonan pembuatan paspor. Sosialisasi yang dilakukan tidak hanya melalui pembuatan poster tetapi juga dengan menyebarkanluaskannya melalui media sosial yang dimiliki Kantor Imigrasi Kelas II TPI Batulicin, diantaranya facebook, instagram, twitter dan website. Penyebarluasan informasi melalui media sosial dinilai efektif untuk mensosialisasikan layanan publik (Wulus et al., 2022). Bahkan Lenak et al. (2021) menyebutkan bahwa berkaitan dengan kepuasan masyarakat tidak hanya tentang operator tetapi juga tentang sosialisasi. Sosialisasi yang optimal baik secara *online* maupun *offline*, dapat meningkatkan efektifitas layanan publik (Purnamawati et al., 2022). Hal senada disampaikan oleh Fakhriyah et al. (2022) bahwa di samping melakukan sosialisasi secara langsung ke kantor camat, instansi terkait juga dapat mengoptimalkan peran media sosial untuk kegiatan sosialisasi. Pemanfaatan media sosial tersebut dapat menjadi pertimbangan bagi instansi daerah untuk melakukan sosialisasi secara *online*, mengingat pada beberapa penyelenggaraan layanan publik, masih terjadi kendala seperti kurangnya sosialisasi (Edam et al., 2018; Mahmudah, 2020; Pratama et al., 2020) yang dapat berimplikasi pada kurangnya pengetahuan masyarakat terkait program layanan publik tersebut. Oleh sebab itu, penulis menilai bahwa meskipun sosialisasi di Kantor Imigrasi Batulicin telah dilakukan, instansi daerah juga tetap perlu melakukan evaluasi terkait pada kegiatan sosialisasi yang dilakukan untuk mengukur sejauh mana pemahaman yang diperoleh masyarakat. Hal tersebut senada dengan temuan penelitian Setiyowati & Indartuti (2022) yang menyatakan bahwa sosialisasi yang dilakukan bisa jadi belum menjangkau seluruh elemen masyarakat, sehingga masih ada masyarakat yang belum memahami program inovasi layanan. Senada dengan itu hasil wawancara kepada salah seorang masyarakat menyatakan bahwa dibutuhkan adanya sosialisasi yang menyeluruh dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat khususnya jika ada inovasi layanan publik tersebut. Dengan demikian, penulis menilai bahwa Kantor Imigrasi Batulicin sudah cukup baik dalam melakukan sosialisasi baik secara *online* maupun *offline* kepada masyarakat, namun masih perlu dilakukan sosialisasi sekaligus pendampingan secara berkala, bertahap dan berkelanjutan.

c. **Complexity (Kerumitan)**

Complexity (Kerumitan) yang merujuk pada sejauhmana tingkat kesederhanaan aplikasi sehingga sampai pada titik masyarakat mudah dan mampu mengoperasikan tanpa

harus mengalami permasalahan atau keenganan untuk menjalankan aplikasi tersebut. Dengan kehadiran teknologi baru ini, tingkat kerumitannya tentunya lebih tinggi dibandingkan dengan teknologi sebelumnya. Meskipun demikian karena inovasi menawarkan cara lebih baik maka tingkat kerumitan ini umumnya tidak menjadi masalah yang penting. Jenis Inovasi M-Paspor dan Inovasi layanan Micin darurat ini menyangkut proses pelayanan permohonan paspor bagi masyarakat. Namun, berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kendalanya dari beberapa pemohon yang belum memahami penggunaan aplikasi M-Paspor. Selain itu Layanan Micin Darurat, petugas datang langsung ketempat pemohon paspor yang sedang sakit, Kendalanya adalah, jarak yang ditempuh sangat jauh dari Kantor Imigrasi Batulicin, Sebagian besar pemohon paspor Layanan Micin Darurat dari Kabupaten Kotabaru, yang mencapai jarak tempuh 3 jam. Maka dari itu upaya yang dilakukan Kantor Imigrasi Batulicin terkait Inovasi M-Paspor yaitu melakukan penyebaran informasi mengenai petunjuk penggunaan aplikasi. Upaya untuk layanan micin darurat yaitu menuju ke Kabupaten Kotabaru dengan menggunakan alat Transportasi Laut (*Speed Boat*).

Kepala Seksi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian, Bapak M.M. pada tanggal 25 Mei 2023, diruang kerja, menyatakan bahwa:

“Sosialiasi yang dilakukan kebeberapa kecamatan di Kabupaten Tanah Bumbu terbilang sangat jauh, karena juga memasuki pelosok pedesaan seperti Kecamatan Satui, apalagi jalannya rusak sehingga mencapai suatu desa menjadi lebih lama. Begitu juga dengan di Kabupaten Kotabaru, mencapai jarak tempuh selama 3 jam, dikarenakan menyeberang pulau sehingga menggunakan alat transportasi laut (Kapal Ferry). Maka dari itu upaya yang kami gunakan dengan memakai *Speedboard* yang memangkas waktu menjadi 1 jam. Sekaligus juga menyampaikan Adapun kendala yang dihadapi dibagian Seksi Informasi dan Komunikasi yaitu membutuhkan petugas yang paham di bidang IT, sehingga ketika terjadi permasalahan sistem jaringan dan Software, seluruh pelayanan ikut terhambat, kami memanggil teknisi dari pihak lain. Beliau berpesan agar Kantor Imigrasi Kelas II TPI Batulicin untuk meningkatkan kompetensi pegawai di bidang IT supaya meningkatkan kualitas pegawai”.

Penulis juga melakukan wawancara kepada Kepala Seksi Lalulintas Ijin Tinggal dan Status Keimigrasian, Bapak A.J. pada tanggal 25 Mei 2023, diruang kerja, bahwa:

“Sosialiasi yang dilakukan Seksi Informasi dan Komunikasi terkait Inovasi M-Paspor dan Layanan Micin darurat sangat diperlukan guna memberikan edukasi kepada masyarakat. Partisipasi Masyarakat sangat signifikan dan antusias untuk menggunakan inovasi tersebut. Mengingat kebutuhan masyarakat dalam pembuatan paspor yang semakin meningkat. Kemudahan yang diberikan kepada masyarakat dalam program M-Paspor di nilai efektif, cepat, dan sangat membantu pemohon dalam pengurusan paspor. Layanan Micin Darurat juga memberikan nilai lebih dalam Pelayanan Publik”.

Selain itu Bapak A.J. juga menyampaikan “dalam segi pelayanan harus ditingkatkan sarana dan prasarana diruang pelayanan seperti ruang tunggu, ruang laktasi, ruang bermain anak, dan toilet yang bersih”. Adapun sarana dan prasarana yang menunjang pelaksanaan Aplikasi M-Papor dan Layanan Micin darurat yaitu sebagai berikut:

Tabel 4. Sarana dan Prasarana M-Paspor dan Micin Darurat

Peralatan Perlengkapan	
Layanan M-Paspor	Layanan Micin Darurat
<ul style="list-style-type: none"> - <u>Komputer/PC</u> - <u>Mesin Printer</u> - <u>Mesin Scanner</u> - <u>Hak akses Aplikasi Backend CMS</u> - <u>Aplikasi M-Paspor</u> - <u>Jaringan Internet, dan</u> - <u>Aplikasi Sistem DPRI</u> 	<ul style="list-style-type: none"> - <u>Kendaraan Dinas Roda 4</u> - <u>Mobile Paspor Portable (Laptop, kamera, tripod, dan Feinger print)</u> - <u>Mesin Scanner</u> - <u>Mesin Printer</u> - <u>Modem Wifi (Jaringan Internet)</u> - <u>Konektor Extention Listrik</u> - <u>Booth Portable (Latar putih, Lampu Penerangan)</u> - <u>ATK, dan</u> - <u>Syarat administrasi berupa surat permohonan rekam medis, rujukan untuk berobat keluar negeri.</u>

Sumber: Surat Keputusan Penetapan SOP M-Paspor dan Micin Darurat

Jumlah Petugas yang melaksanakan Pelayanan M-Paspor adalah yang bertugas pada hari tersebut, sedangkan Pelayanan Micin Darurat ada 4 (empat) orang, terdiri dari Penanggung Jawab, Pengawas, dan 2 (dua) orang pegawai yang melakukan pengambilan data biometrik, sesi foto dan wawancara. Adapun anggaran Inovasi M-Paspor dan Layanan Micin Darurat yaitu tersedia dalam DIPA Kantor Imigrasi Batulicin dalam hal pelayanan publik, Nomor: SP DIPA-013.06.2.109158/2023 tanggal 30 November 2023. Untuk Layanan Micin Darurat petugas masuk dalam anggaran perjalanan dinas.

Merujuk hasil penelitian dapat diketahui bahwasanya, pada aspek kerumitan, terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh Kantor Imigrasi Kelas II TPI Batulicin. Untuk penyebaran informasi memakan jarak tempuh yang lama dan kurangnya SDM yang berkompeten di bidang IT. Sebagaimana kendala yang dihadapi oleh Kantor Imigrasi Batulicin, keterbatasan SDM juga masih menjadi salah satu hambatan yang perlu di selesaikan (Nurrahman & Rahmadanita, 2022; Warman et al., 2022). Adanya SDM yang solid dan memiliki pengalaman di bidang IT menjadi salah satu upaya yang dapat dilakukan dalam penyelenggaraan inovasi pelayanan publik (Lestari et al., 2021). Kehadiran SDM yang mumpuni khususnya dalam memanfaatkan teknologi dasar, dinilai menjadi salah satu aspek yang mendukung inovasi layanan publik diimplementasikan (Hadi et al., 2020). Dengan demikian, SDM yang memiliki kapasitas khususnya di bidang IT menjadi aspek yang penting untuk diupayakan khususnya dalam mengimbangi

kemajuan teknologi pada era Revolusi Industri 4.0 (Saputro & Safriansyah, 2021). Terlebih lagi, Cahyarini (2021) menjelaskan bahwa, pada masa mendatang peningkatan layanan publik perlu diimbangi dengan adanya pengembangan kompetensi digital dari pegawai khususnya yang bekerja di bidang pelayanan, dan kompetensi tersebut perlu disesuaikan pada standar kompetensi jabatan dengan terukur dan terencana.

Di sisi lain peningkatan sarana dan prasarana sudah cukup baik (lihat tabel 4) walau masih memerlukan peningkatan dari segi jumlah dan kualitas. Adanya sarana dan prasarana yang memadai menjadi salah satu faktor pendukung pada penyelenggaraan inovasi pelayanan Marselus (Lokabora & Fithriana, 2018; Ndia & Sasmito, 2019; Riani, 2021). Putra et al. (2017) menyatakan bahwa di samping sumber daya manusia dan sosialisasi yang dilakukan, adanya sarana dan prasarana yang memadai menjadi faktor yang memengaruhi pelaksanaan inovasi layanan publik. Bahkan Mukarom & Laksana menjelaskan bahwa salah satu standar pelayanan publik yang menjadi ukuran adalah tersedianya sarana dan prasarana yang memadai. Senada dengan itu, Rydho Ramadhan & Tamaya (2021) menjelaskan bahwa sarana dan prasarana merupakan salah satu indikator dari standar pengelolaan pelayanan publik.

d. *Triability* (Kemungkinan dicoba)

Triability (Kemungkinan di coba) dimana hal ini merujuk juga pada poin sebelumnya yang secara lebih dasar dimensi ini menekankan bagaimana kesan pertama yang didapati oleh masyarakat sebagai penggunaannya apakah kemudian sangat dimungkinkan bagi masyarakat untuk menggunakannya lagi di masa depan. Inovasi bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Pelaksanaan Program Inovasi M-Paspor dan Layanan Micin Darurat ini dapat diterima dengan baik oleh pemohon paspor. Wawancara dengan informan yaitu Bapak B.W.P. selaku Kepala Subseksi Lalulintas Keimigrasian, pada tanggal 30 Mei 2023, diruang kerja, memberi pernyataan bahwa:

“Kami dalam hal ini sebagai Petugas Layanan yang menjalankan Inovasi Pendaftaran paspor *Online* M-Paspor dan Inovasi Layanan Micin Darurat. Saya selaku pengawas tidak menemukan keluhan dari masyarakat, dan respon masyarakat terkait inovasi ini sangat baik dan mengapresiasi adanya inovasi tersebut. Selain itu juga respon masyarakat terkait prosedur inovasi sudah sangat memenuhi kebutuhan masyarakat”.

Mempertegas pernyataan informan tersebut, penulis mencermati data penelitian yang berkaitan dengan prosedur inovasi yang diselenggarakan oleh Kantor Imigrasi

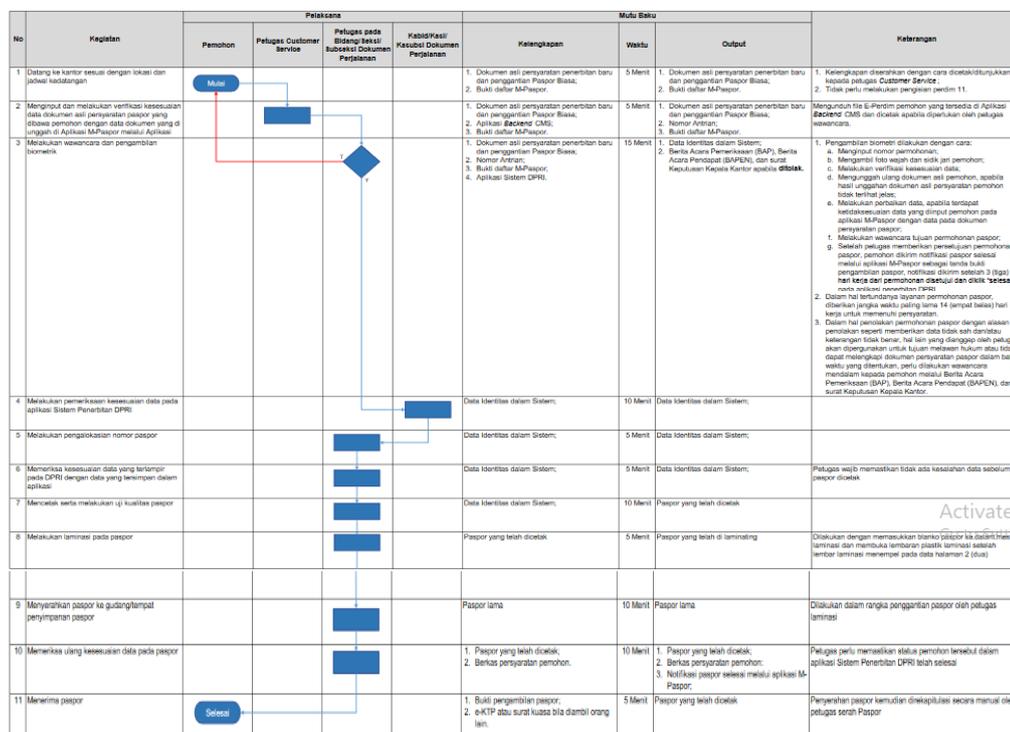
Batulicin. Kantor Imigrasi Batulicin telah menetapkan setidaknya 4 (empat) buah Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berkaitan dengan inovasi layanan publik tersebut.

Tabel 5. SOP Inovasi Layanan Publik di Kantor Imigrasi Batulicin

No.	Nama SOP
1	SOP Aplikasi M-Paspor
2	SOP Layanan Micin Darurat (lihat gambar 4)
3	SOP Pelayanan Bagi Pemohon Paspor Biasa Kelompok Rentan/Berkebutuhan Khusus/Penyandang Disabilitas
4	SOP Penerbitan Baru dan Penggantian Paspor Biasa melalui M-Paspor (lihat gambar 3)

Sumber: Diolah Penulis, 2023

Tabel 5. menegaskan adanya SOP sebagai langkah untuk memudahkan inovasi layanan publik di Kantor Imigrasi Batulicin diselenggarakan. Keempat SOP tersebut saling berkaitan dan saling melengkapi satu sama lain. Aspek kemungkinan dicoba pada inovasi layanan publik di Kantor Imigrasi Batulicin ditunjukkan melalui komitmen pimpinan dalam menyelenggarakan inovasi tersebut yang ditunjukkan pada adanya kelengkapan dan kejelasan prosedur sehingga dapat memudahkan pegawai dan masyarakat yang menyelenggarakan inovasi layanan, khususnya inovasi M-Paspor dan Layanan Micin Darurat. Lebih lanjut prosedur dari kedua inovasi layanan tersebut secara spesifik dapat dilihat pada gambar 3 dan 4.



Sumber: SK Penetapan SOP Layanan M-Paspor

Gambar 3. Prosedur Operasional Standar Layanan M-Paspor

Alur	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Petugas Pegawai Kanim Batulicin	Koordinator Kasubir Lalintakim	Ketua Tim Kasu Lalintakim	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Menerima permohonan dari masyarakat yang membutuhkan Layanan Paspor MICIN DARURAT	Loket Informasi			Surat permohonan	3 menit	Data pemohon	Keluarga Pemohon mengikuti Petugas Imigrasi melalui No. Reg. 082155008451
2.	Memastikan persyaratan permohonan sesuai dengan ketentuan	Sesuai ?	Tidak		Berkas permohonan	3 menit	Data pemohon	Selain Dokumen Syarat, lampirkan pula surat rekomendasi dari Dokter untuk sesuai
3.	Mengembalikan permohonan apabila belum memenuhi ketentuan persyaratan	ya			Berkas permohonan	5 menit	Inventaris Permasalah an	Menginformasikan kepada pemohon untuk memenuhi ketentuan yang dipenyarakkan
4.	Memasukkan dan memindai data pemohon ke dalam sistem SIP4i				Berkas permohonan	5 menit	Data Pemohon	
5.	Menyiapkan perlengkapan yang dibutuhkan untuk kegiatan pelayanan Paspor Micin Darurat				Perlengkapan Layanan Paspor Micin Darurat	20 menit	Perlengkapan pelaksanaan Layanan Paspor Micin Darurat	
6.	Pelaksanaan kegiatan Layanan Paspor Micin Darurat di lokasi yang telah ditentukan				Perlengkapan Layanan Paspor Micin Darurat	30 menit	Pelaksanaan Layanan Paspor Micin Darurat	
7.	Melakukan pengambilan foto dan sidik jari pemohon	P1 P2			Berkas permohonan	10 menit	Data Diometrik Pemohon	
8.	Melakukan wawancara, verifikasi kelengkapan, keabsahan data pemohon dan memeriksa data pemohon pada daftar cekal	Sesuai ?	Tidak		Lembar biodata pemohon dan berkas permohonan	10 menit	Hasil wawancara dan verifikasi petugas	Apabila terdapat ketidaksesuaian dilakukan pemeriksa lanjutan sesuai dengan ketentuan
9.	Memeriksa hasil verifikasi data BMS dan Ajudikasi	Sesuai ?	Tidak		Lembar biodata pemohon dan berkas permohonan	5 menit	Hasil verifikasi BMS dan Ajudikasi	Apabila terdapat ketidaksesuaian dilakukan pemeriksa lanjutan sesuai dengan ketentuan
10.	Memberikan tanda terima permohonan dan pembayaran blangko paspor dan foto				Slip tanda terima permohonan dan pembayaran	10 menit	Data tanda terima permohonan dan pembayaran	
11.	Proses pencetakan dan pengambilan paspor dilakukan di Kantor Imigrasi	Selesai			Berkas Permohonan	1 Hari Kerja Setelah Melakukan Pembayaran	Data pemohon Layanan Paspor MICIN DARURAT	Pengawas menyampaikan laporan kegiatan kepada koordinator

Sumber: SK Penetapan SOP Layanan Micin Darurat

Gambar 4. Prosedur Operasional Standar Layanan Micin Darurat

Gambar 3 dan 4 menunjukkan kejelasan prosedur dari kedua inovasi layanan publik yaitu berkaitan dengan M-Paspor dan Layanan Micin Darurat. Kejelasan prosedur tersebut menjelaskan adanya kejelasan dari tugas dan fungsi dari pegawai sebagai pelaksana dan muatan baku yang terdiri atas jelasnya kelengkapan, waktu dan output yang dihasilkan. Dengan demikian, masyarakat tidak kebingungan dalam menyelesaikan paspor yang dibutuhkan, sepanjang prosedur tersebut diselenggarakan secara efektif oleh pegawai. Oleh sebab itu, pada penyelenggaraan inovasi layanan publik di Kantor Imigrasi Batulicin, pada aspek kemungkinan dicoba ditunjukkan oleh adanya komitmen pimpinan melalui kejelasan prosedur dan adanya pegawai sebagai pelaksana yang diharapkan dapat menerjemahkan dan mematuhi prosedur secara efektif. Dengan demikian, masyarakat dapat semakin mudah dan cepat dalam memperoleh layanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Batulicin.

e. Observability (Kemudahan diamati)

Observability (Kemudahan di amati) merujuk pada kemampuan penyedia layanan dalam menilai penggunaan aplikasi ini walaupun tidak menutup kemungkinan dimensi ini juga dilihat dari sisi masyarakat terhadap masyarakat lainnya mengenai nilai-nilai kelayakan dan kepuasaan penggunaan. Sebuah inovasi dapat diamati dari segi bagaimana

ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan Inovasi M-Paspor dan Layanan Micin Darurat sejauh ini dapat diterima dengan baik oleh pemohon paspor, hal ini dapat dilihat pada masyarakat yang memiliki antusias cukup tinggi. Inovasi M-Paspor dan Layanan Micin darurat ini terobosan baru yang diinginkan oleh pemohon paspor. Terdapat keluhan dari penggunaan M-Paspor yaitu dari beberapa pemohon paspor yang tidak memahami petunjuk penggunaan aplikasi. Sedangkan Inovasi Layanan Micin Darurat tidak terdapat keluhan dalam penerapan Layanan Micin Darurat ini, malah di apresiasi oleh masyarakat pemohon paspor.

Dalam pembuatan paspor masyarakat khususnya di Kabupaten Tanah Bumbu dan Kotabaru saat ini bisa mengajukan permohonan paspor dengan melakukan pendaftaran di Aplikasi M-Paspor yang terintegrasi dengan Direktorat Jenderal imigrasi. Melalui pengamatan yang dilakukan di lapangan, diketahui informasi bahwa pengajuan permohonan melalui Aplikasi M-Paspor dengan melakukan upload scan berkas ke aplikasi, bisa menentukan jadwal kedatangan mandiri, dan pembayaran paspor bisa dilakukan di aplikasi tersebut. Hal tersebut dapat dilakukan uji coba secara langsung dengan aplikasi yang dimaksud. Adapun terobosan inovasi yang di keluarkan oleh Kantor Imigrasi Kelas II TPI Batulicin yaitu Inovasi Layanan Micin Darurat. Inovasi Layanan Micin Darurat juga tujuannya untuk mempermudah pemohon paspor yang sedang sakit, yang membutuhkan segera untuk berobat keluar negeri. Layanan publik, seperti pengajuan paspor, bergerak menuju platform *online* atau digital. Jadi, saat mempersiapkan penerbitan paspor, pemohon tidak perlu lagi membawa beberapa kertas dalam bentuk fotokopi, sebagai gantinya, pemohon dapat mengunggah dokumen menggunakan Aplikasi M-Paspor yang terhubung dengan sistem Kantor Imigrasi. Satu-satunya perbedaan antara syarat dan ketentuan adalah tekniknya, yaitu melalui aplikasi seluler.



Sumber: Dokumen Laporan Pelaksanaan Aplikasi M-Paspor Periode Januari s.d. Maret tahun 2022

Gambar 5. Petugas Imigrasi Batulicin Melakukan Pendampingan Untuk Registrasi dan Aktivasi Akun M-Paspor Pada Bulan Januari 2022

Prosedur yang dilakukan oleh pemohon dengan membuat surat permohonan resmi terlebih dahulu yang ditujukan ke kantor imigrasi atau menghubungi petugas imigrasi melalui *handphone*. Setelah disetujui dan memenuhi syarat permohonan, petugas langsung datang menuju tempat yang telah ditentukan pemohon untuk melakukan pembuatan paspor. Apabila permohonan belum memenuhi ketentuan syarat permohonan akan dikembalikan.



Sumber: Data Penelitian, 2023

Gambar 6. Inovasi Layanan Micin Darurat Kantor Imigrasi Kelas II TPI Batulicin Yang Mengunjungi Rumah Warga yang Sedang Sakit Untuk Membuat Paspor pada Tahun 2022

Merujuk gambar 5 dan 6, penulis menilai bahwa kemudahan yang diamati pada inovasi layanan publik di Kantor Imigrasi Batulicin berorientasi pada kebutuhan masyarakat sebagai penerima langsung manfaat layanan tersebut. Masyarakat memperoleh kemudahan melalui inovasi layanan Micin Darurat, khususnya bagi masyarakat yang sakit dan tidak bisa datang ke kantor imigrasi tetapi membutuhkan paspor ketika ingin berobat ke luar negeri. Melalui pengamatan di lapangan, diketahui bahwa prosedur yang disusun pun tidak sulit, bahwa melalui *handphone*, pemohon/masyarakat dapat mengajukan pembuatan paspor melalui layanan Micin Darurat tersebut. Selain itu, melalui hasil wawancara kepada salah seorang masyarakat pun menegaskan bahwa untuk mengakses aplikasi dapat dengan mudah dilakukan. Dengan demikian, inovasi layanan publik yang diciptakan dan diselenggarakan oleh Kantor Imigrasi Batulicin berkesesuaian dengan kemudahan yang diperoleh masyarakat. Walaupun kecenderungan kurangnya sosialisasi dinilai menjadi salah satu kendala bagi masyarakat yang juga akan meningkatkan tingkat kompleksitas dan kesulitan penggunaan aplikasi.

4. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah disampaikan, penulis menyimpulkan bahwa inovasi pelayanan publik yang di Kantor Imigrasi Batulicin, terselenggara dengan baik. Hal ini tergambarkan pada aspek keuntungan relatif yang ditunjukkan melalui manfaat signifikan dari inovasi layanan M-Paspor dan Layanan Micin Darurat yang diterima oleh masyarakat. Selain itu pada aspek kesesuaian, tergambar melalui adanya inisiatif kantor imigrasi melakukan sosialisasi kepada masyarakat melalui poster, media sosial dan secara langsung mendatangi kecamatan, meskipun masih ada sebagian masyarakat yang belum memahami penggunaan aplikasi M-Paspor. Disisi lain aspek kerumitan menunjukkan kondisi kurangnya pemahaman petugas layanan terkait dengan teknologi dan kurangnya SDM yang berkompeten di bidang IT. Pada aspek kemungkinan dicoba menunjukkan bahwa adanya komitmen pimpinan melalui kejelasan prosedur inovasi layanan publik dan adanya pegawai sebagai pelaksana yang diharapkan dapat menerjemahkan dan mematuhi prosedur secara efektif. Aspek berikutnya yaitu kemudahan yang diamati menunjukkan bahwa inovasi layanan publik yang diciptakan dan diselenggarakan oleh Kantor Imigrasi Batulicin berkesesuaian dengan kemudahan bagi masyarakat, hal tersebut dikarenakan tingkat kompleksitas penggunaan teknologi cenderung menjadi salah satu kendala dalam inovasi yang juga ditambah dengan kecenderungan kurangnya sosialisasi pada masyarakat mengenai aplikasi tersebut.

Dikarenakan potensi kemudahan yang dimiliki oleh inovasi tersebut, dan juga beberapa kendala yang dihadapi, maka penulis merekomendasikan bahwa Kantor Imigrasi Batulicin seyogyanya dapat melakukan penyebaran informasi keimigrasian seperti sosialisasi ke beberapa kecamatan yang tergolong mencapai jarak yang jauh, secara terjadwal, bertahap dan berkelanjutan; Kantor Imigrasi Batulicin seyogyanya dapat menyediakan sarana dan prasarana yang memadai, seperti mobil yang mampu melewati jalan berlubang ketika sosialisasi di Kecamatan Satu Kabupaten Tanah Bumbu dan memiliki sendiri sarana angkutan laut (*Speed Boat*) agar mempermudah petugas melaksanakan penyebaran informasi ke Kabupaten Kotabaru; Khususnya di Seksi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian seyogyanya dapat meningkatkan Kompetensi Pegawai di Bidang IT, yang bertujuan memiliki petugas yang berkompeten, handal, dan profesional ketika mendapatkan masalah jaringan, mengingat proses layanan keimigrasian menggunakan sistem, aplikasi, dan jaringan.

5. Daftar Pustaka

- Arafat, N., & Zen, M. (2019). Difusi Inovasi Penggunaan Aplikasi Dakwah: Studi Fenomenologi pada Pengguna Aplikasi Yaumi di Pesantren Luhur Sabilussalam Ciputat. *Dakwah: Jurnal Kajian Dakwah Dan Kemasyarakatan*, 23(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.15408/dakwah.v23i2.13936>
- Cahyarini, F. D. (2021). Implementasi Digital Leadership dalam Pengembangan Kompetensi Digital pada Pelayanan Publik. *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 25(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.31445/jskm.2021.3780>
- Edam, N. S., Pangemanan, S., & Kairupan, J. (2018). Efektivitas Program Cerdas Command Center Sebagai Media Informasi Masyarakat Dalam Rangka Pelayanan Publik (Studi di Kantor Walikota Manado). *Eksekutif: Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 1(1). <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jurnaleksekutif/article/view/20924/20611>
- Fakhriyah, R., Kencana, N., & Kariem, M. Q. (2022). Efektivitas Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Dalam Pengembangan E-Government (Studi Kasus Aplikasi Sp4n Laporan! Di Provinsi Sumatera Selatan). *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 7(3). <https://doi.org/https://doi.org/10.36982/jpg.v7i3.2318>
- Hadi, K., Asworo, L., & Sihidi, I. T. (2020). Inovasi Dialogis: Menuju Transformasi Pelayanan Publik yang Partisipatif (Kajian Sistem Pelayanan Malang Online). *Journal of Government and Civil Society*, 4(1). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.31000/jgcs.v4i1.2438>
- Haryani, P., Hendrayady, A., & Okparizan, O. (2022). *Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Tanjak Oleh Diskominfo Kota Tanjungpinang* [Universitas Maritim Raja Ali Haji]. <http://repositori.umrah.ac.id/3235/>
- Lenak, S. M. C., Sumampow, I., & Waworundeng, W. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Electronic Government Di Dinas Pendidikan Kota Tomohon. *Jurnal Governance*, 1(1). <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/governance/article/view/34301/32264>
- Lestari, P. A., Tasyah, A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., & Tresiana, N. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) Di Era Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 18(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.31113/jia.v18i2.808>
- Lokabora, M. Y., & Fithriana, N. (2018). Inovasi Jemput Bola Administrasi Kependudukan (Jebol Anduk) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (JISIP)*, 7(3). <https://doi.org/https://doi.org/10.33366/jisip.v7i3.1410>
- Mahmudah, L. (2020). *Efektivitas Pelayanan Publik Bauntung Batuah (Berataan Tuntung Basarah Lawan Lurah) Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Di Kelurahan Kelayan Luar Kota Banjarmasin* [Universitas Islam Kalimantan MAB.]. <http://eprints.uniska-bjm.ac.id/2761/>
- Miles, M. B., & Huberman, M. (1992). *Analisis Data Kualitatif*. Penerbit Universitas Indonesia.

- Ndia, V., & Sasmito, C. (2019). Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Program 3 In 1 Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu). *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (JISIP)*, 8(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.33366/jisip.v8i2.1715>
- Novriando, A., Purnomo, E. P., & Salsabila, L. (2020). Efektivitas “Jogja Smart Service” Terhadap Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta. *Government: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 13(2).
- Nurrahman, A., & Rahmadanita, A. (2022). Identifikasi Faktor-Faktor Pencapaian Kinerja Organisasi Kecamatan Sebatik Tengah Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Timur. *Jurnal Media Birokasi*, 4(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.33701/jmb.v4i2.285>
- Pratama, N. A. N., Muchsin, S., & Widodo, R. P. (2020). Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu (Studi Inovasi Mobil Senyum, PKK Penak, dan 3 In 1). *Jurnal Respon Publik*, 14(4).
- Purnamawati, D., Suyeno, S., & Anadza, H. (2022). Efektivitas Program Aplikasi Sistem Informasi Mojokerto Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Mojokerto). *Respon Publik*, 16(6). <http://riset.unisma.ac.id/index.php/rpp/article/view/16620>
- Putra, A., Usman, J., & Abdi, A. (2017). Inovasi Pelayanan Publik Bidang Kesehatan Berbasis Home Care Di Kota Makassar. *Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik*, 3(3). <https://doi.org/https://doi.org/10.26618/kjap.v3i3.1053>
- Ramadhan, R. F., & Tamaya, V. (2021). Standar Pelayanan Publik di Masa Pandemi Covid-19: Studi Pelayanan Perpustakaan ITERA (Public Service Standards during the Covid-19 Pandemic: ITERALibrary Service Study Study). *Jurnal Studi Ilmu Sosial Dan Politik (Jasipol)*, 1(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.35912/jasipol.v1i1.365>
- Riani, N. K. (2021). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11). <https://doi.org/https://doi.org/10.47492/jip.v1i11.489>
- Samsara, L. (2013). Inovasi pelayanan paspor di kantor imigrasi (studi tentang peningkatan kualitas pelayanan surat perjalanan republik indonesia di kantor imigrasi klas I khusus surabaya). *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1. <https://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-Ladiatno Samsara.pdf>
- Saputro, R. H., & Safriansyah. (2021). Tantangan Sistem Informasi Berbasis Pelayanan Publik di Era Revolusi Industri 4.0. *Sawala: Jurnal Administrasi Negara*, 9(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.30656/sawala.v9i1.2943>
- Setiyowati, T. T., & Indartuti, E. (2022). Efektivitas Program Kalimasada Di Kelurahan Medokan Semampir, Kecamatan Sukolilo, Kota Surabaya. *Praja Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(06). <https://aksiologi.org/index.php/praja/article/view/602>
- Suwarno, Y. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. STIA-LAN.

- Warman, N. S., Syamsir, S., Maldini, M., Nurhasanah, O., Oktariandani, N. R., & Syafikruzi, I. H. (2022). Implementasi Inovasi Kebijakan Dalam Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kota Pekanbaru. *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan, Bahasa, Sastra, Seni, Dan Budaya*. <https://doi.org/https://doi.org/10.55606/mateandrau.v1i2.161>
- Wulus, V. G. R., Mandagi, D. W., Lule, B., & Ambalao, S. S. (2022). Determinan Efektivitas Social Media Marketing Pada Insitusi Pemerintah Daerah. *SEIKO : Journal of Management & Business*, 4(3). <https://doi.org/https://doi.org/10.37531/sejaman.v4i3.2967>



© 2023 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/>).