

## INOVASI LAYANAN KHUSUS AKHIR PEKAN (LAKSA) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR IMIGRASI KELAS I NON TPI TANGERANG

Devina Syahira<sup>1(a)</sup>, Riny Handayani<sup>2(b)</sup>, Tiwi Rizkiyani<sup>3(c)</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Administrasi Publik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

<sup>a)</sup>6661200062@untirta.ac.id, <sup>b)</sup>riny.handayani@untirta.ac.id, <sup>c)</sup>tiwi.rizkiyani@untirta.ac.id

### INFORMASI ARTIKEL

#### Article History:

Dikirim:

13-10-2024

Diterbitkan Online:

16-12-2024

#### Kata Kunci:

Inovasi, Pelayanan Publik, Imigrasi

#### Keywords:

Innovation, Public Service, Immigration

#### Corresponding Author:

6661200062@untirta.ac.id

### ABSTRAK

Inovasi Layanan Khusus Akhir Pekan (LAKSA) dalam pelaksanaannya masih mengalami permasalahan, seperti jadwal pelaksanaan cenderung tidak konsisten dan Surat Pengantar ke Imigrasi yang terhambat untuk diakses. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan cara observasi, wawancara, dan studi pustaka. Pada teknik pemilihan informan menggunakan *purposive* dan analisis data menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldana (2014). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan inovasi LAKSA di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Tangerang belum optimal. Pada aspek *relative advantage* (keuntungan relatif) terlihat permohonan paspor yang lebih cepat dan mengurangi kerugian bagi pemohon paspor. Pada aspek *compatibility* (kesesuaian) sudah berjalan dengan baik yang terlihat dari inovasi LAKSA sesuai dengan kebutuhan pemohon paspor serta Informasi yang diberikan sesuai dengan aturan yang berlaku. Pada aspek *complexity* (kerumitan) pelaksanaannya belum sepenuhnya optimal karena masih ditemukannya kendala, yaitu secara keterjangkauan layanan masih belum merata terutama bagi masyarakat Tangerang Selatan dan Kabupaten Tangerang. Pada aspek *triability* (uji coba) pelaksanaannya belum berjalan dengan baik yang dapat dilihat dari inovasi LAKSA belum dilakukan uji coba resmi yang melibatkan masyarakat. Pada aspek *observability* (kemudahan diamati) terlihat dari pelaksanaan sosialisasi yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Tangerang terkait inovasi Layanan Khusus Akhir Pekan (LAKSA) dilakukan melalui sosial media. Sarannya adalah Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Tangerang perlu melakukan survey kepuasan khusus untuk LAKSA dan perluasan pelaksanaan LAKSA di Tangerang Selatan dan Kabupaten Tangerang.

### ABSTRACT

*The Weekend Special Service Innovation (LAKSA) in its implementation still experiences problems, such as the implementation schedule tends to be inconsistent and the Introduction Letter to Immigration is difficult to access. The research method used is descriptive qualitative by means of observation, interviews and literature study. The informant selection technique uses purposive and data analysis uses the Miles, Huberman, and Saldana (2014) model. The research results show that the implementation of LAKSA innovation at the Class I Non TPI Tangerang Immigration Office is not optimal. In the relative advantage aspect, it can be seen that passport applications are faster and reduce losses for passport applicants. In the compatibility aspect, it has gone well as can be seen from LAKSA's innovation in accordance with the needs of passport applicants and the information provided in accordance with applicable regulations. In the aspect of complexity, the implementation is not yet fully optimal because obstacles are still found, namely that the affordability of services is still not evenly distributed, especially for the people of South Tangerang and Tangerang Regency. In the triability (trial) aspect, the implementation has not gone well, which can be seen from the LAKSA innovation which has not carried out official trials involving the community. The aspect of observability (ease of*

*observation) can be seen from the implementation of socialization carried out by the Class I Non TPI Tangerang Immigration Office regarding the Weekend Special Service (LAKSA) innovation carried out through social media. The suggestion is that the Class I Non TPI Tangerang Immigration Office needs to conduct a special satisfaction survey for LAKSA and expand the implementation of LAKSA in South Tangerang and Tangerang Regency.*

**DOI:**

<https://doi.org/10.24036/publicness.v3i4.231>

**PENDAHULUAN**

Urgensi dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas dapat dilihat dari berbagai permasalahan pelayanan publik di Indonesia. Hal ini dapat diamati pada beberapa periode pelaksanaan pemerintahan, misalnya dimulai pada masa orde baru ditandai dengan superiorinya negara sehingga dapat mendominasi dalam berbagai elemen kehidupan bangsa; dan awal masa reformasi ditandai dengan pemerintah yang cenderung berorientasi pada keqmanan bisnis antara pejabat negara dengan pengusaha besar sehingga efisiensi pelayanan publik dihiraukan (Mahsyar, 2011). Dapat dikatakan bahwa pelayanan publik di Indonesia cenderung mengecewakan. Sektor pelayanan publik dianggap menjadi masalah dan membahayakan sehingga berdampak pada kualitas layanan (Kumiati, 2023). Sepanjang tahun 2023, Ombudsman RI menangani sebanyak 26.461 kasus pelayanan publik dengan 8.458 diantaranya merupakan laporan kasus dugaan maladministrasi.

Dalam era keterbukaan informasi dan revolusi industri 4.0, inovasi dalam pelayanan publik menjadi isu strategis (Saputro, 2023). Pemanfaatan teknologi memberikan kemudahan arus informasi bagi masyarakat menyebabkan tingkat kesadaran publik terhadap suatu isu lebih meningkat, salah satunya terkait dengan kepuasan yang diperoleh dari pelayanan publik. Kebutuhan masyarakat semakin meningkat sehingga pemerintah selaku penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memberikan pelayanan yang semakin berkualitas agar dapat memenuhi kebutuhan dan hak masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan pelayanan publik menjadi salah satu agenda reformasi birokrasi di Indonesia.

Pemerintah telah berupaya meningkatkan pelayanan publik dengan mendorong dilakukannya inovasi pelayanan publik dengan mengeluarkan Peraturan Menteri

Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permen PANRB) Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik. Dalam dasar kebijakan tersebut termuat prinsip “*one agency one innovation*” atau satu instansi pemerintah minimal satu inovasi setiap tahunnya. Selain itu, Pemerintah melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEMENPANRB) sejak 2014 rutin mengadakan Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP) yang bertujuan untuk menumbuhkan inovasi-inovasi pelayanan publik dari instansi pemerintahan. Sejak tahun 2016-2023, tercatat sebanyak 24.300 pendaftar baik dari instansi pemerintah maupun organisasi publik dalam KIPP.

Provinsi Banten merupakan daerah otonom yang dibentuk melalui Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2000 tentang Pembentukan Provinsi Banten. Pemerintah Provinsi Banten memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan penduduk Banten karena Provinsi Banten termasuk daerah otonom. Sebagai pelayan publik, Pemerintah Provinsi Banten berpedoman pada Peraturan Gubernur (PERGUB) Provinsi Banten Nomor 3 Tahun 2021 tentang Pedoman Penerapan Standar Pelayanan Minimal.

Salah satu instansi pemerintah di Provinsi Banten yang bertanggung jawab atas urusan imigrasi adalah Kantor Imigrasi Kelas I Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Tangerang yang berada di bawah naungan Kantor Wilayah (Kanwil) Kemenkumham Provinsi Banten. Dalam menjalankan tupoksinya, Kantor Imigrasi masih bagian dari Unit Pelaksana Teknis yang sejalan dengan arahan dari Direktorat Jenderal Imigrasi. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan keimigrasian, Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Tangerang telah meluncurkan dan menerapkan 11 inovasi

pelayanan publik sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 1 berikut.

**Tabel 1. Inovasi Pelayanan Publik di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Tangerang**

| No. | Nama Inovasi  | Pelayanan Keimigrasian      | Peluncuran Inovasi |
|-----|---|-----------------------------|--------------------|
| 1.  | Gerai Paspor Mall Tangcity (GESIT)                          | Paspor                      | November 2020      |
| 2.  | Immigration Tangerang OnLine Service (SiTanos)              | Izin Tinggal WNA            | November 2020      |
| 3.  | Sistem Aplikasi Tata Usaha (SaTu)                           | Kepegawaian                 | Oktober 2020       |
| 4.  | Immigration Corner  | Paspor                      | 2021               |
| 5.  | Layanan Khusus Akhir Pekan (LAKSA)                          | Paspor                      | Juni 2023          |
| 6.  | Mengantar Paspor Untuk Lansia (MANTUL)                      | Paspor                      | Juli 2023          |
| 7.  | Imigrasi Melayani Tanpa Datang (IMTA)                       | Izin Tinggal WNA            | Oktober 2023       |
| 8.  | Ambil Paspor Langsung Pulang (ASAP)                         | Paspor                      | November 2023      |
| 9.  | Early Notification (ENO)                                    | Paspor                      | Desember 2023      |
| 10. | BAP Online Layanan Publik Berbasis Ramah HAM (Poyani Ramah) | Paspor dan Izin Tinggal WNA | Januari 2024       |
| 11. | Paspor Drive Thru   | Paspor                      | Februari 2024      |

Sumber: Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Tangerang (2024)

Produk keimigrasian yang paling banyak diterbitkan adalah Dokumen Perjalanan Republik Indonesia, yaitu paspor. Hal tersebut diperkuat berdasarkan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LKJIP) Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Tangerang Tahun Anggaran 2023 dengan Nomor W.12.IMI.IMI.1.UM.01.01-0218 Tanggal 5 Januari 2024 bahwa layanan penerbitan Dokumen Perjalanan Republik Indonesia mencapai realisasi anggaran sebesar Rp. 761.105.004,- dengan persentase sebesar 98,88 persen.

Berdasarkan observasi awal peneliti, penerapan inovasi Layanan Khusus Akhir Pekan (LAKSA) masih belum optimal karena masih ditemukannya beberapa permasalahan berikut:

*Pertama*, tidak adanya kepastian jadwal pelaksanaan LAKSA dan jadwal pelaksanaannya cenderung tidak konsisten. Dengan demikian, pelayanan LAKSA belum tentu diadakan setiap minggunya. Hal tersebut dapat diamati pada tabel berikut.

**Tabel 2. Jumlah Pelaksanaan LAKSA Tahun 2023 – 2024**

| Bulan     | 2023 | 2024 |
|-----------|------|------|
| Januari   | -    | 2    |
| Februari  | 2    | 2    |
| Maret     | 3    | 1    |
| April     | 2    | 2    |
| Mei       | 4    | 2    |
| Juni      | 3    | -    |
| Juli      | 4    | -    |
| Agustus   | 4    | -    |
| September | 3    | -    |
| Oktober   | 4    | -    |
| November  | 2    | -    |
| Desember  | 3    | -    |

Sumber: Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Tangerang, (Mei 2024)

*Kedua*, waktu pelayanan inovasi LAKSA yang kurang sesuai dengan aturan yang berlaku. Menurut situs resmi Imigrasi Tangerang ([imigrasitangerang.kemendikhumas.go.id](http://imigrasitangerang.kemendikhumas.go.id)) dipaparkan bahwa pelayanan LAKSA memiliki keterbatasan waktu karena hanya berlangsung pada pukul 08.00 – 10.00 WIB atau 09.00 – 11.00 WIB. Namun, hal tersebut tidak sesuai dengan peraturan yang berlaku, yaitu tercantum pada Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI-1635.GR.01.01 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Pelayanan Layanan Percepatan Paspor Selesai pada Hari yang Sama poin 5 ayat 2 (c) terkait ketentuan penerapan yang berbunyi “Permohonan diajukan mulai pukul 08.00 s.d. 12.00 waktu setempat (WIT/WITA/WIB)”

*Ketiga*, aplikasi M-Paspor yang tak jarang sulit diakses atau mengalami *bug*. Salah satu persyaratan dalam penerbitan permohonan paspor di LAKSA adalah pengunjung diwajibkan membawa Surat Pengantar ke

Kantor Imigrasi yang dapat diunduh melalui aplikasi M-Paspor.

Berdasarkan fakta-fakta yang telah dipaparkan sebelumnya pada latar belakang masalah, dapat diketahui bahwa pelaksanaan inovasi LAKSA masih memiliki hambatan-hambatan, seperti minimnya jadwal pelaksanaan LAKSA; terbatasnya kuota harian dan waktu pelaksanaan LAKSA; serta aplikasi *M-Paspor* yang sering terjadi *error system* sehingga menghambat masyarakat yang akan melakukan permohonan paspor, termasuk dalam mengakses Surat Pengantar ke Kantor Imigrasi. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melaksanakan penelitian yang berjudul “**Inovasi Layanan Khusus Akhir Pekan (LAKSA) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Tangerang**”.

#### METODE PENELITIAN

Penelitian tentang Inovasi Layanan Khusus Akhir Pekan (LAKSA) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Tangerang menggunakan metode penelitian kualitatif. Penggunaan metode kualitatif dalam penelitian sosial menjadi suatu keharusan untuk menangkap arti permasalahan sosial sehingga mempermudah pencarian jalan keluarnya (Barlian, 2016).

Jenis data yang dikumpulkan merupakan data primer dan data sekunder. Data primer dalam penelitian ini berupa perkataan atau tindakan orang yang diamati melalui observasi dan wawancara. Sedangkan data sekunder dalam penelitian berupa gambar, foto, artikel berita, jurnal, maupun dokumen tertulis lainnya. Kemudian dalam penelitian ini juga terdapat alat pendukung dalam pengumpulan data, yaitu pedoman wawancara, *laptop*, *handphone*, serta buku catatan untuk mencatat poin-poin informasi yang akan diproses sebagai data penelitian. Setelah data telah terkumpul maka selanjutnya data akan dianalisis. Dalam konteks penelitian, analisis data dapat dimaknai sebagai kegiatan membahas dan memahami data guna menemukan makna, tafsiran dan kesimpulan tertentu dari keseluruhan data dalam penelitian (Saleh, 2017). Peneliti pun menggunakan model analisis interaktif dari Miles, Huberman & Saldana (2014) yang terdiri dari kegiatan penting, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

#### HASIL DAN PEMBAHASAN

##### **Inovasi Layanan Khusus Akhir Pekan (LAKSA) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Tangerang**

Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Tangerang merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang berada di bawah Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (HAM) Banten. Wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas I Kota Tangerang terdiri dari beberapa wilayah. Berdasarkan keputusan Menteri Kehakiman RI Nomor: M. 03. PR. 07. 04 Tahun 1998 tanggal 03 Agustus 1998 wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas I Kota Tangerang mencakup se-Tangerang Raya, yaitu Kota Tangerang, Kabupaten Tangerang, dan Kota Tangerang Selatan.

Terkait konteks penelitian tentang Inovasi Layanan Khusus Akhir Pekan (LAKSA) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Tangerang, peneliti menggunakan teori Inovasi Pelayanan Publik dari Everett M. Rogers (Rogers, 2003). Teori ini menyatakan bahwa penerapan inovasi pelayanan publik memiliki atribut yang dapat dilihat. Menurut Everett M. Rogers (Rogers, 2003) terdapat lima atribut dalam inovasi pelayanan publik, yaitu keuntungan relatif (*relative advantage*), kesesuaian (*compatibility*), kerumitan (*complexity*), uji coba (*trialability*), kemudahan diamati (*observability*). Jika suatu inovasi pelayanan publik telah memenuhi semuanya, maka sudah dapat dikatakan sebagai inovasi yang akurat. Adapun dimensi operasional penelitian sebagaimana ditunjukkan pada tabel berikut.

**Tabel 1. Inovasi Pelayanan Publik di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Tangerang**

| Fokus Penelitian   | Dimensi                   | Sub Dimensi  |
|--|---------------------------|--|
| Inovasi Layanan Khusus Akhir Pekan (LAKSA) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Tangerang | <i>Relative Advantage</i> | 1. Masyarakat merasakan manfaat lebih dibanding inovasi sebelumnya.<br>2. Terdapat nilai kebaruan dari layanan.<br>3. Masyarakat merasakan kepuasan layanan. |
|  | <i>Compatibility</i>      | 1. Kesesuaian pemberian informasi.<br>2. Kejelasan waktu penerbitan paspor.<br>3. Kesesuaian dengan aturan hukum yang berlaku.                               |

| Fokus Penelitian | Dimensi              | Sub Dimensi  |
|------------------|----------------------|--|
|                  | <i>Complexity</i>    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kemudahan masyarakat menggunakan layanan.</li> <li>2. Kemudahan prosedur atau persyaratan dalam menggunakan layanan</li> </ol>                   |
|                  | <i>Triability</i>    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Masyarakat dapat berpartisipasi dalam tahap uji coba.</li> <li>2. Dapat ditiru instansi lain.</li> <li>3. Dapat ditiru instansi lain.</li> </ol> |
|                  | <i>Observability</i> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sosialisasi atau demonstrasi layanan dipahami masyarakat.</li> <li>2. Diterima masyarakat.</li> </ol>  |

Pada penelitian Inovasi Layanan Khusus Akhir Pekan (LAKSA) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Tangerang, teknik wawancara yang peneliti gunakan adalah semi terstruktur dan penentuan informan menggunakan teknik *purposive*. Teknik *purposive* digunakan karena informan mempunyai persyaratan tertentu sesuai tujuan penelitian. Informan penelitian dibagi menjadi dua kategori, yaitu *key informan* dan *secondary informan*. *Key informan* adalah informan kunci yang dapat memberikan informasi terhadap pertanyaan yang diberikan oleh peneliti dan biasanya terlibat langsung di lokasi penelitian, seperti Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Tangerang. Sedangkan *secondary informan* adalah informan penunjang yang diharapkan dapat memberikan informasi tambahan bagi peneliti, seperti masyarakat. Sebelum melakukan wawancara, peneliti menggunakan *ethical considerations* terlebih dahulu yang merupakan pertimbangan etika mengenai rahasia identitas terkait nama lengkap, jabatan, inisial, pernyataan informan yang bersedia dikutip atau tidak. Hal tersebut bertujuan untuk menjaga privasi informan. Selain itu, peneliti juga melakukan *member check* atau konfirmasi ulang dan mengecek data dari informan dengan tujuan data yang diperoleh sesuai dengan yang diberikan oleh informan.

### **Relative Advantage (Keuntungan Relatif)**

Pada tahap pertama pengumpulan data penelitian, peneliti melakukan observasi terlebih dahulu, lalu melakukan wawancara dan studi dokumentasi terkait keuntungan relatif dari inovasi Layanan Khusus Akhir Pekan (LAKSA). Berdasarkan hasil wawancara, peneliti menemukan informasi bahwa inovasi

LAKSA mempunyai nilai lebih daripada inovasi sebelumnya, yaitu Gerai Imigrasi Tangcity (GESIT). Hal ini dapat dilihat dari masyarakat yang bisa melakukan permohonan paspor dengan kebutuhan yang mendesak, yaitu paspor langsung selesai di hari yang sama. Selain itu, masyarakat juga bisa melakukan permohonan paspor dengan sistem *walk in* tanpa harus melalui aplikasi M-Paspor. Sedangkan sebelum adanya inovasi LAKSA, masyarakat yang butuh paspor cepat kesulitan karena paspor biasanya selesai dalam waktu 3-5 hari kerja. Kemudian masyarakat juga hanya bisa melakukan permohonan paspor di *weekdays* yang cenderung sibuk bekerja. Namun, pelaksanaan LAKSA tidak rutin dilaksanakan setiap minggunya karena perlunya bergantian dengan kegiatan lainnya.

### **Compatibility (Kesesuaian)**

Pada aspek *compatibility* (kesesuaian) peneliti akan melihat dari kesesuaian pemberian informasi dengan aturan hukum yang berlaku, kesesuaian dengan inovasi sebelumnya, serta inovasi sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Aspek *compatibility* (kesesuaian) yang terdapat pada inovasi Layanan Khusus Akhir Pekan (LAKSA) sesuai dengan kebutuhan masyarakat terutama pemohon paspor yang sibuk saat *weekdays* karena bisa melakukan permohonan paspor di hari Minggu. Dapat dikatakan dengan adanya LAKSA memudahkan pemohon paspor untuk melakukan permohonan paspor di hari Minggu. Selain itu, pada aspek *compatibility* (kesesuaian) dilihat juga dari kesesuaian pemberian informasi dengan aturan hukum yang berlaku, yaitu berlandaskan Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI-1635.GR.01.01 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Pelayanan Layanan Percepatan Paspor Selesai pada Hari yang Sama. Dalam aturan tersebut diatur terkait pelaksanaan LAKSA yang dimulai dari waktu pelayanan, jenis permohonan paspor yang dapat dilayani, kuota harian yang perlu disediakan, hingga kompensasi apabila terjadi keterlambatan penerbitan paspor. Kemudian LAKSA juga memenuhi kesesuaian kebutuhan masyarakat yang dilihat dari percepatan permohonan paspor bagi masyarakat yang mempunyai urgensi terkait kepasporan.

### **Compatibility (Kerumitan)**

Aspek *complexity* (kesulitan) yang terdapat pada inovasi pelayanan publik melalui

penerapan Layanan Khusus Akhir Pekan (LAKSA) masih terdapat hambatan, yaitu inovasi LAKSA yang hanya buka di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Tangerang. Padahal wilayah kerja dari Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Tangerang adalah se-Tangerang Raya, sehingga masyarakat dari Tangerang Selatan dan Kabupaten Tangerang perlu ke Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Tangerang yang berada di Kota Tangerang untuk melakukan permohonan paspor di LAKSA. Namun, secara tahapan-tahapan permohonan paspor di LAKSA tidak berbeda jauh dengan permohonan paspor melalui pelayanan biasa sehingga masih cukup bisa dipahami oleh masyarakat.

Merujuk dari paparan tersebut maka dapat dikatakan bahwa inovasi LAKSA secara tahapan ataupun prosedurnya bisa dipahami oleh masyarakat walaupun masih terjadinya mis-informasi. Namun, secara keterjangkauan layanan masih belum merata terutama bagi masyarakat Tangerang Selatan dan Kabupaten Tangerang sebab LAKSA hanya buka di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Tangerang yang berlokasi di Kota Tangerang.

### Triability (Uji Coba)

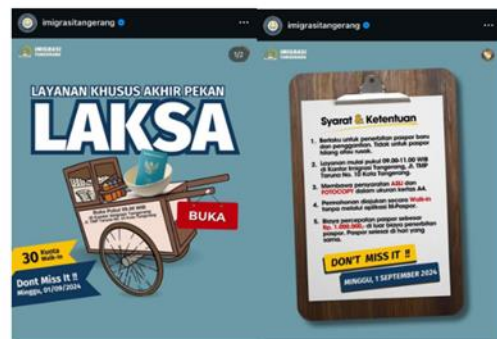
Pada aspek ini peneliti akan melihat dari masyarakat yang dapat berpartisipasi dalam tahap uji coba dan apakah suatu inovasi diterima oleh masyarakat. Aspek *triability* (uji coba) yang pada inovasi LAKSA belum tercapai karena LAKSA belum pernah diadakan uji coba yang melibatkan partisipasi masyarakat. Kemudian pada aspek *compatibility* (kesesuaian) dilihat pula kolaborasi dengan instansi lain yang mana dari hasil penelitian ditemukan bahwa Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Tangerang belum pernah mengadakan kolaborasi dengan instansi lain terkait inovasi LAKSA. Biasanya Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Tangerang hanya melakukan kolaborasi dengan instansi lain pada hari-hari besar, seperti Hari Bhakti Pengayoman atau HUT Imigrasi.

Merujuk dari paparan tersebut maka dapat dikatakan bahwa inovasi LAKSA walaupun belum dilakukan uji coba resmi yang melibatkan masyarakat sudah diterima atau mendapatkan respon positif dari masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari kuota pelaksanaan LAKSA yang selalu penuh, bahkan masyarakat memberikan saran untuk melaksanakannya rutin setiap minggu.

### Observability (Kemudahan Diamati)

Pada aspek ini peneliti akan melihat dari sosialisasi atau demonstrasi pelayanan yang dapat dipahami oleh masyarakat serta inovasi LAKSA yang diterima oleh masyarakat. Aspek *observability* (kemudahan diamati) pada inovasi LAKSA telah tercapai. Hal tersebut dapat dilihat dari sosialisasi yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Tangerang terkait inovasi Layanan Khusus Akhir Pekan (LAKSA) dilakukan melalui sosial media seperti *YouTube*, *Instagram*, *X*, serta *Facebook*. Tujuan dari sosialisasi ini dilakukan agar masyarakat semakin mengenal LAKSA dan mengurangi terjadinya miskom terkait informasi LAKSA. Kemudian sosialisasi LAKSA pula tidak dilakukan khusus kepada masyarakat secara *offline* melalui beberapa wilayah serta Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Tangerang juga belum membuat semacam video demonstrasi terkait LAKSA karena yang tersedia hanya video terkait permohonan paspor melalui pelayanan biasa. Berikut sosialisasi yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Tangerang terkait LAKSA berupa poster.

### Gambar 1. Poster Pelaksanaan LAKSA



Sumber: Instagram Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Tangerang (2024)

Merujuk dari paparan tersebut maka dapat dikatakan bahwa inovasi LAKSA sudah disosialisasikan agar masyarakat mengetahui dan semakin mengenal LAKSA. Kemudian tujuan dari dilakukannya sosialisasi adalah untuk mengurangi terjadinya mis-informasi terkait informasi LAKSA. Walaupun sudah diadakannya sosialisasi tetap tidak bisa dihindari terjadinya mis-informasi terkait informasi LAKSA oleh masyarakat, seperti yang umumnya terjadi adalah dokumen asli sebagai persyaratan yang tidak dibawa oleh masyarakat. Ketika hal tersebut terjadi maka permohonan



paspor akan menjadi terhambat dan cenderung mengulur waktu. Salah satu upaya yang Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Tangerang bisa lakukan adalah dengan membuat video demonstrasi terkait LAKSA agar masyarakat semakin jelas mendapatkan informasinya. Namun, hal tersebut masih belum dilakukan.

## PENUTUP

Pemerintah telah berupaya meningkatkan pelayanan publik dengan mendorong dilakukannya inovasi pelayanan publik. Salah satu instansi pemerintah yang telah melakukan inovasi pelayanan publik adalah Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Tangerang yang berada di bawah naungan Kantor Wilayah Kemenkumham Provinsi Banten. Salah satu inovasi yang diluncurkannya adalah Layanan Khusus Akhir Pekan (LAKSA) terkait permohonan paspor baru yang dilaksanakan pada hari Minggu. Namun, pada pelaksanaannya masih ditemukannya permasalahan seperti pelaksanaan LAKSA tidak rutin setiap minggunya.

Berdasarkan hasil penelitian dan temuan lapangan, peneliti menarik kesimpulan secara menyeluruh bahwa Inovasi Layanan Khusus Akhir Pekan (LAKSA) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Tangerang belum optimal.

Kesimpulan dari hasil penelitian terkait inovasi pelayanan publik melalui Layanan Khusus Akhir Pekan (LAKSA) di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Tangerang dapat dikatakan masih belum optimal karena penerapan LAKSA masih terdapat permasalahan, seperti persyaratan permohonan paspor masih belum *paperless* di zaman yang sudah serba digital seperti saat ini, pelayanan LAKSA masih terbatas atau belum merata ke Kabupaten Tangerang dan Kota Tangerang Selatan, serta uji coba yang tidak dilakukan saat peluncuran inovasi LAKSA. Lalu dari lima aspek atribut inovasi tersebut (*relative advantage, compatibility, complexity, triability, dan observability*) terdapat aspek yang belum tercapai, yaitu *triability*.

Saran yang dapat diberikan peneliti, yaitu (1) Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Tangerang semestinya melakukan uji coba terlebih dahulu yang melibatkan masyarakat, (2) Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Tangerang perlu melaksanakan survey kepuasan khusus untuk pelayanan LAKSA, serta (3) Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Tangerang perlu melakukan

perluasan LAKSA di beberapa wilayah yang berada di Kota Tangerang Selatan maupun Kabupaten Tangerang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Zuchri., Patta Rapanna, (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Makassar: CV. Syakir Media Press.
- Agustino, L. (2020). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik Edisi Revisi Ke-2*. Bandung: Alfabeta.
- Allen, L. A., Davis, K. (2013). *Management and Organization: McGraw-Hill Series in Management*. Literary Licensing, LLC.
- Arikunto, S. (2021). *Penelitian Tindakan Kelas: Edisi Revisi*. Bumi Aksara.
- Aryani, F. D., Hastuti, A. K., Rohmawati, W., Kasiwi, A. N., & Winarsih, A. S. (2021). Inovasi E-Lampid Sebagai Implementasi New Public Service dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Disdukcapil Kota Surabaya. *NeoRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 2(2), 178.
- Aziz, M. R. (2015). Disertasi. *Inovasi Pelayanan Publik (Studi Deskriptif Tentang Nilai Kemanfaatan Program Internet Application System Bagi Pemohon Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya)*. Doctoral Dissertation, Universitas Airlangga.
- Badan Pusat Statistik (2023). *Kota Jakarta Selatan Dalam Angka 2023*. URL: <https://jakselkota.bps.go.id/publication/2023/02/28/76d700da09f505d138b4595c/kota-jakarta-selatan-dalam-angka-2023.html>. Diakses tanggal 07 Februari 2024.
- Barlian, E. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Padang: Sukabina Press.
- Biro Hukum Provinsi Banten. (2021). Peraturan Gubernur (PERGUB) Provinsi Banten Nomor 3 Tahun 2021 tentang Pedoman Penerapan Standar Pelayanan Minimal. Sekretariat Daerah Provinsi Banten. Serang.

- Brady, M. K., and Cronin, J. J. (2001). *Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach*. *Journal of Marketing*, 65(3), 34–49.
- Caiden, G. E. (1991). *What Really Is Public Maladministration?* In *Source: Public Administration Review*, 51(6):486-493.
- Cahyadi, R. (2016). *Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah*. *Fiat Justicia Jurnal Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Lampung*, 10(3): 569-586.
- Direktorat Jenderal Imigrasi. Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI-1635.GR.01.01 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Pelayanan Layanan Percepatan Paspor Selesai pada Hari yang Sama. Direktorat Jenderal Imigrasi. Jakarta.
- Endang Danial, N. W. (2009). *Metode Penulisan Karya Ilmiah*. Bandung: Laboratorium Pendidikan Kewarganegaraan.
- Hadari Nawawi, M. M. (1994). *Penelitian Terapan*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Jannah, R. N., Erman Hardinasta, D., Akbar, R. S., & Wirdhiningsih, V. (2023). *Inovasi Pelayanan Paspor Kerumah (PAPUMA) dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Imigrasi Jember*. *Jurnal Ilmiah Kajian Keimigrasian*, 6(1): 1-15.
- Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LKJIP) Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Tangerang Tahun Anggaran 2023 dengan Nomor W.12.IMI.IMI.1.UM.01.01-0218 melalui <https://tangerang.imigrasi.go.id/info/detail/495/LaporanKeuangan> Tanggal 5 Januari 2024, diakses tanggal 07 Februari 2024.
- Ombudsman RI. (2023). *Red flag Sektor Pelayanan Publik Indonesia*. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--red-flag-sektor-pelayanan-publik-indonesia>. Diakses tanggal 2 April 2024.
- Pangestu, W. R. (2016). *Inovasi Pelayanan One Stop Service (Studi Peningkatan Kualitas Pelayanan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya)*. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, 4(2): 1-7.
- Parasuraman, V. A. (1990). *Delivering Quality Service, Ballancing Customer Perception and Expectations*. New York: Free Press.
- Pemerintah Indonesia. (2000). Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2000 tentang Pembentukan Provinsi Banten. Lembaran Negara RI Tahun 2000, No 182. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of Innovations*. New York: Free Press.
- Saleh, S. (2017). *Analisis Data Kualitatif*. Bandung: Pustaka Ramadhan.
- Situs Resmi Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Tangerang. (2024). *Layanan WNI*. <https://imigrasitangerang.kemenkumham.go.id/pelayanan-wni.php>. Diakses pada 23 April 2024.
- Situs Resmi Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Tangerang (2023). *Permohonan Paspor Elektronik Kini Dapat Diajukan di 102 Kantor Imigrasi Se-Indonesia*. URL:<https://tangerang.imigrasi.go.id/site/detail/beritaumum/1095/permohonan-paspor-elektronik-kini-dapat-diajukan-di-102-kantor-imigrasi-se-indonesia>. Diakses tanggal 07 Februari 2024.
- Situs Resmi Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Tangerang (2023). *Siap Menemani Weekend Anda, KANIM Tangerang Laksanakan “Layanan Khusus Akhir Pekan”*. URL: <https://tangerang.imigrasi.go.id/site/detail/beritaumum/1065/siap-menemani-weekend-anda-kanim-tangerang-laksanakan-alayanan-khusus-akhir-pekan>. Diakses tanggal 07 Februari 2024
- Zeithaml, V. A. (2010). *Delivering Quality Service*. New York: Free Press.