

INOVASI PELAYANAN PENGAMBILAN PASPOR *DRIVE THRU* SIGAP: STUDI PADA KANTOR IMIGRASI KELAS II NON TPI BLITAR

DRIVE THRU SIGAP PASSPORT COLLECTION SERVICE INNOVATION: STUDY AT CLASS II NON TPI BLITAR IMMIGRATION OFFICE

Maghalita Rinanti¹, Noviyanti²

¹Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya
email: maghalitarinanti.20025@mhs.unesa.ac.id

²Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya
email: noviyanti@unesa.ac.id

Abstrak

Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar menyelenggarakan inovasi layanan pengambilan paspor *drive thru* SIGAP untuk memudahkan pemohon dalam pengambilan paspor dan mengurangi antrean pada ruang tunggu layanan. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis inovasi pelayanan pengambilan paspor secara *drive thru* SIGAP di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini yakni penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus penelitian ini menggunakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik dengan indikator kriteria inovasi antara lain: memiliki kebaruan, efektif, bermanfaat, mudah disebarkan, dan berkelanjutan. Sumber data diperoleh dari data primer melalui wawancara, observasi, dan data sekunder melalui dokumentasi berupa data dari Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar, artikel ilmiah, serta aturan terkait inovasi layanan *drive thru*. Data yang didapatkan kemudian dianalisis dengan tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi *drive thru* SIGAP pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar memiliki nilai kebaruan. Namun, sosialisasi, informasi mengenai alur mekanisme dan syarat ketentuan inovasi ini masih kurang, serta pelaksanaan belum sejalan dengan SOP. Inovasi ini belum berjalan efektif dikarenakan jumlah antrean masih banyak. Pelayanan *drive thru* SIGAP bermanfaat bagi pemohon karena layanan yang cepat, tepat, dan efisien. Namun petugas hanya 1 orang sehingga mengalami kesulitan dalam pelayanan. Inovasi ini baik dan mudah untuk direplikasi oleh instansi lain, serta mendapatkan dukungan dari pengguna layanan sehingga memenuhi aspek keberlanjutan.

Kata Kunci: Inovasi Pelayanan, Pengambilan Paspor, *drive thru*.

Abstract

The Class II Non-TPI Immigration Office Blitar has implemented the SIGAP drive-thru passport collection service to facilitate applicants in collecting their passports and to reduce queues in the

service waiting room. This study aims to describe and analyze the innovation of the SIGAP drive-thru passport collection services at the Class II Non-TPI Immigration Office Blitar. The research method used in this study is descriptive research with a qualitative approach. This research focuses on the Regulation of the Minister of Administrative and Bureaucratic Reform Number 91 of 2021 on the Development of Public Service Innovation with innovation criteria indicators consisting of novelty, effectiveness, usefulness, ease of dissemination, and sustainability. Data sources were obtained through primary data via interviews, observations, and secondary data through documentation in the form of data from the Class II Non-TPI Immigration Office Blitar, scientific articles, and regulations related to drive-thru service innovation. The data obtained were then analyzed through the stages of data collection, data reduction, data presentation, and conclusions. The results of the study indicate that the SIGAP drive-thru service innovation at the Class II Non-TPI Immigration Office Blitar is novel. However, the socialization and information regarding this innovations mechanisms flow and terms are still lacking, and the implementation is not yet aligned with the SOP. This innovation has not yet been effective due to the high queues. The SIGAP drivethru service is beneficial for applicants because it provides fast, accurate, and efficient service. However, with only 1 office, there are difficulties in service provision. This innovation is very good and easy to replicated by other agencies, and it has gained support from service users, thereby meeting the sustainability aspects.

Keywords: *Service Innovant, Passport Collection, Drive Thru.*

Pendahuluan

Pelayanan publik yakni suatu aktivitas yang dilakukan dengan tujuan untuk melakukan pemenuhan kebutuhan layanan sesuai dengan dasar aturan yang berlaku kepada masyarakat atas layanan berupa administrasi, barang, dan jasa yang dipersembahkan oleh penyedia layanan publik (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009). Saat ini pelaksanaan layanan publik di Indonesia masih ditemukan beberapa permasalahan seperti masih sering menjumpai pelayanan publik yang buruk, layanan yang kurang transparan, bertele-tele, proses yang sulit atau ribet, dan tidak memberikan kepastian waktu serta biaya (Arsana, 2020). Upaya perbaikan dilakukan oleh aparaturn pemerintah dengan menghasilkan peningkatan layanan yang lebih baik dari sebelumnya dengan tujuan menciptakan layanan publik yang baik yakni memenuhi kebutuhan pengguna layanan. Hal tersebut dikarenakan layanan publik harus dapat mengikuti perkembangan yang ada sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025*. Salah satu bentuk layanan administratif adalah pelayanan pengambilan paspor pada Kantor Imigrasi. Paspor sangat penting untuk dimiliki masyarakat yang sering melakukan perjalanan keluar masuk wilayah luar negeri karena harus menunjukkan status kewarganegaraanya melalui paspor. Layanan permohonan pembuatan paspor baru merupakan layanan yang paling sering dilakukan pada Kantor Imigrasi. Layanan penerbitan paspor di Kantor Imigrasi masih ditemukan beberapa kendala seperti prosedur pelayanan paspor yang berbelit-belit, tindakan diskriminatif pada layanan paspor, jangka waktu yang lama pada pengajuan permohonan paspor, serta sarana prasarana kelengkapan yang masih kurang sesuai (Yuaningsih dkk., 2020).

Guna meningkatkan kualitas pelayanan penerbitan paspor dalam memberikan kemudahan pengambilan paspor bagi masyarakat, maka Kantor Imigrasi menciptakan inovasi pengambilan paspor yaitu pengambilan paspor secara *drive thru*. Mekanisme

pengambilan paspor *drive thru* dilakukan dengan pemohon dapat langsung menuju ke loket pengambilan paspor *drive thru* dan menyerahkan lembar bukti pengambilan, serta menerima paspor tanpa perlu turun dari kendaraan. Inovasi layanan *drive thru* pengambilan paspor ini belum terdapat di seluruh Kantor Imigrasi. Pada wilayah Jawa Timur terdapat total 9 Kantor Imigrasi dan masih sejumlah 6 Kantor Imigrasi yang menerapkan inovasi pengambilan paspor secara *drive thru* salah satunya yakni Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar.

Pada Kantor imigrasi Kelas II Non TPI Blitar memiliki berbagai inovasi salah satunya yakni inovasi layanan pengambilan paspor *drive thru* SIGAP (Sistem Gampang Ambil Paspor). Sebelum adanya inovasi pengambilan paspor *drive thru* mekanisme pengambilan paspor yang terdapat pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar dilakukan secara *walk in* yakni dengan mengantre ke dalam ruang tunggu layanan. Dalam ruang tunggu layanan antrean pengambilan paspor menjadi satu dengan antrean pemohon yang berasal dari ke-7 *counter* lainnya yang mengurus penerbitan paspor. Oleh sebab itu, berdasarkan wawancara sementara dengan petugas imigrasi mengatakan bahwa sering terdapat penumpukan antrean pemohon di dalam ruang tunggu Kantor Imigrasi. Selain itu, pengambilan paspor secara *drive thru* juga memberikan kemudahan bagi pemohon yang berkebutuhan khusus dan pemohon yang sudah berumur (lansia) dalam mengambil paspor tanpa turun dari kendaraanya.

Pelaksanaan inovasi pengambilan paspor secara *drive thru* di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar ini masih dapat ditemukan beberapa kendala yaitu berdasarkan hasil wawancara sementara dengan Kepala Seksi Dokumen Perjalanan dan Izin Tinggal mengatakan bahwa kendala pertama yakni, masih terdapat banyak pemohon yang tetap memarkirkan kendaraannya dan berjalan kaki menuju loket/ pos pengambilan *drive thru* untuk mengambil paspor hal tersebut tentu dapat membahayakan pemohon. Kendala kedua, banyaknya pemohon yang langsung menuju loket pengambilan paspor dan tidak memindai *barcode* pada pos 1 serta salah dalam memindai *barcode* yang terdapat pada lembar bukti pengambilan paspor. Sehingga menyebabkan tidak munculnya notifikasi pada komputer petugas penyerahan paspor. Kendala ketiga, pemohon kurang mengetahui tentang informasi dan alur mekanisme pengambilan paspor secara *drive thru* dan mengira bahwa pelayanan pengambilan paspor *drive thru* sudah tidak berjalan atau diterapkan lagi. Kendala keempat, masih banyaknya antrean pengambilan *walk in* dibandingkan antrean *drive thru*. Kendala kelima, proses pengambilan paspor secara *drive thru* sering terhambat dan batal dilakukan karena belum terpenuhinya berkas persyaratan pemohon sehingga paspor tidak dapat diambil secara *drive thru* dan perlu menyerahkan berkas persyaratannya melalui pengambilan paspor secara *walk in*. Kendala keenam, hanya terdapat 1 petugas saja yang melayani penyerahan paspor. Jika terdapat banyak pemohon yang mengambil paspor secara *drive thru* atau *walk in* petugas mengalami kesulitan dalam penyerahan paspor.

Kendala-kendala diatas sering terjadi pada saat pelaksanaan pengambilan paspor *drive thru* SIGAP di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar. Dari paparan latar belakang adanya inovasi layanan *drive thru* SIGAP tersebut menjadi permulaan awal penelitian ini dengan meneruskan kelanjutan penelitian terdahulu yang memiliki topik atau tema yang sama. Oleh karena itu, peneliti ingin mendeskripsikan dan menganalisis inovasi layanan publik yang

dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar melalui inovasi pelayanan pengambilan paspor *drive thru* SIGAP.

Metode

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian tipe deskriptif bertujuan untuk memberikan suatu penjelasan, gambaran, serta deskripsi mengenai penelitian yang diteliti (Ramdhan, 2021). Pendekatan penelitian kualitatif yakni sebuah desain penelitian yang dimanfaatkan peneliti dalam menelaah sebuah objek penelitian dengan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan penggabungan dimana hasil penelitian ditekankan pada sebuah makna daripada penyamarataan (Sugiyono, 2023). Peneliti menggunakan teknik penelitian deskriptif kualitatif guna mendapatkan data yang sesuai dengan fenomena permasalahan mengenai inovasi layanan pengambilan paspor *drive thru* SIGAP pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar. Lokasi penelitian berada pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar yang beralamat di Jl. Mastrip No.45, Kecamatan Srengat, Kabupaten Blitar, Jawa Timur.

Fokus penelitian yang ditentukan pada penelitian ini adalah Inovasi pengambilan paspor secara *drive thru* SIGAP: Studi pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar dengan menggunakan indikator kriteria inovasi menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik Pada Pasal 3 yang terdiri dari 5 (lima) indikator yakni memiliki kebaruan, efektif, bermanfaat, mudah disebarkan, dan berkelanjutan. Sumber data diperoleh melalui data primer dan data sekunder, dimana data primer diperoleh melalui hasil wawancara dengan informan dan observasi mengenai mekanisme pengambilan paspor secara *drive thru* SIGAP pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar. Data sekunder diperoleh melalui catatan, dokumen resmi, surat keputusan, peraturan, serta dokumen arsip lainnya yang berkaitan dengan inovasi pelayanan pengambilan paspor *drive thru* SIGAP pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, dokumentasi, dan wawancara terkait Inovasi pelayanan pengambilan paspor *drive thru* SIGAP, informan ditentukan dengan teknik sampling data *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* tepat digunakan pada penelitian kualitatif yang menentukan sampel dengan pertimbangan dan seleksi khusus. Oleh karena itu, peneliti melakukan wawancara bersama 7 (tujuh) informan yang bersangkutan dengan inovasi pengambilan paspor secara *drive thru* SIGAP yakni Kepala Seksi Dokumen Perjalanan dan Izin Tinggal Keimigrasian, Staff Penyerahan paspor, dan 5 Pemohon yang mengambil paspor secara *drive thru*.

Teknik analisis data pada penelitian ini yakni analisis data menurut Miles Huberman (dalam Andriani & Wibawanta, 2020) yang mendeskripsikan bahwa analisis dilakukan dengan saling berkaitan dan berlangsung hingga data jenuh atau hingga selesai. Analisis data tersebut terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi data.

Hasil dan Pembahasan

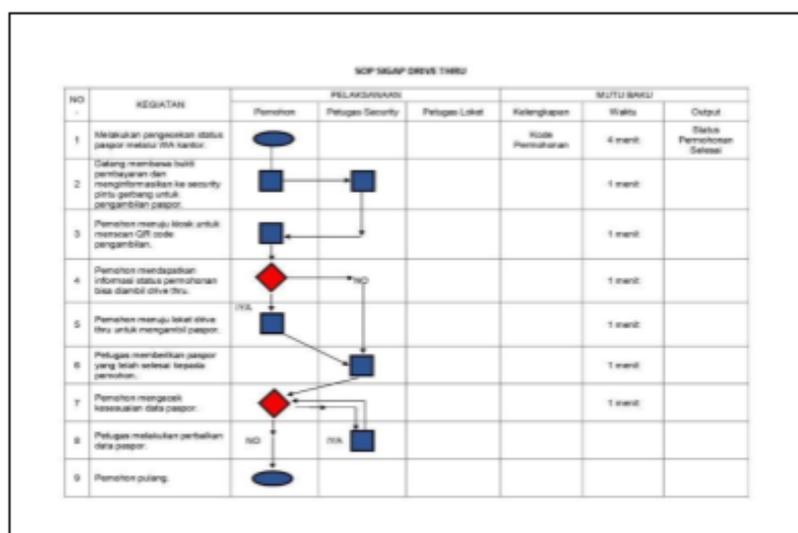
Guna mengetahui pelaksanaan inovasi pelayanan pengambilan paspor *drive thru* SIGAP pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar, peneliti menggunakan fokus penelitian berdasarkan kriteria inovasi menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik Pada Pasal 3 yakni memiliki 5 indikator dalam mendeskripsikan dan menganalisis hasil inovasi pengambilan paspor *drive thru* SIGAP sebagai berikut:

1. Memiliki Kebaruan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa cara baru dari layanan pengambilan paspor *drive thru* ini berbeda dengan sebelumnya yaitu layanan pengambilan paspor *walk in*. Layanan *drive thru* ini dilakukan melalui kendaraan tanpa harus mengantre ke dalam dengan proses kurang dari 5 menit. Inovasi ini merupakan ide dari Kepala Seksi Dokumentasi dan Izin Tinggal yang melakukan studi tiru dari Kantor Imigrasi Kelas I TPI Surakarta yang telah menerapkan layanan *drive thru* sejak 8 September 2021. Proses penciptaan inovasi tersebut berdasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2021 tentang Kompetensi Inovasi Pelayanan Publik.

Cara, pendekatan, atau kebijakan dan desain pelaksanaan baru dari Inovasi layanan pengambilan paspor *drive thru* SIGAP tersebut tertuang dalam SOP (Standar Operasional Prosedur) *Drive Thru* SIGAP yang dibuat oleh Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar pada 6 Januari 2023. Hal tersebut sesuai dengan asas umum pemerintahan yakni asas pelayanan yang baik, bahwa layanan yang diberikan dalam waktu yang tepat, proses dan biaya yang jelas, sesuai dengan standar layanan serta aturan yang berlaku (Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014).

Gambar 1. SOP *Drive Thru* SIGAP



Sumber: Dokumen Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar, 2024

Berdasarkan gambar 1 dapat dilihat bahwa dalam pelaksanaan inovasi layanan *drive thru* SIGAP ini belum sesuai dengan SOP tersebut yakni terdapat kesalahan pada penulisan pelaksana pada tahapan kegiatan pemberian paspor kepada pemohon yang seharusnya dilakukan oleh petugas loket namun dalam SOP dilakukan oleh *security*/ satpam. Selain itu, terdapat kendala yakni beberapa pemohon yang tetap memarkirkan kendaraannya dan berjalan kaki untuk menuju jalur pengambilan paspor *drive thru*, serta pemohon yang langsung menuju pada pos pengambilan paspor tanpa melakukan pemindaian kode pada pos 1 dan tidak memperhatikan status pengambilan paspor apakah paspor dapat diambil atau berstatus DP (Dalam Proses).

Gambar 2. Informasi Layanan Pengambilan Paspor *Drive Thru* pada *Website* Kanim Blitar



Sumber: Website Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar, 2024

Informasi inovasi layanan *drive thru* SIGAP pada *website* Kanim Blitar hanya menampilkan jam layanan saja dan pada gambar 3 yakni informasi layanan *drive thru* SIGAP pada akun *Instagram* @imigrasi_blitar hanya memposting mengenai inovasi layanan *drive thru* SIGAP sebanyak satu kali pada *feeds* sejak 17 februari 2023 serta tidak terdapat informasi pada sorotan. Pengenalan kebaruan melalui Informasi inovasi ini pada akun *Instagram*, *website*, dan sosialisasi juga kurang dalam menginformasikan mengenai alur mekanisme dan syarat ketentuan pengambilan paspor *drive thru*, tidak terdapat spanduk/ *banner*/ papan informasi yang terdapat pada Kantor Imigrasi Blitar mengenai alur mekanisme dan syarat ketentuan dari layanan *drive thru*. Sehingga faktor-faktor tersebut yang membuat pemohon kurang mengetahui dan memahami mengenai alur mekanisme dan syarat ketentuan layanan *drive thru* dan menyebabkan munculnya kendala atau permasalahan pada saat pengambilan paspor *drive thru*.

Sosialisasi mengenai inovasi pelayanan pengambilan paspor *drive thru* SIGAP ini juga kurang dilakukan oleh petugas Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar. Sosialisasi langsung mengenai pengambilan paspor dapat dilakukan melalui *drive thru* jarang disampaikan oleh petugas pada *counter* foto dan wawancara kepada pemohon yang telah selesai mengurus penerbitan paspor. Hal tersebut kurang sesuai dengan salah satu prinsip penyelenggaraan layanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan

Pelayanan Publik yakni prinsip kejelasan yang mencakup persyaratan teknis, pejabat yang berwenang dalam melakukan layanan, dan perincian biaya serta cara pembayaran.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut bahwa inovasi layanan pengambilan paspor *drive thru* pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar diciptakan dengan ide awal berasal dari Kepala Seksi Dokumen Perjalanan dan Izin Tinggal Keimigrasian melalui studi tiru dari Kantor Imigrasi Kelas I TPI Surakarta. Nilai kebaruan pada inovasi ini yakni cara baru dalam pelayanan pengambilan paspor yang dilakukan oleh petugas penyerahan paspor melalui jendela *drive thru* tanpa perlu turun dari kendaraan. Alur pelaksanaan di layanan *drive thru* lapangan belum sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) *drive thru* SIGAP. Penyebaran informasi mengenai layanan *drive thru* kurang diinformasikan melalui *website*, akun sosial media *Instagram @imigrasi_blitar*, sosialisasi secara langsung oleh petugas, dan tidak terdapat spanduk/*banner*/ papan informasi mengenai alur teknis mekanisme dan syarat ketentuan dari pengambilan paspor *drive thru*. Sehingga menyebabkan banyak pemohon yang kurang memahami informasi layanan *drive thru* dan banyak mengalami kendala permasalahan saat proses pengambilan paspor *drive thru*.

2. Efektif

Tujuan utama penciptaan inovasi ini untuk meminimalisir atau mengurangi antrean pemohon di dalam ruang tunggu layanan karena ruang tunggu layanan di dalam Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar menjadi satu untuk 8 (Delapan) *counter* yakni *counter* 1-4 untuk foto dan wawancara paspor bagi WNI, *counter* 5 untuk layanan khusus WNA, *counter* 6 untuk layanan prioritas percepatan paspor, *counter* 7 untuk layanan penindakan keimigrasian dan *counter* 8 untuk pengambilan paspor *walk in* dan *drive thru*. Oleh karena itu, hasil yang diharapkan dari adanya inovasi ini dapat mengurangi antrean di dalam ruang tunggu layanan tersebut.

Tujuan lainnya adalah untuk mempermudah pengambilan paspor terutama bagi pemohon lansia dan berkebutuhan khusus (difable). Pemohon mengatakan bahwa adanya inovasi layanan *drive thru* ini sangat memudahkan pemohon karena dapat mengambil dengan cepat dan dilakukan tanpa turun dari kendaraan. Pengambilan paspor juga harus diambil oleh yang bersangkutan atau diwakilkan oleh satu keluarga dengan syarat membawa Kartu Keluarga atau orang lain namun dengan syarat membuat surat kuasa. Hal tersebut sudah sesuai dengan salah satu asas-asas pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan yaitu asas kepentingan umum bahwa asas ini mengutamakan suatu nilai manfaat dan kesejahteraan umum dengan aspiratif dan tidak memihak.

Tabel 1. Perbandingan Rekapitulasi Jumlah Pengambilan Paspor Tahun 2023 dan 2024

	Jenis Pengambilan Paspor	
	<i>Walk In</i>	<i>Drive Thru</i>
Januari-Mei 2023	15.039	563
Januari- Mei 2024	12.684	886

Jumlah	27.723	1.449
---------------	---------------	--------------

Sumber: Dokumen Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar, 2024

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa perbandingan jumlah pengambilan paspor *drive thru* masih lebih sedikit dibandingkan dengan antrean pengambilan *walk in* karena masih banyaknya pemohon yang kurang mengetahui atau memahami informasi mekanisme dan syarat ketentuan dari layanan pengambilan paspor *drive thru* SIGAP. Selain itu, ketimpangan jumlah pengguna pengambilan paspor *drive thru* dengan *walk in* dikarenakan tidak semua pengambilan paspor dapat dilakukan melalui *drive thru* dan diharuskan diambil melalui *walk in* seperti, paspor dengan berkas persyaratan yang kurang sehingga harus melengkapi dengan menyerahkan dokumen yang kurang tersebut melalui loket pengambilan *walk in*, paspor dengan status pengambilan DP (Dalam Proses), pengambilan paspor lama oleh pemohon dengan tujuan penerbitan penggantian paspor maka harus mengisi *form* pengambilan paspor lama melalui loket *walk in*, pemohon WNA (Warga Negara Asing) yang akan mengambil paspor.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti, diketahui bahwa inovasi layanan pengambilan paspor *drive thru* pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar pada indikator efektif belum mendapatkan hasil yang diharapkan yakni untuk mengurangi antrean pemohon di dalam ruang tunggu khususnya antrean pengambilan paspor *walk in* karena jumlah rata-rata antrean pengambilan *walk in* per-hari nya masih banyak dibandingkan dengan jumlah antrean pengambilan paspor secara *drive thru*. Namun inovasi layanan *drive thru* ini juga sangat memberikan kemudahan bagi para pemohon yang melakukan pengambilan paspor khususnya bagi pemohon yang berusia lansia dan pemohon yang berkebutuhan khusus.

3. Bermanfaat

Manfaat inovasi layanan pengambilan paspor *drive thru* ini berdampak pada Pemohon yang melakukan pengambilan paspor *drive thru* dan Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar selaku instansi yang menjalankan inovasi layanan *drive thru* SIGAP. Sebelumnya pengambilan paspor harus masuk ke dalam dan mengantre untuk mengambil, namun sekarang dapat diambil dengan tanpa turun dari kendaraan. Hal tersebut sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh (Rosyid & Rahaju, 2019) bahwa kriteria ini memberikan dampak manfaat bagi pengguna layanan serta instansi atau penyelenggara inovasi.

Manfaat bagi pemohon yakni memudahkan pemohon lansia, difable, dan pemohon yang terburu-buru dalam mengambil paspor dengan proses pengambilan kurang dari 5 menit, pemohon tidak perlu turun dari kendaraan dalam mengambil paspor, serta pemohon tidak perlu mengantre ke dalam ruang tunggu layanan. Di samping itu, manfaat bagi Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar yakni memudahkan petugas dalam melayani penyerahan paspor melalui loket/ jendela *drive thru* dengan proses yang cepat.

Gambar 4. Loket/ Counter Pengambilan Paspor *Walk in* dan *Drive Thru*



Sumber: Dokumentasi pribadi, 2024

Berdasarkan gambar 4 menunjukkan bahwa loket pengambilan paspor *walk in* dan *drive thru* digabung menjadi satu *counter* karena hanya terdapat 1 pegawai di layanan pengambilan paspor yang melayani pengambilan paspor *walk in* dan *drive thru*. Sebelum adanya inovasi layanan *drive thru*, *counter* pengambilan paspor *walk in* berada di barisan *counter* layanan foto dan wawancara paspor namun dikarenakan menyesuaikan dengan jalur *drive thru* maka berpindah ke depan mendekati jalur *drive thru*. Oleh karena itu, jika terdapat antrean pengambilan secara bersamaan antara pengambilan *drive thru* dan *walk in* maka akan menyebabkan petugas kesulitan dalam melayani penyerahan paspor dikarenakan hanya terdapat 1 petugas pada counter pengambilan paspor dan petugas tersebut akan lebih mengutamakan pengambilan paspor *drive thru* sehingga membuat pemohon yang mengambil paspor *walk in* menjadi menunggu lebih lama.

Inovasi layanan pengambilan paspor *drive thru* pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar memiliki nilai kebermanfaatan. Manfaat dari adanya inovasi tersebut yakni dirasakan oleh para pemohon yang mengambil *drive thru* karena termudahkan dalam pengambilan paspor khususnya bagi pemohon yang terburuburu, pemohon yang berusia lansia dan pemohon yang berkebutuhan khusus (*difable*). Sedangkan manfaat bagi instansi yakni Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar yakni dapat melayani pemohon khususnya dalam hal penyerahan paspor untuk lebih mudah, cepat, dan efisien. Namun jika terdapat banyak antrean pengambilan paspor *walk in* dan *drive thru* secara bersamaan maka petugas penyerahan paspor akan mengalami kesulitan dalam melayani dikarenakan hanya terdapat 1 petugas saja dalam loket pengambilan paspor yang berdampak pada petugas harus mengutamakan pengambilan *drive thru* dibandingkan pengambilan *walk in*.

4. Mudah Disebarkan

Inovasi layanan pengambilan paspor *drive thru* ini mudah untuk ditiru, direplikasi, dan dicontoh oleh instansi layanan publik lainnya khususnya Kantor Imigrasi lain untuk mendorong kualitas layanan publik yang lebih baik. Inovasi ini sangat memudahkan pemohon dan instansi terkait dalam layanan pengambilan dan penyerahan paspor dengan efisien dan cepat.

Akan tetapi, pada pelaksanaan inovasi layanan *drive thru* ini perlu memperhatikan luas lahan, *layout* instansi, serta sarana prasarana yang ada. Hal tersebut perlu diperhatikan karena *layout* serta lahan yang dimiliki instansi sangat penting sebagai jalur *drive thru* karena jika tidak sesuai atau lahan sempit maka layanan pengambilan

drive thru akan mengganggu jalur kendaraan lain dan menghambat layanan lain serta akan menimbulkan permasalahan dan kendala lain. Hal tersebut didukung oleh penelitian terdahulu oleh (Pulungan & Dalimunthe, 2023) bahwa jika inovasi diterapkan dan direplikasi oleh instansi layanan publik lain maka akan berdampak lebih baik.

Gambar 5. Jalur Pengambilan Paspor *Drive thru* SIGAP



Sumber: Dokumentasi pribadi, 2024

Berdasarkan gambar 5 menunjukkan bahwa Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar memiliki luas lahan dan *layout* yang cukup untuk jalur *drive thru*. Lebar jalur masuk *drive thru* adalah 3 meter dan jalur keluar *drive thru* 3 meter dengan pembatas diantara kedua jalur yang bertujuan untuk menerapkan jalur searah agar tidak mengganggu kendaraan yang akan keluar masuk. Hal tersebut tentunya tidak menyulitkan pemohon dalam mengarahkan kendaraanya untuk menuju ke loket-loket *drive thru*. Oleh karena itu, Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar dapat menerapkan inovasi layanan pengambilan paspor *drive thru* dengan lahan yang ada.

Inovasi layanan pengambilan paspor *drive thru* pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar ini dapat untuk ditiru atau direplikasi oleh unit penyelenggara layanan publik lainnya, dengan tetap melihat kondisi lahan dan *layout* instansi tersebut agar sesuai dengan kriteria jalur *drive thru* yang dibutuhkan. Inovasi layanan *drive thru* ini harus dicontoh dan ditiru oleh instansi layanan publik lainnya dikarenakan pelaksanaanya yang mudah dan memberikan dampak atau manfaat yang besar bagi masyarakat dan instansi terkait.

5. Berkelanjutan

Indikator berkelanjutan inovasi pengambilan paspor *drive thru* meliputi prospek penyelenggaraan layanan pengambilan paspor *drive thru* kedepannya serta bagaimana keberlanjutan inovasi layanan *drive thru* ini agar tetap dipertahankan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar di masa depan. Inovasi layanan pengambilan paspor *drive thru* ini akan terus diterapkan dan dikembangkan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar dengan berupaya mengatasi kendala atau permasalahan yang terjadi selama proses pengambilan paspor *drive thru*. Kendala/ permasalahan tersebut seperti kesalahan teknis pemindaian kode pengambilan, pemohon yang memarkirkan

kendaraanya dan berjalan kaki menuju loket *drive thru*, dan tertunda atau terhambatnya proses pengambilan paspor *drive thru* yang disebabkan oleh gagalnya pengambilan paspor dikarenakan status paspor DP (Dalam Proses) serta minimnya informasi mengenai alur mekanisme dan syarat ketentuan dari inovasi layanan *drive thru*.

Keberlanjutan inovasi layanan pengambilan paspor *drive thru* ini akan terus dilanjutkan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar karena mendapat respon positif dari kalangan para pemohon yang dilakukan melalui penambahan layanan *drive thru* bagi WNA yang akan mengambil paspor, memperbaiki sarana prasarana, dan meningkatkan penyebaran informasi dan sosialisasi Inovasi layanan *drive thru* SIGAP. Keberlanjutan Inovasi layanan pengambilan paspor *drive thru* SIGAP ini juga mendapatkan dukungan dari semua pemohon yang mengambil paspor secara *drive thru*. Hal tersebut dikarenakan pemohon merasa sangat termudahkan dalam pengambilan paspor. Hal tersebut sesuai dengan pendapat (Rosyid & Rahaju, 2019) bahwa inovasi harus memiliki nilai keberlanjutan untuk terus dipertahankan dengan dukungan dari berbagai aspek penting yang dibutuhkan.

Oleh karena itu, pada indikator keberlanjutan, inovasi layanan pengambilan paspor *drive thru* SIGAP ini kedepannya menjadi penting untuk tetap dipertahankan karena banyaknya dukungan dari berbagai pihak yakni pihak pelaksana inovasi *drive thru* dan pemohon pengguna layanan pengambilan paspor *drive thru*.

Penutup

a. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan pada penelitian Inovasi Layanan Pengambilan Paspor *Drive Thru* SIGAP: Studi Pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Memiliki kebaruan, inovasi layanan *Drive Thru* ini merupakan cara baru dalam layanan pengambilan paspor yakni melalui jendela/loket *drive thru* yang dilakukan tanpa turun dari kendaraan dengan proses yang cepat dan efisien. Inovasi ini diciptakan pada 17 Februari 2023 berdasarkan ide dari Kepala Seksi Dokumen Perjalanan dan Izin Tinggal Keimigrasian yang meniru dari Kantor Imigrasi Kelas I TPI Surakarta. Namun, pada proses pelaksanaan pengambilan paspor *drive thru* di lapangan masih belum sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) yakni kesalahan penulisan pelaksana di SOP pada tahapan kegiatan pemberian paspor kepada pemohon. Selain itu, beberapa pemohon kurangnya memahami mekanisme karena minimnya sosialisasi dan informasi tentang alur mekanisme dan ketentuan pada *website* dan akun sosial media *instagram @imigrasi_bltar*, dan tidak tersedianya papan informasi di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar.
2. Efektif, inovasi ini belum dapat memenuhi tujuan utama yakni mengurangi atau meminimalisir antrean di dalam ruang tunggu khususnya antrean pengambilan *walk in* dikarenakan rata-rata per hari pengambilan *walk in* masih lebih banyak dibandingkan antrean pengambilan *drive thru*. Namun, inovasi ini telah memudahkan pemohon dalam pengambilan paspor dengan proses yang cepat dan efisien.

3. Bermanfaat, inovasi layanan pengambilan paspor *drive thru* bermanfaat bagi pemohon yang akan mengambil paspor secara *drive thru* karena termudahkan dengan proses kurang dari 5 menit paspor dapat diambil tanpa turun dari kendaraan dan mengantre ke dalam ruang tunggu layanan. Selain itu, manfaat bagi petugas Kantor Imigrasi yakni kemudahan dalam memberikan pelayanan penyerahan paspor kepada pemohon melalui loket/ jendela *drive thru*. Akan tetapi, petugas mengalami kesulitan pada saat penyerahan paspor khususnya jika terdapat antrean *walk in* dan *drive thru* secara bersamaan dikarenakan jumlah petugas hanya 1 orang sehingga harus mengutamakan antrean pengambilan *drive thru* dari pada antrean *walk in* dan tidak mengarahkan seluruh antrean pengambilan pada pengambilan *drive thru* dan masih mengarahkan pada antrean pengambilan *walk in*.
 4. Mudah disebarakan, inovasi layanan pengambilan paspor *drive thru* mudah untuk ditiru dan direplikasi oleh instansi layanan publik khususnya Kantor Imigrasi lainnya. Akan tetapi harus memperhatikan lahan serta *layout* yang dimiliki instansi tersebut agar tidak mengganggu jalur kendaraan lainnya.
 5. Berkelanjutan, inovasi layanan pengambilan paspor *drive thru* SIGAP kedepannya akan terus dipertahankan dan diselenggarakan oleh Kantor Imigrasi kelas II Non TPI Blitar dengan berupaya meningkatkan dan mengatasi kendala serta masalah yang terjadi selama proses pelaksanaan layanan *drive thru* karena inovasi mendapatkan dukungan dari para pemohon untuk terus diterapkan karena, sangat memudahkan pengambilan paspor baik bagi pemohon dan petugas layanan.
- b. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan implikasi yang telah diajabarkan, maka peneliti memberikan beberapa saran mengenai Inovasi Layanan Pengambilan Paspor *Drive Thru* SIGAP: Studi Pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar, yakni sebagai berikut:

1. Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar, hendaknya memperbaiki SOP (Standar Operasional Prosedur) inovasi layanan pengambilan paspor *drive thru* SIGAP yakni penulisan pada bagian pelaksana kegiatan.
2. Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar sebaiknya meningkatkan informasi alur mekanisme dan syarat ketentuan mengenai inovasi layanan *drive thru* SIGAP melalui papan informasi/ *banner*/ spanduk pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar, *website*, serta akun sosial media (*Instagram*) *@imigrasi_blitar* pada sorotan yang berisi informasi alur mekanisme dan syarat ketentuan dari layanan *drive thru* SIGAP.
3. Kantor Imigrasi kelas II Non TPI Blitar, hendaknya melakukan sosialisasi oleh petugas kepada pemohon melalui *counter* foto dan wawancara serta dapat dilakukan melalui salah satu inovasi lain yakni Imigrasi masuk desa untuk menyampaikan dan mengenalkan tentang inovasi layanan pengambilan paspor *drive thru* SIGAP yang ada di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar.
4. Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar, sebaiknya menambah jumlah pegawai yang berada pada *counter* pengambilan paspor. Hal tersebut agar

petugas dapat fokus dan tidak mengalami kesulitan pada saat adanya antrean yang terjadi secara bersamaan pada pengambilan paspor *walk in* dan pengambilan paspor *drive thru*. Sehingga layanan inovasi pengambilan paspor *drive thru* ini dapat dimaksimalkan dan dapat mengurangi antrean di dalam ruang tunggu khususnya antrean pengambilan *walk in*.

Referensi

- Andriani, N., & Wibawanta, B. (2020). Peran Dosen Pembimbing Sebagai Pemimpin Yang Melayani Dalam Pembimbingan Tugas Akhir Mahasiswa Program Sarjana (The Role Of Supervisor As A Servant Leader In The Final Project Supervision Of Undergraduate Students). *Polyglot: Jurnal Ilmiah*, 16(2), 230–251.
- Arsana, W. R. G. (2020). Implementasi Inovasi Layanan Publik Kantor Imigrasi Kelas II TPI Singaraja Melalui Layanan Tanpa Turun (LANTATUR) Pengambilan Paspor (Implementation Of Innovation In Public Services Of The Class II Immigration Office TPI Singaraja Through The *Drive Thru* Passport Picking). *Journal Of Administration and International Development*, 2(1), 55–65.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pub. L. No. 63 (2003).
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik, Pub. L. No. 91 (2021).
- Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025, Pub. L. No. 81 (2010).
- Pulungan, A. F., & Dalimunthe, M. (2023). Efektivitas Inovasi Layanan Drive Thru di Perpustakaan Politeknik Kesehatan Medan. *Journal of Education Research*, 4(2), 536–541.
- Ramdhan, M. (2021). *Metode Penelitian*. (A. A. Effendy, Ed.). Surabaya: Cipta Media Nusantara.
- Rosyid, F. M., & Rahaju, T. (2019). Inovasi Layanan Polisi Suroboyo SOBO Kelurahan Pada Polrestabes Surabaya. *publika*, 7(1), 1–7.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif, untuk penelitian yang bersifat eksploratif, enterpretif, interaktif dan konstruksi*. (S. Suryandari, Ed.) (6 ed.). Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pub. L. No. 25 (2009).
- Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan, Pub. L. No. 30 (2014).

Yuaningsih, L., Lestari, I., Armiami, M., Ramadhani, M. F., & Zulham, M. R. (2020). Analisis Pelayanan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kota Bandung. *Jurnal DIALEKTIKA : Jurnal Ilmu Sosial*, 18(3), 42–49.