

EFEKTIVITAS LAYANAN M-PASPOR DALAM MEWUJUDKAN ZONA INTEGRITAS WILAYAH BIROKRASI BERSIH DAN MELAYANI PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI PEKANBARU

Rima Yuliana^{*1)}, Meyzi Heriyanto²⁾ Nur Laila Meilani³⁾

(e-mail: rimayulianazen@gmail.com)

(*) Corresponding Author

^{1), 2), 3)} Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Riau

ABSTRACT

Public service is one of the main roles of government, since government has existed to meet the interests and needs of society or its members throughout history. This includes various activities carried out by public bureaucratic institutions to meet the various needs and interests of the user community. In this regard, to improve the quality of service and create a Clean and Serving Bureaucratic Area (WBBM) in processing passports, the TPI Pekanbaru Class I Immigration Office launched an innovation that can help the public manage services more effectively and efficiently. The innovation is in the form of the M-Paspor application which is designed as an innovation service in mobile form. The aim of this research is to analyze the effectiveness of the M-Passport service in realizing a Clean and Serving Bureaucratic Regional Integrity Zone at the TPI Pekanbaru Class I Immigration Office and to analyze the inhibiting factors in implementing the M-Passport service in realizing a Clean and Serving Bureaucratic Regional Integrity Zone TPI Pekanbaru Class I Immigration Office. The theory used is Suwanto's Effectiveness Theory in Ramayanti, 2022. The research method used is qualitative, explanatory. The results of this research are that the M-Passport service implemented by the Pekanbaru City TPI Class I Immigration Office in realizing a Clean and Serving Bureaucratic Regional Integrity Zone has been running effectively. However, several improvements are still needed to implement several things so that they run in accordance with the main objective of establishing the service.

Keywords: Effectiveness; Public Services; M-Passport; WBBM; Integrity Zone.

ABSTRAK

Pelayanan publik adalah salah satu peran pokok pemerintah, sejak pemerintahan ada untuk memenuhi kepentingan dan kebutuhan masyarakat atau anggotanya sepanjang sejarah. Hal ini mencakup berbagai kegiatan yang dilakukan oleh lembaga birokrasi publik untuk memenuhi beragam kebutuhan dan kepentingan masyarakat pengguna. Terkait hal tersebut, untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mewujudkan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) dalam pengurusan paspor, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru meluncurkan suatu inovasi yang dapat membantu masyarakat dalam mengurus layanan supaya lebih efektif dan efisien. Adapun inovasi tersebut berupa aplikasi M-Paspor yang dirancang sebagai inovasi layanan dalam bentuk mobile. Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis efektivitas layanan M-Paspor dalam mewujudkan Zona Integritas Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru dan menganalisis faktor-faktor penghambat dalam penerapan layanan M-Paspor Dalam Mewujudkan Zona Integritas Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru. Teori yang digunakan adalah Teori efektivitas Suwanto dalam Ramayanti, 2022. Metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif, eksplanatif. Adapun hasil dalam penelitian ini yaitu layanan M-Paspor yang di terapkan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Pekanbaru dalam mewujudkan Zona Integritas Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani sudah berjalan efektif. Namun demikian masih diperlukan beberapa perbaikan dari beberapa hal yang diterapkan agar berjalan sesuai dengan tujuan utama dibentuknya layanan tersebut.

Kata Kunci: Efektivitas; Pelayanan Publik; M-Paspor; WBBM; Zona Integritas

I. PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah salah satu peran pokok pemerintah, sejak pemerintahan ada untuk memenuhi kepentingan dan kebutuhan masyarakat atau anggotanya sepanjang sejarah. Hal ini mencakup berbagai kegiatan yang dilakukan oleh lembaga birokrasi publik untuk memenuhi beragam kebutuhan dan kepentingan warga masyarakat pengguna. Oleh karena itu, pelayanan publik dapat dijelaskan sebagai serangkaian tindakan yang dijalankan oleh institusi birokrasi publik untuk memenuhi berbagai jenis kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Sebagai dasar fungsi pemerintah, pelayanan ini didasarkan pada konsep negara sebagai penjaga malam, dimana pemerintah memiliki tanggung jawab untuk melayani masyarakat dengan tujuan memenuhi kebutuhan dasar manusia seperti keamanan dan ketentraman.

Masih ada berbagai masalah dan hambatan dalam penyediaan pelayanan publik. Meskipun reformasi birokrasi telah menekankan pada peningkatan pelayanan publik, hasil nyata yang dapat dirasakan oleh masyarakat belum terlaksana sepenuhnya. ([Rukayat dalam Yahya, 2022](#)). Sejumlah kendala dalam pelayanan publik yang masih terjadi meliputi kompleksitas dalam proses perizinan dan kecepatan kerja yang masih rendah ([Marini, 2019](#)), kinerja birokrasi yang kurang optimal ([Faedlulloh, 2020](#)), masih terdapat budaya korupsi yang bertahan dan kurangnya kemampuan aparatur dalam mendayagunakan teknologi informasi ([Yasa et al., 2021](#)), selain itu, birokrasi masih lebih condong kepada penegakan aturan hukum dibandingkan dengan pemberian perhatian pada substansi yang sebenarnya ([Romli, 2008](#)). Terkait keadaan yang terjadi, maka harus dilakukan perbaikan secara struktural dalam menyelenggarakan suatu pemerintahan ([Adlin, 2018](#)).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh beberapa lembaga internasional, menunjukkan bahwa kondisi pelayanan publik di Indonesia masih memiliki

rapor kurang baik (*Ease Of Doing Business* dalam [Rahmadana, et al, 2020](#)), berdasarkan laporan International Finance Corporation (IFC), Indonesia berada pada peringkat ke-91 dari 190 negara atau berada di peringkat keenam dari sepuluh negara ASEAN. Peringkat ini signifikan lebih rendah dibandingkan dengan Singapura, Malaysia, Thailand, Brunei Darussalam, dan Vietnam.

Berdasarkan survei yang dilakukan oleh Ombudsman RI pada tahun 2017, hasil penilaian dan pemeriksaan tingkat kepatuhan di lingkungan Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah mengindikasikan bahwa dari 14 Kementerian yang dinilai, sekitar 35,71% atau 5 Kementerian memperoleh penilaian zona hijau dengan tingkat kepatuhan yang tinggi, 57,14% atau 8 Kementerian berada di zona kuning dengan tingkat kepatuhan yang sedang, dan 7,14% atau 1 Kementerian berada di zona merah dengan tingkat kepatuhan yang rendah. Sejumlah komponen standar pelayanan publik yang sering dilanggar mencakup ketersediaan fasilitas pelayanan khusus bagi pengguna berkebutuhan khusus, seperti kaum disabilitas, ibu menyusui, manula, dan lainnya (21,81%), kewajiban penyelenggara layanan untuk menyediakan sarana pengukuran kepuasan masyarakat (52,39%), ketersediaan unit layanan terkait informasi mengenai prosedur pengaduan (48,65%), dan maklumat (59,04%). Data ini menggambarkan bahwa masih terdapat beberapa masalah dalam pelayanan di lingkungan Kementerian Republik Indonesia.

Adapun salah satu Kementerian yang juga memiliki peran dalam memberikan layanan kepada masyarakat yaitu Kementerian Hukum dan HAM dalam hal ini Direktorat Jenderal Imigrasi. Salah satu peran dari lembaga keimigrasian adalah menyediakan layanan keimigrasian serta berfungsi untuk menjalankan tugas-tugas hukum, menjaga keamanan negara, dan mendukung pembangunan kesejahteraan masyarakat. Di antara layanan keimigrasian yang disediakan,

terdapat paspor. Paspor ini berperan sebagai dokumen perjalanan untuk warga negara Indonesia dan juga berfungsi sebagai bukti identitas. Menurut Undang-Undang Keimigrasian, setiap individu yang melakukan perjalanan lintas negara wajib memiliki dokumen perjalanan yang diterbitkan oleh negara, yang dalam hal ini adalah paspor.

Dari perspektif pelayanan dan pengawasan keimigrasian, paspor memiliki pentingnya yang strategis dan merupakan salah satu elemen utama dalam menilai kinerja institusi keimigrasian. Paspor dapat memberikan gambaran nyata yang secara langsung dipahami oleh masyarakat dan publik secara umum terhadap institusi tersebut.

Tabel 1. Jumlah Paspor Yang Diterbitkan Pada Kanim Seluruh Indonesia

2018	2019	2020	2021	2022
3.182.101	3.260.377	1.382.239	1.018.923	3.535.157

Sumber: Direktorat Jenderal Imigrasi, 2021

Dari tabel di atas jika dilihat secara tahunan, rata-rata sekitar 2.475.760 paspor dikeluarkan di seluruh wilayah Indonesia. Namun, penting untuk diingat bahwa jumlah pemohon paspor dapat berbeda-beda di setiap kantor imigrasi, terutama di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus dan Kantor Imigrasi di berbagai Kota/Kabupaten.

Adapun salah satu instansi yang bergerak di bidang pelayanan paspor yaitu Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru merupakan Satuan Kerja di bawah Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau yang secara teknis bertanggung jawab kepada Direktorat Jenderal Imigrasi. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru didirikan sejak tahun 1950, yang pada masa itu bernama Jawatan Imigrasi yang berkantor di Pos Imigrasi Sungai Siak Jalan Pelabuhan Pasar Bawah Pekanbaru.

Sebagai langkah nyata Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru dalam pelaksanaan

reformasi birokrasi telah dibuktikan dengan diraihnya predikat Wilayah Bebas Korupsi yang diberikan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan RB) pada tahun 2021. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru terus berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mewujudkan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) khususnya dalam pengurusan paspor. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru mengaplikasikan kebijakan terbaru terkait pelayanan Dokumen Kewarganegaraan Indonesia yang telah diluncurkan Direktorat Jenderal Imigrasi berdasarkan Surat Edaran Plt. Direktur Jenderal Imigrasi Nomor: IMI.2-UM.01.01-4.0700 tahun 2022 tentang Kebijakan *Mobile Paspor (M-Paspor)* pada Kantor Imigrasi. *M-Paspor* merupakan inovasi yang dapat membantu masyarakat dalam mengurus layanan supaya lebih efektif dan efisien. Adapun inovasi tersebut berupa aplikasi *M-Paspor* yang dirancang sebagai inovasi layanan dalam bentuk *mobile*.

Aplikasi *M-Paspor* adalah sebuah *platform* yang memungkinkan masyarakat untuk mengajukan permohonan paspor baru atau penggantian paspor secara daring. Aplikasi ini memberikan kemudahan kepada pemohon dalam proses pembuatan paspor, memungkinkan mereka untuk dengan cepat mengisi data pribadi dan mengunggah dokumen persyaratan secara *online*, tanpa terikat oleh lokasi atau waktu. Saat ini, aplikasi ini telah tersedia di seluruh Kantor Imigrasi di seluruh Indonesia.

Adapun hal yang harus diperhatikan dalam pengurusan paspor melalui aplikasi *M-Paspor* ini yaitu pemohon juga diwajibkan untuk datang ke kantor imigrasi. Dalam konteks ini, pemohon hanya perlu membawa dokumen asli yang sesuai dengan dokumen yang telah diunggah melalui aplikasi *M-Paspor*, dan kemudian menunjukkan bukti pendaftaran ke Kantor Imigrasi yang tersedia dalam aplikasi *M-Paspor*. Adapun tujuan dari

riset ini adalah untuk menganalisis Efektivitas Layanan *M-Paspor* dalam mewujudkan Zona Integritas Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru melalui teori efektivitas Suwarto dalam [Ramayanti, et. al \(2022\)](#) dengan indikator Produktivitas, Efisiensi, Kepuasan .

II. METODE

Jenis penelitian pada kajian ini adalah penelitian kualitatif dengan metode explanatif. Alasan peneliti memilih metode ini dikarenakan metode ini dinilai efektif dan tepat dalam menyelesaikan dan menjawab pertanyaan peneliti serta dengan metode ini juga dapat memperoleh informasi yang akurat yang berhubungan dengan fokus penelitian ini. Metode pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Untuk analisis data dalam penelitian ini, digunakan pendekatan model Mile dan Huberman yang terdiri dari tiga tahap, yaitu pengurangan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, sebagaimana dijelaskan dalam [Sugiyono \(2009\)](#).

III. PEMBAHASAN

Efektivitas Layanan M-Paspor Dalam Mewujudkan Zona Integritas Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terkait efektivitas layanan *M-Paspor* dalam mewujudkan Zona Integritas Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru dalam bab ini peneliti akan memaparkan hasil dan pembahasan dari wawancara dengan informan yang ditarik dari indikator teori efektivitas Suwarto dalam [Ramayanti, et al \(2022\)](#) yaitu Produktivitas, Efisiensi, Kepuasan.

Produktivitas. Produktivitas adalah evaluasi hubungan antara hasil yang dihasilkan dan sumber daya yang digunakan, dengan penekanan pada penggunaan sumber daya yang efisien dalam proses pembuatan barang atau jasa. ([Hasibuan, 2005](#)). Sehingga

dapat diartikan bahwa produktivitas dalam pelayanan adalah pendekatan untuk meningkatkan apa yang sudah ada dengan mempertimbangkan efektivitas dan efisiensi dalam penggunaan sumber daya yang dimiliki oleh organisasi, dengan tujuan untuk memberikan bantuan dan kepuasan kepada orang lain. Produktivitas diketahui berdasarkan sejauh mana hasil kerja sesuai dengan program dan kegiatan yang telah direncanakan, pencapaian tugas kerja secara efektif dan efisien, penilaian pelayanan sesuai dengan hasil yang diberikan, dan mencapai target yang telah ditetapkan untuk kegiatan dan program sebelumnya.

1. Kesesuaian dengan program dan kegiatan yang telah ditetapkan. Kesesuaian dengan program dan kegiatan yang telah ditetapkan merupakan faktor kunci dalam menjalankan suatu kegiatan atau program, dimana dalam hal ini yaitu program *M-Paspor* dalam mewujudkan zona integritas wilayah birokrasi bersih dan melayani pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru. Dalam konteks ini, kesesuaian merujuk pada sejauh mana rencana dan tujuan yang telah diatur sesuai dengan realitas pelaksanaan. Ketika program dan kegiatan sesuai dengan perencanaan, maka pelaksanaan kegiatan atau program tersebut cenderung berjalan lancar dan menghasilkan hasil yang optimal. Sebaliknya, jika terdapat ketidaksesuaian, maka dapat timbul suatu masalah dan bahkan dapat menyebabkan kegagalan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Dalam hal ini, pelayanan *M-Paspor* juga sesuai dengan target kinerja yang telah ditetapkan pada awal tahun anggaran. Dalam hal ini pelayanan *M-Paspor* juga memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam tahapan permohonan paspor. Hal ini merupakan indikasi positif karena salah satu tujuan dari pelayanan publik adalah memberikan kemudahan kepada masyarakat. Melalui adanya kemudahan pelayanan *M-Paspor* di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru ini menjadikan kantor tersebut

diharapkan dapat mewujudkan zona integritas wilayah birokrasi bersih dan melayani, yang mana salah satu tolak ukur pencapaiannya yaitu pada proses pelayanan publik yang baik.

2. Pencapaian kegiatan kerja yang efektif dan efisien. Pencapaian kegiatan yang efektif dan efisien berarti bahwa aktivitas yang dilakukan menghasilkan hasil yang sesuai dengan target yang telah ditetapkan. Dalam hal ini mencakup penggunaan sumber daya yang tepat untuk mencapai tujuan tersebut serta penggunaan waktu, tenaga, dan sumber daya lainnya agar lebih dioptimalkan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti menjelaskan bahwa layanan M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Pekanbaru sudah dijalankan sebagaimana mestinya baik dari proses hingga hasil yang didapatkan oleh masyarakat dapat diselesaikan dengan tepat waktu. Di samping itu pelayanan tersebut juga tidak memerlukan waktu yang lama dengan sistem *input* data yang dilakukan secara *online* sehingga pada saat masyarakat datang ke kantor prosedur yang mulanya rumit dan panjang dapat menjadi mudah dan cepat dengan penggunaan aplikasi M-Paspor tersebut. Petugas hanya memverifikasi ulang kelengkapan persyaratan pemohon tanpa harus menginputnya satu persatu dari awal, jadi masyarakat datang tinggal melakukan wawancara dengan petugas agar paspor dapat diterbitkan.

3. Kejelasan dan ketepatan proses pelayanan dan hasil pelayanan. Kejelasan dan ketepatan dalam proses pelayanan serta hasil pelayanan merupakan dua aspek kunci yang sangat penting dalam menentukan kualitas suatu layanan. Kejelasan mengacu pada sejauh mana proses pelayanan dapat dipahami dengan mudah oleh pengguna layanan, sementara ketepatan berarti sejauh mana layanan tersebut dapat memberikan hasil yang memenuhi harapan atau standar yang telah ditetapkan.

Pelayanan *M-Paspor* memiliki peran yang signifikan dalam mendukung upaya Kantor

Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru untuk mewujudkan zona integritas wilayah birokrasi bersih dan melayani. Hal ini tercermin dalam pengalaman masyarakat selama tahapan pembuatan paspor yang bersifat jelas dan tepat. Bukti nyata dari keberhasilan tersebut adalah antusiasme masyarakat dalam mendaftar secara *online* dan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru. Predikat "Wilayah Bebas Korupsi" yang diraih oleh kantor tersebut pada akhir tahun 2021, yang diberikan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, menjadi bukti konkret dari perubahan positif dalam tata kelola birokrasi dan pelayanan publik di Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru. Hal ini menunjukkan bahwa upaya untuk menjaga kejelasan dan ketepatan dalam pelayanan yang dihasilkan dapat membawa manfaat yang nyata bagi masyarakat dan menghasilkan sistem yang lebih transparan dan efisien

4. Ketercapaian target kegiatan yang telah ditetapkan. Ketercapaian target kegiatan yang telah ditetapkan merupakan salah satu indikator utama dalam menilai kesuksesan dan produktivitas suatu proyek ataupun program. Setiap organisasi baik dalam sektor publik maupun swasta, seringkali menetapkan target yang spesifik dan terukur sebagai panduan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Dalam hal pengurusan paspor, prosedur layanan *M-Paspor* yang jelas dan tepat memiliki dampak yang signifikan terhadap pencapaian target kinerja yang telah ditetapkan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru. Terutama, hasil tersebut tercermin dalam pencapaian Pendapatan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang melebihi target yang telah ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi. Pada akhir bulan Agustus, PNBP yang berhasil terkumpul mencapai 252,44% dari target yang diberikan. Hal ini menunjukkan kejelasan dalam proses pelayanan paspor melalui aplikasi *M-Paspor* telah memberikan

dampak positif dalam meningkatkan pendapatan negara melalui biaya yang terkait dengan layanan paspor. Selain memudahkan masyarakat, *M-Paspor* juga telah mempercepat dan meningkatkan produktivitas Kantor Imigrasi dalam mencapai target kinerja yang telah ditetapkan. Pencapaian ini menggambarkan betapa pentingnya inovasi dalam birokrasi dan layanan publik dalam mencapai tujuan yang diharapkan.

Efisiensi. Menurut [Dwiyanto, et al \(2008\)](#) efisiensi dalam pelayanan merujuk pada perbandingan yang optimal antara *input* dan *output* pelayanan. Efisiensi dalam aspek input digunakan untuk mengukur sejauh mana masyarakat dapat dengan mudah mengakses sistem pelayanan yang ditawarkan. Akses publik terhadap layanan dianggap efisien ketika masyarakat memiliki jaminan atau kepastian tentang biaya yang terkait dengan pelayanan. Sementara itu, efisiensi dalam aspek *output* digunakan untuk menilai penyediaan produk pelayanan oleh birokrasi tanpa memaksa masyarakat untuk membayar biaya tambahan, seperti suap, kontribusi sukarela, dan berbagai jenis pungutan selama proses pelayanan berlangsung. Berdasarkan gambaran tersebut, untuk memudahkan dalam menjelaskan hasil kajian terkait efisiensi, peneliti membagi menjadi 3 indikator berikut:

1. Kemudahan akses publik yang ditawarkan. Kemudahan akses publik yang ditawarkan merupakan salah satu unsur utama yang dapat mengubah cara pemerintah dan lembaga pelayanan berinteraksi dengan masyarakat. Dalam era digital dan teknologi informasi, pelayanan publik yang dapat diakses dengan mudah oleh semua lapisan masyarakat tidak hanya menjadi tuntutan, tetapi juga sebuah keharusan. Hal ini berarti pemerintah dan organisasi pelayanan harus terus beradaptasi dan berinovasi untuk memastikan bahwa layanan-layanan tersebut dapat diakses dengan cepat, efisien, dan tanpa hambatan oleh masyarakat.

Berbagai upaya juga telah dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru untuk memastikan kemudahan akses masyarakat terhadap layanan paspor melalui aplikasi M Paspor. Aplikasi M-Paspor juga telah dirancang untuk dapat diunduh dengan mudah melalui platform seperti *Playstore* atau *Appstore*, sehingga dapat diakses oleh seluruh masyarakat dengan perangkat ponselnya masing-masing. Hal ini mencerminkan bahwa teknologi yang dipakai dapat digunakan oleh semua lapisan masyarakat. Selain itu, Kantor Imigrasi Pekanbaru juga memberikan alternatif bagi masyarakat yang mengalami kesulitan dalam mendaftar secara *online*, yaitu melalui bantuan petugas secara langsung yang terdapat di kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru. Selain itu, adanya *call center* yang dapat dihubungi oleh masyarakat memberikan kemudahan dalam memperoleh informasi tanpa harus datang ke kantor secara langsung.

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru juga memanfaatkan berbagai media sosial sebagai wadah untuk berbagi informasi terkait pelayanan bagi Warga Negara Indonesia (WNI) maupun Warga Negara Asing (WNA) yang memerlukan informasi terkait keimigrasian. Hal ini mencerminkan adanya adaptasi terhadap teknologi dan media sosial sebagai sarana komunikasi yang efektif dalam menyediakan akses kebutuhan informasi kepada masyarakat. Melalui inovasi ini menciptakan lingkungan di mana semua masyarakat dapat dengan mudah mengakses dan memanfaatkan layanan keimigrasian, meningkatkan aksesibilitas dan inklusivitas dalam pelayanan publik

2. Kepastian biaya pelayanan. Kepastian biaya pelayanan dalam konteks pelayanan publik adalah salah satu aspek penting yang berdampak langsung kepuasan masyarakat. Dalam berbagai layanan yang disediakan oleh pemerintah atau lembaga publik, ketidakjelasan atau fluktuasi biaya dapat menjadi salah satu indikator mengapa masyarakat enggan melakukan proses pelayanan tersebut.

Dari hasil penelitian diketahui bahwa pihak kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Pekanbaru berupaya untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, salah satunya yaitu pada transparansi biaya pelayanan keimigrasian. Pihak kantor juga memastikan bahwa informasi terkait biaya pelayanan dokumen keimigrasian, baik untuk Warga Negara Indonesia (WNI) maupun Warga Negara Asing (WNA), dapat diakses dengan mudah dan diketahui oleh semua pemohon. Salah satu langkah yang diambil adalah penyebaran informasi melalui media sosial seperti Facebook dan Instagram kantor, serta memastikan bahwa informasi tersebut juga tersedia secara jelas di sekitar ruang pelayanan agar dapat disaksikan oleh semua pemohon. Dengan demikian, masyarakat memiliki rasa percaya dan transparan terhadap biaya yang diperlukan selama proses pengurusan paspor.

Selain itu, Kantor Imigrasi Pekanbaru juga melakukan sosialisasi penyebaran informasi keimigrasian di berbagai tempat, termasuk sekolah, universitas, dan pusat perbelanjaan. Hal ini menunjukkan upaya aktif untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang biaya permohonan paspor dan dokumen keimigrasian lainnya. Tindakan-tindakan tersebut mencerminkan pentingnya transparansi biaya dalam pelayanan publik, yang tidak hanya memberikan kepastian kepada pemohon tetapi juga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap proses pelayanan pemerintah.

3. Kepastian waktu pelayanan.

Kepastian waktu pelayanan merupakan salah satu aspek dalam pelayanan publik yang mengacu pada kemampuan lembaga pemerintah atau organisasi untuk memberikan layanan sesuai dengan batas waktu yang telah ditetapkan. Ketepatan waktu dalam pelayanan adalah landasan penting dalam membangun kepercayaan masyarakat, meningkatkan efisiensi, dan memberikan kepuasan bagi pengguna layanan. Dengan demikian, pelayanan publik yang tepat waktu akan

membawa manfaat yang besar bagi masyarakat dan membantu menciptakan birokrasi yang lebih efisien.

Prosedur pelayanan yang diterapkan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru telah dijalankan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Melalui SOP tersebut setiap tahap permohonan paspor dapat berlangsung dengan efisien dan sesuai dengan aturan yang berlaku. Dalam hal ini, penyelesaian permohonan paspor juga dilakukan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan dan tertulis dengan jelas pada blangko pengambilan paspor. Hal ini tentunya mencerminkan komitmen Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru untuk memberikan pelayanan yang transparan dan efisien. Selain itu, kejelasan maklumat pelayanan yang terpasang di ruang pelayanan menjadi indikasi kuat bahwa kantor tersebut juga berupaya memberikan informasi yang memadai kepada masyarakat. Dengan mengedepankan prinsip-prinsip integritas dan transparansi dalam pelayanan, Kantor Imigrasi Pekanbaru telah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dan mendukung inisiatif pemerintah untuk menciptakan birokrasi yang bersih dan melayani.

Kepuasan. Menurut Nasution M. N. (2001), Kepuasan pelanggan mencerminkan situasi di mana produk yang disediakan memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dengan baik. Dalam memenuhi kebutuhan masyarakat pada saat melakukan proses pelayanan pengurusan paspor pihak Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru melakukan berbagai upaya. Hal ini juga merujuk pada pencapaian zona integritas wilayah birokrasi bersih dan melayani. Pertama, pihak Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru menyediakan ruang tunggu pelayanan yang nyaman, yang merupakan langkah positif untuk mengurangi rasa ketidaknyamanan dan stres yang mungkin dialami oleh pemohon yang harus menunggu. Selain itu, fasilitas seperti tempat bermain anak-anak, ruangan khusus bagi ibu

menyusui, cetak dokumen gratis, fotokopi gratis, dan WIFI gratis telah disediakan yang bisa digunakan oleh seluruh pemohon, sehingga pada saat layanan sedang diproses masyarakat tetap merasakan kenyamanan.

Disamping itu, adanya fasilitas khusus untuk disabilitas dan pemohon lanjut usia menunjukkan bahwa pihak kantor sadar dan turut memperhatikan bagi masyarakat yang berkebutuhan khusus. Selain itu, kantor ini juga menyediakan minuman dan makanan ringan bagi pemohon yang harus menunggu dalam antrian. Hal ini merupakan salah satu tindakan yang memprioritaskan kenyamanan pemohon. Semua langkah ini mencerminkan komitmen Kantor Imigrasi untuk menciptakan lingkungan pelayanan yang inklusif, nyaman, dan efisien. Dengan demikian, upaya ini tidak hanya mendukung zona integritas wilayah birokrasi bersih dan melayani, tetapi juga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang mereka terima.

Masyarakat juga merasakan bahwa pelayanan yang mereka terima sangat memuaskan. Berbagai macam fasilitas yang disediakan oleh Kantor Imigrasi yang dinilai sangat membantu masyarakat. Salah satunya yaitu, bagi pemohon yang belum sempat fotokopi dokumen persyaratan dapat dengan mudah memanfaatkan fasilitas yang disediakan di kantor, seperti komputer, printer, dan WIFI gratis. Dengan adanya hal tersebut membuat masyarakat tidak perlu pergi keluar lagi untuk mencetak dokumen atau fotokopi, sehingga dapat menghemat waktu.

IV. KESIMPULAN

Adapun hasil dari penelitian terkait Efektivitas Layanan M-Paspor dalam mewujudkan Zona Integritas Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru menjelaskan bahwa layanan M-Paspor yang diterapkan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Pekanbaru dapat berjalan dengan efektif.

Namun demikian masih diperlukan beberapa perbaikan dari beberapa hal yang diterapkan agar berjalan sesuai dengan tujuan utama dibentuknya layanan tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Dwiyanto, Agus, dkk. 2008. Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Faedlulloh, D. Y. V. K. (2020). A Structural and Mindset Bureaucratic Reform Agenda for Jokowi ' s Second Term. *Bisnis & Birokrasi: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi*, 27(2). <https://doi.org/10.20476/jbb.v27i2.11466>
- Hasibuan, S.P Malayu. 2005. Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi. Bumi Aksara. Jakarta.
- Marini, T. H. (2019). Kajian Hambatan Jalur Regulasi Perizinan dan Birokrasi di Indonesia. October. https://www.researchgate.net/publication/336700455_Kajian_Hambatan_Jalur_Regulasi_Perizinan_Dan_Birokrasi_Di_Indonesia_-_Marini_Tri_Handayani_02011181722090
- Nasution, M. N. 2001. Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management). Jakarta: GhaliaIndonesia.
- Pramazuly, A. N., & Lestari, T. (2022). Efektivitas Satuan Polisi Pamong Praja dalam Penertiban Pemasangan Reklame di Kecamatan Bakauheni Kabupaten Lampung Selatan. *Jurnal Progress Administrasi Publik*, 2(2), 33-47.
- Rahmadana, Muhammad Fitri. Et al. (2020). Pelayanan Publik. Yayasan Kita Menulis
- Ramayanti, F. D., Yuliani, F., & Adianto. (2022). Efektivitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi dalam Memberi Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Niara*, 15(2), 235-251. <https://doi.org/10.31849/niara.v15i2.8887>
- Romli, L. (2008). Masalah Reformasi Birokrasi. *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen PNS*, 2(2), 1-8. <https://jurnal.bkn.go.id/index.php/asn/article/view/149>

- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* (6 ed.). ALFABETA.
- Yahya, A. S. (2022). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Aplikasi SP4N-LAPOR Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 Tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional , 2015). k. *Jurnal Media Birokrasi*, 4, 1–22.
- Yasa, A., Rafi, M., Rahmanto, F., & Setiawan, D. (2021). Penguatan Reformasi Birokrasi Menuju Era Society 5 . 0 di Indonesia Strengthening Bureaucratic Reform Towards Society 5 . 0 Era in Indonesia. 20 (01), 27–42. <https://doi.org/https://doi.org/10.35967/nji.p.v20i1.139>