



Inovasi Pelayanan Pembuatan Paspor Pada Akhir Pekan Melalui Gerai Paspor Tangcity (Gesit) Di Tangcity Mall

Siti Jumiati¹ Yusmedi Yusuf² Fitria Firdiyani³

Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Islam Syekh Yusuf, Tangerang, Indonesia

siti.jumiati0806@gmail.com yusmedi@unis.ac.id fitria.firdiyani@unis.ac.id

Received : August 21, 2024; Accepted : Oct 27, 2024
DOI 10.25299/jiap.2023.13501

Abstract

This study aims to determine the Innovation Of Passport Making Services On Weekends Through The Tangcity Passport Outlet (GESIT) At Tangcity Mall created by the Class I Non TPI Tangerang Immigration Office as an assistance to people who have difficulty making passports on weekdays. The research method uses a descriptive qualitative method with data collection techniques through observation, interviews and documentation. The theory in this study uses the best practice theory regarding the success of the implementation of innovation proposed by Prasojito. The results of the study indicate that The Innovation Of Weekend Making Services Through The Tangcity Passport Outlet (GESIT) At Tangcity Mall has been successfully implemented in accordance with the criteria for the success of innovation proposed by Prasojito, seen from the positive impacts generated for improving people's living conditions, based on partnerships with integrity, becoming an effective solution to the problem of passport demand in the Tangerang area, led by an inspiring and responsive leadership style, ensuring that all people get the services they need, and showing high transferability to be replicated by other regions. However, there are still several obstacles, which are opportunities to further improve the innovation of the Tangcity Passport Outlet (GESIT), including increasing the passport quota and improving the facilities and infrastructure provided.

Key Words : Public Service Innovation, GESIT, Passport

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Inovasi Pelayanan Pembuatan Paspor Di Akhir Pekan Melalui Gerai Paspor Tangcity (GESIT) Di Tangcity Mall yang dibuat oleh Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Tangerang sebagai bantuan kepada masyarakat yang kesulitan dalam pembuatan paspor di hari kerja. Metode penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Teori dalam penelitian ini menggunakan teori best practice mengenai keberhasilan implementasi inovasi yang dikemukakan oleh Prasojito. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Inovasi Jasa Pembuatan Akhir Pekan Melalui Gerai Paspor Tangcity (GESIT) Di Tangcity Mall telah berhasil dilaksanakan sesuai dengan kriteria keberhasilan inovasi yang dikemukakan oleh Prasojito dilihat dari dampak positif yang dihasilkan untuk perbaikan kondisi kehidupan masyarakat, dilandasi kemitraan yang berintegritas, menjadi solusi efektif permasalahan permintaan paspor di wilayah Tangerang, dipimpin oleh gaya kepemimpinan yang inspiratif dan responsif, memastikan seluruh masyarakat mendapatkan layanan yang dibutuhkannya, dan menunjukkan transferability yang tinggi untuk menjadi ditiru oleh daerah lain. Namun masih terdapat beberapa kendala yang menjadi peluang untuk lebih meningkatkan inovasi Gerai Paspor Tangcity (GESIT), antara lain penambahan kuota paspor serta peningkatan sarana dan prasarana yang disediakan.

Key Words : Inovasi Pelayanan Publik, GESIT, Paspor

Pendahuluan

Penyelenggaraan pelayanan publik adalah salah satu isu penting yang patut disoroti. Undang-Undang No. 25 Tahun (2009) menjelaskan bahwa pelayanan publik menyangkut pemenuhan kebutuhan masyarakat luas dalam hal barang, jasa dan administrasi, adapun dalam hal tersebut pemberian pelayanan merupakan tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan penyelenggara pelayanan yakni pemerintah.

Indonesia sebagai negara berkembang sering kali menghadapi permasalahan terkait kualitas pelayanan yang disebabkan oleh permintaan masyarakat terhadap pelayanan melebihi kemampuan pemerintah untuk memenuhinya, sehingga permasalahan yang sering dihadapi adalah masyarakat pengguna layanan menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah (Nurhalis, 2021). Kualitas pada pelayanan diartikan sebagai salah satu indikator penting khususnya bagi kinerja instansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik untuk membangun kepercayaan publik dan meningkatkan kondisi kehidupan masyarakat yang melibatkan komplain atau aduan masyarakat sebagai alat untuk terus melakukan pengembangan pada pelayanan, sehingga harapan atas pembangunan yang berkelanjutan akan tercapai.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 91 Tahun (2021), upaya yang dilakukannya instansi pemerintah dalam memberikan atau meningkatkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat adalah dengan membuat pelayanan yang inovatif yang dapat tercapai melalui inovasi pada pelayanan

publik, yaitu berfokus kepada aspek perbaikan dimana hasilnya akan berpengaruh untuk inovasi itu sendiri, serta memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Salah satu instansi pemerintah yang mengagap bahwa perlunya melakukan inovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanannya yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat adalah Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Tangerang atau juga disebut KANIM Tangerang yang berada dibawah naungan Kementerian Hukum dan HAM Kantor Wilayah Banten, dan merupakan perpanjangan tangan Direktorat Jenderal Imigrasi yang melaksanakan tugas dan fungsi Kementerian Hukum dan HAM pada wilayah kerja Tangerang yang diatur dalam Dokumen Perjanjian Kinerja Kantor Wilayah Hukum dan HAM Banten dengan KANIM Tangerang, mengacu Peraturan Menteri Hukum dan HAM R.I. Nomor 33 Tahun (2020) yaitu, KANIM Tangerang mempunyai target kinerja untuk terus memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, dengan mengembangkan berbagai inovasi pada pelayanannya sehingga menghasilkan pelayanan yang cepat dan tanggap terhadap kepuasan penggunaannya.

Salah satu jenis pelayanan yang dimiliki oleh KANIM Tangerang adalah pelayanan pembuatan Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI)/ Paspur yang merupakan jenis pelayanan yang hampir setiap tahunnya memiliki peningkatan. Berikut seperti yang terlihat dalam table dibawah ini:

Table 1. Laporan Statistik Surat Perjalan Republik Indonesia (SPRI)/Paspor Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Tangerang Tahun 2017-2023

No	Tahun	Jenis Paspor		Jumlah
		Paspor Biasa	Paspor elektronik	
1.	2017	34.485		34.485
2.	2018	83.307		83.307
3.	2019	39.827	5.571	45.398
4.	2020	21.744	4.240	25.984
5.	2021	17.729	6.325	24.054
6.	2022	99.063	16.401	115.464
7.	2023	99.214	35.203	134.417

Sumber: Data laporan dari Seksi Pelayanan dan Verifikasi Dokumen Perjalanan Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Tangerang

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa dari tahun 2017 sampai dengan tahun 2023 terdapat kenaikan pembuatan paspor di KANIM Tangerang. Kenaikan ini menimbulkan dampak pada panjangnya antrian pelayanan pembuatan paspor, yang menyebabkan masyarakat terutama yang memiliki kesibukan dihari kerja tidak dapat memanfaatkan layanan dengan baik (Tistiawati, 2019). Selain itu kenaikan tersebut juga berdampak pada meningkatnya beban kerja KANIM Tangerang sebagai instansi pemerintah yang akan menuju Zona Integritas Wilayah Bebas Korupsi (WBK) yang diharuskan untuk melaksanakan fungsi pelayanan yang strategis, dengan melakukan reformasi birokrasi pada pelayanannya.

Untuk itu dalam mengatasi masalah-masalah tersebut KANIM Tangerang melakukan terobosan dengan membuat inovasi Gerai Paspor Tangcity (GESIT) yang berlokasi di Tangcity Mall dan dilaksanakan pada akhir pekan, yang bisa memberikan kemudahan bagi masyarakat agar tetap bisa melakukan permohonan pembuatan paspor pada akhir pekan (Ganta, 2019). Selain itu dibuatnya inovasi Gerai Paspor Tangcity (GESIT) juga merupakan bentuk nyata

dari KANIM Tangerang yang mempunyai komitmen dalam melaksanakan program peningkatan kualitas pelayanan publik, manajemen perubahan, pengelolaan SDM, tata kelola pemerintahan, penguatan akuntabilitas kinerja, dan penguatan pengawasan dalam rangka mencapai Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) melalui penyelenggaraan reformasi birokrasi dimana masyarakat dimudahkan dalam mendapatkan pelayanan, yang mengacu pada Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 (Imigrasi, n.d.)

Namun dalam pelaksanaannya inovasi Gerai Paspor Tangcity (GESIT) masih ditemukan beberapa permasalahan dari beberapa aspek yang diantaranya; 1). Dalam pelayanan pembuatan paspor melalui Gerai Paspor Tangcity (GESIT) di Tangcity Mall kuota yang disediakan untuk permohonan pembuatan paspor masih terbilang sedikit yaitu sebanyak 50 kuota, hal ini tidak sebanding dengan permintaan masyarakat yang tinggi atas kebutuhannya terhadap penerbitan paspor. 2). Pada Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan (LKJIP) KANIM Tangerang yang tertera dalam website KANIM Tangerang dijelaskan bahwa inovasi Gerai Paspor Tangcity (GESIT) di Tangcity Mall dilaksanakan pada hari sabtu dan minggu, akan tetapi pada pelaksanaannya inovasi ini sering tidak sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. 3). Pendaftaran layanan pembuatan paspor pada inovasi Gerai Paspor Tangcity (GESIT) di Tangcity Mall melalui aplikasi M-paspor sering terjadi kendala, yang mengakibatkan masyarakat tidak bisa menentukan lokasi atau tidak bisa memilih tanggal pendaftaran.

Penelitian terdahulu tentang inovasi pelayanan keimigrasian telah banyak dilakukan, beberapa penelitian

tersebut menunjukkan bahwa inovasi pelayanan pada keimigrasian telah berjalan dengan baik yang ditunjukkan dengan pimpinan yang aktif terhadap manajemen dan evaluasi inovasi, peningkatkan kemampuan sumber daya manusia atau pegawai (Setiawan et al., 2022) serta perawatan sarana dan prasarana (Hadinasta et al., 2023). Penelitian terdahulu lainnya juga menyebutkan bahwa inovasi dapat berjalan dengan baik karena mampu memberikan dampak positif kepada masyarakat (Batavia et al., 2022a).. Dampak positif dari inovasi yang diciptakan adalah dapat memberikan kepastian waktu layanan dan biaya serta dapat melaksanakan kemitraan dengan baik (Noviyanti & Ahmad, 2023a). Sementara hambatan dalam inovasi pelayanan pada keimigrasian adalah kuota terbatas yang disebabkan oleh kurangnya sumber daya pegawai dan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat (Handrisal et al., 2021a). Tidak hanya itu, ditemukan pula bahwa gangguan jaringan dan sistem eror juga menjadi hambatan dan kendala dalam inovasi pelayanan keimigrasian (Setiawan et al., 2022).

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas mengenai inovasi pelayanan pembuatan paspor pada akhir pekan melalui Gerai Paspor Tangcity (GESIT) di Tangcity Mall, penelitian ini berfokus pada bagaimana Inovasi Pelayanan Pembuatan Paspor Pada Akhir Pekan Melalui Gerai Paspor Tangcity (GESIT) Di Tangcity Mall, yang selanjutnya tujuan yang akan dicapai pada penelitian ini adalah mengetahui Inovasi Pelayanan Pembuatan Paspor Pada Akhir Pekan Melalui Gerai Paspor Tangcity (GESIT) Di Tangcity Mall. Adapun mengapa penelitian ini penting dilakukan adalah karena sebagian besar penelitian hanya berfokus membahas inovasi dalam

layanan imigrasi secara umum, tanpa fokus pada layanan spesifik seperti inovasi GESIT di Tangcity Mall, yang menawarkan layanan paspor diluar hari kerja . Penelitian ini juga menilai dampak inovasi terhadap kepuasan dan persepsi masyarakat serta tantangan yang dihadapi dalam konteks layanan diluar hari kerja. Dan dengan pendekatan berbasis pengalaman pengguna, penelitian ini akan memberikan wawasan baru tentang efisiensi dan tantangan layanan imigrasi, yang belum banyak dibahas sebelumnya, sehingga dapat meningkatkan pemahaman tentang efektivitas pelayanan dan kontribusi inovasi dalam sektor publik. Selain itu penelitian ini menjadi semakin penting dan menarik dilakukan karena kurangnya penelitian yang khusus mengenai inovasi pelayanan paspor pada KANIM Tangerang, terutama dengan memanfaatkan enam indikator dari konsep keberhasilan pelaksanaan inovasi menurut Prasojo yaitu: dampak, kemitraan, keberlanjutan, kepemimpinan, kesetaraan gendre dan pengecualian sosial, serta transfer daerah lain.

Tinjauan Pustaka

Penciptaan sebuah inovasi pada pelayanan publik dinilai penting untuk dilakukan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan publik, yang dimana dari sini juga mampu menciptakan kembali citra yang baik tentang pelayanan publik di mata masyarakat (Pangestu, 2016). Menurut Beck and Whistler (1967) inovasi didefinisikan sebagai penerapan dan pengembangan sesuatu yang baru untuk suatu organisasi, masyarakat, atau keadaan tertentu. Istilah baru dalam keadaan ini lebih mengarah pada rasa ingin tahu dalam membuat dan

menerapkan sesuatu yang sudah ada menjadi perpaduan lain (Prabowo et al., 2022). Lebih lanjut lagi, inovasi dalam pelayanan publik yang diungkapkan oleh (Prabowo et al., 2022) didalam studinya, yaitu merujuk pada terobosan dalam pelayanan publik yang melibatkan ide atau gagasan kreatif orisinal, baik dari adaptasi maupun modifikasi yang akan menghasilkan inovasi baru pada pelayanannya, sehingga dapat memberikan manfaat bagi masyarakat. Prabowo et al. juga menilai bahwa inovasi sangat penting dan menjadi kunci peningkatan kinerja pemerintah sebagai penyedia layanan, mendorong ekspansi ekonomi, meningkatkan daya saing daerah, dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Dari berbagai definisi di atas, dapat diartikan bahwa sebuah inovasi pelayanan publik sangat penting guna memenuhi kebutuhan masyarakat, yang didalamnya sudah mencakup implementasi ide kreatif agar dapat meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan, sehingga berkontribusi pada peningkatan kinerja pemerintah, daya saing daerah serta kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Penerapan inovasi pelayanan pembuatan paspor pada akhir pekan melalui Gerai Paspor Tangcity (GESIT) di Tangcity Mall diharapkan tidak hanya memenuhi kebutuhan praktis masyarakat, tetapi juga menciptakan dampak positif yang lebih luas dalam konteks pelayanan publik.

Inovasi pembuatan paspor pada akhir pekan melalui Gerai Paspor *Tangcity Mall* merupakan bagian dari jenis inovasi

pelayanan, sebab inovasi ini dirancang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat selama akhir pekan, mempercepat proses layanan, dan membantu mereka yang memiliki keterbatasan waktu pada hari kerja. Hal ini sebagaimana menurut Ancok (2012), bahwa terdapat tiga jenis inovasi, yaitu inovasi proses, produk serta pelayanan. Dimana inovasi pelayanan merupakan inovasi yang diciptakan agar sebuah layanan menjadi lebih baik, tidak berbelit-belit serta dapat meminimalisir waktu pelayanan sehingga memberikan kepuasan kepada pengguna layanan (Haryani, 2022).

Dalam penerapannya, sebuah inovasi bisa berjalan dengan baik dan berhasil atau sebaliknya, inovasi pelayanan juga dapat menemui berbagai kendala, hambatan atau bahkan kegagalan. Albury (2005) berpendapat dalam bukunya *Fostering Innovation in Public Services* bahwa inovasi dianggap berhasil ketika proses penciptaan, pelaksanaan, produk, jasa serta metode baru yang dibuat dapat memperbaiki serta menghasilkan inovasi yang berkualitas, efektif dan efisien (Prabowo et al., 2022). Lebih lanjut lagi, mengacu pada definisi dan gambaran dari *UN-Habit* mengenai *best practice*, (Prasojo et al., 2004) memberikan batasan-batasan kriteria untuk dijadikan alat ukur keberhasilan pelaksanaan inovasi, kriteria-kriteria tersebut antara lain:

a. Dampak (*Impact*): Inovasi harus menunjukkan bahwa inovasi tersebut dapat memperbaiki kondisi kehidupan masyarakat, khususnya mereka yang kurang beruntung dalam menerima

layanan, dan dapat diterima serta dirasakan oleh masyarakat.

b. *Kemitraan (Partnership)*: Kolaborasi antara berbagai pemangku kepentingan dan aktor yang terlibat dalam inovasi sangat penting untuk keberhasilannya. Pada dasarnya ini mencakup dua pertemuan yang dikoordinasikan satu sama lain.

c. *Keberlanjutan (Sustainability)*: Perubahan harus dilakukan melalui inovasi, terutama pada bidang yang menimbulkan permasalahan.

d. *Kepemimpinan (Leadership)*: Alam keberhasilan inovasi yang dibuat harus dipimpin dengan gaya kepemimpinan yang dapat menginspirasi terutama dalam menangani perubahan, dan kebijakan publik yang terkait.

e. *Kesetaraan Gender dan Pengecualian Sosial (Gender Equality & Social Inclusion)*: Inovasi harus diterima oleh seluruh masyarakat, tanpa memandang perbedaan sosial dan budaya. Pemerintah juga harus mampu mendorong kesetaraan dan keadilan sosial berdasarkan usia, kondisi fisik atau mental, jenis kelamin dan pendapatan.

f. *Transfer ke Daerah Lain (Transferability)*: Inovasi yang menunjukkan keberhasilan sepatutnya dijadikan sebuah *lesson-learned* untuk wilayah/daerah lain yang ingin menerapkan solusi yang serupa untuk mengatasi masalah yang ada dalam wilayahnya.

Maka dari itu, penelitian ini dilakukan untuk mengkaji keberhasilan inovasi pelayanan pembuatan paspor pada akhir pekan melalui Gerai Paspor Tangcity (GESIT) di Tangcity Mall yang

dianalisis berdasarkan beberapa kriteria yang telah diidentifikasi di atas. Dengan mempertimbangkan kriteria-kriteria tersebut, evaluasi terhadap keberhasilan inovasi layanan paspor dapat dilakukan secara komprehensif, memberikan gambaran jelas tentang dampak dan efektivitasnya dalam memenuhi kebutuhan publik.

Metode

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif yaitu membuat deskripsi atau gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diteliti (Sugiyono, 2022). Dalam hal ini peneliti akan menggambarkan atau mendeskripsikan perihal keadaan atau fenomena secara menyeluruh yang didapat dari data hasil observasi, wawancara, dokumentasi, analisis dokumen, dan catatan lapangan berkenaan dengan inovasi pelayanan pembuatan paspor pada akhir pekan melalui gerai paspor tangcity (GESIT) di Tangcity Mall.

Adapun dalam pengumpulan data peneliti melakukan tiga tahapan yang diantaranya; Pertama peneliti melakukan observasi langsung pada tempat penelitian, dalam hal ini adalah Gerai Paspor Tangcity (GESIT) di Tangcity Mall dan Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Tangerang. Kedua peneliti melakukan wawancara terstruktur dengan para informan untuk mengumpulkan informasi langsung dari individu yang dianggap kompeten, informan pada penelitian ini adalah Kepala Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Tangerang, Kepala Sub Seksi Pelayanan dan Verifikasi Dokumen

Perjalanan Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Tangerang, Pegawai Pengelolaan Data Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Tangerang, dan Masyarakat pengguna layanan inovasi GESIT. Ketiga tahapan dokumentasi, peneliti melakukan pencatatan serta menyalin data- data yang dianggap relevan dengan permasalahan penelitian yang diantaranya adalah dasar hukum, arsip foto, dan dokumen atau laporan mengenai inovasi GESIT.

Analisis data yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan pendekatan interaktif oleh Miles, Huberman, dan Saldana (Saleh, 2017). Analisis ini mencakup empat tahap utama diantaranya; pengumpulan data penelitian, reduksi data, penyajian data, dan penarik kesimpulan. Sedangkan untuk uji validitas data pada penelitian ini menggunakan teknik triangulasi dengan sumber dan triangulasi dengan metode (Kusumastuti & Khoiron, 2019) Pada triangulasi dengan sumber peneliti mempertimbangkan hasil temuan yang diperoleh dari berbagai sumber data yang berbeda untuk memeriksa atau memastikan kebenaran data yang diperoleh sehingga memperkuat validitas dan keandalan temuan penelitian. Sedangkan triangulasi dengan metode peneliti melakukan verifikasi hasil eksplorasi menggunakan berbagai metode, sumber, dan teknik pengumpulan informasi yang berbeda yaitu observasi, wawancara, dan analisis dokumentasi untuk memastikan kebenaran dan keakuratan informasi yang diperoleh sehingga menghasilkan kesimpulan yang lebih valid dan dapat dipercaya. Dan uji reliabilitas penelitian ini menggunakan teknik audit (Destianti & Nusantara, 2022)peneliti akan berkonsultasi dengan pembimbing untuk melakukan audit terhadap seluruh proses penelitian, hal ini

dilakukan untuk mengurangi kesalahan dalam mengumpulkan, mengolah, serta menyajikan hasil penelitian.

Hasil dan Pembahasan

Pada dasarnya, secara keseluruhan dibuatnya inovasi Gerai Paspor Tangcity (GESIT) yang dilaksanaka pada akhir pekan, merupakan salah satu langkah yang diambil oleh KANIM Tangerang sebagai solusi atas tingginya permintaan paspor diwilayah Tangerang yang setiap tahunnya meningkat dan sebagai jawaban atas permintaan masyarakat terhadap pengadaan layanan paspor di akhir pekan. Dengan itu dibuatnya inovasi tersebut, KANIM Tangerang berharap masyarakat dapat dengan mudah mengakses layanan keimigrasian.

Untuk mengetahui hasil analisis dari hasil observasi, wawancara dengan beberapa informan penelitian, dan studi dokumentasi maka selanjutnya akan dijelaskan secara rinci, bagaimana Inovasi Pelayanan Pembuatan Paspor Pada Akhir Pekan Melalui Gerai Paspor Tangcity (GESIT) Di Tangcity Mall ini dengan menggunakan teori best practice menurut (Prasojo et al., 2004), dalam menentukan keberhasilan pada pelaksanaan inovasi, harus melalui beberapa tahap. Berikut tahap tahap yang dijelaskan oleh (Prasojo et al., 2004) diantaranya, Dampak, Kemitraan, Keberlanjutan, Kepemimpinan, Kesetaraan Gendre Dan Pengecualian Sosial, dan Transfer Ke Daerah Lain. Dari keenam indikator tersebut kemudian dianalisis dengan hasil dibawah ini:

Dampak (*Impact*)

Indikator dampak (*impact*) pada sebuah inovasi harus menunjukkan dampak yang

positif yang nyata, yang juga dapat meningkatkan kondisi kehidupan masyarakat terutama yang kurang beruntung dalam mendapatkan hak pelayanannya. KANIM Tangerang dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat khususnya pelayanan pembuatan paspor, terus melakukan inovasi pada pelayanannya. Salah satu inovasi layanan pembuatan paspor yang dibuat adalah Inovasi Pelayanan Pembuatan Paspor Pada Akhir Pekan Melalui Gerai Paspor Tangcity (GESIT) di Tangcity Mall yang dibuat dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang kesulitan untuk membuat paspor pada hari kerja, serta sebagai solusi untuk mengatasi tingginya permintaan paspor di wilayah Tangerang.

Inovasi Pelayanan Pembuatan Paspor Pada Akhir Pekan Melalui Gerai Paspor Tangcity (GESIT) di Tangcity Mall oleh KANIM Tangerang menunjukkan langkah yang proaktif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, inovasi ini telah memberikan dampak positif yang nyata terutama bagi masyarakat yang kesulitan dalam mengakses layanan pembuatan paspor pada hari kerja. Terlihat dari kuota pembuatan paspor yang selalu penuh dan respon antusias dari masyarakat di media sosial KANIM Tangerang menunjukkan bahwa inovasi ini diterima dan diapresiasi oleh masyarakat karena memberikan layanan yang lebih fleksibel dan responsif terhadap kebutuhan mereka terutama bagi para pekerja dan para pelajar yang tanpa harus mengorbankan pekerjaan atau pendidikan untuk dapat mengakses layanan pembuatan paspor. Hal inilah yang pada akhirnya juga menciptakan peningkatan kualitas hidup bagi masyarakat.

Selain itu dampak lain dari Inovasi Pelayanan Pembuatan Paspor Pada Akhir

Pekan Melalui Gerai Paspor Tangcity (GESIT) di Tangcity Mall juga berperan penting dalam meningkatkan efisiensi pelayanan publik. Adanya inovasi ini mengurangi kepadatan antrian di hari kerja, sehingga menciptakan proses layanan pembuatan paspor yang lebih terorganisir dan nyaman bagi para penggunanya. Kondisi ini juga memungkinkan layanan keimigrasian menjadi lebih responsif dan efektif, baik bagi masyarakat maupun bagi petugas imigrasi. Efisiensi dari inovasi ini juga menjadi elemen kunci dalam meningkatkan citra KANIM Tangerang di mata publik, yang melihat instansi tersebut sebagai instansi yang peduli terhadap kebutuhan masyarakat.

Dampak positif yang dirasakan oleh masyarakat terkait inovasi dalam pembuatan paspor pernah ditemukan dalam penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Batavia et al., (2022). Dalam penelitiannya yang membahas Evaluasi Pelayanan Disabilitas melalui Inovasi Sijempol Semarang pada Kantor Imigrasi Semarang menunjukkan layanan inovasi memberikan dampak positif kepada masyarakat yang membutuhkan dimana layanan ini berfokus pada masyarakat penyandang disabilitas.

Untuk itu dapat dikatakan bahwa Inovasi Pelayanan Pembuatan Paspor Pada Akhir Pekan Melalui Gerai Paspor Tangcity (GESIT) di Tangcity Mall merupakan contoh konkret atas keberhasilan inovasi pelayanan publik yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat, dengan memberikan dampak positif yang nyata dalam meningkatkan aksesibilitas, dan kenyamanan terutama bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu untuk mengakses layanan pembuatan paspor pada hari kerja. Ini juga membuktikan bahwa

dengan dibuat serta diciptakannya inovasi yang tepat, pelayanan publik dapat menjadi lebih efektif, inklusif atau dapat dijangkau dan dapat memenuhi kebutuhan semua kelompok masyarakat, serta berdampak positif bagi peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Kemitraan (*Partnership*)

Indikator kemitraan (*partnership*), dalam sebuah inovasi diperlukan adanya kerjasama dari berbagai aktor, baik dari sektor publik maupun swasta yang saling berintegritas. Adanya keterlibatan dari berbagai sektor dapat membantu serta mendukung terlaksananya inovasi agar sesuai dengan harapan bersama. Pada Inovasi Pelayanan Pembuatan Paspor Pada Akhir Pekan Melalui Gerai Paspor Tangcity (GESIT) di Tangcity Mall telah berlandaskan pada sebuah kemitraan yaitu antara KANIM Tangerang dengan PT. Estate Facility Management (Tangcity Mall).

Kemitraan antara KANIM Tangerang dan PT. Estate Facility Management (Tangcity Mall) merupakan kolaborasi lintas sektor antara pemerintah dan sektor swasta. Dalam inovasi ini, peran kedua pihak saling melengkapi dan didasarkan pada integritas serta tujuan bersama yaitu kemudahan akses bagi masyarakat dalam mengakses layanan pembuatan paspor, dan meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya di wilayah Tangerang, serta memudahkan masyarakat untuk menjemput kebutuhannya yang lain.

KANIM Tangerang bertanggung jawab atas penyelenggaraan layanan, sementara PT. Estate Facility Management menyediakan fasilitas fisik dan dukungan logistik. Bentuk kolaborasi ini mencerminkan kemitraan yang strategis, di mana sektor swasta mendukung

infrastruktur publik, sementara sektor pemerintah fokus pada pelayanan yang berkualitas.

Adapun Kerja sama yang telah berjalan selama lima tahun sejak 2019 sampai dengan sekarang menunjukkan komitmen yang berkelanjutan dari kedua pihak untuk memastikan terlaksananya inovasi dengan baik. Kolaborasi ini bukan hanya sebuah formalitas, tetapi didasarkan pada keselarasan visi dan kontribusi nyata masing-masing pihak. Lokasi strategis inovasi GESIT di Tangcity Mall memberikan kemudahan akses masyarakat ke layanan paspor sambil memungkinkan mereka memanfaatkan fasilitas lain yang ada di mall, seperti belanja dan rekreasi. Hal ini memberikan pengalaman yang lebih menyenangkan dan fleksibel bagi masyarakat, menciptakan nilai tambah yang signifikan bagi pengguna layanan publik. Dan dengan lokasi inovasi yang berada di pusat kota, inovasi layanan ini tidak hanya menjadi mudah diakses, tetapi juga memberikan waktu yang efisien bagi masyarakat, terutama bagi mereka yang memiliki kesibukan sehari-hari.

Kemitraan ini juga menunjukkan bagaimana sektor swasta dapat berperan dalam mendukung inovasi pelayanan publik dengan memberikan sumber daya yang tidak dimiliki sektor pemerintah, seperti lokasi strategis dan infrastruktur layanan yang turut serta untuk mendorong kualitas layanan pemerintah kepada masyarakat. Adanya Kerja sama ini merupakan contoh sinergi antara kepentingan bisnis dan kepentingan publik, di mana Tangcity Mall mendapatkan manfaat dari peningkatan jumlah pengunjung, KANIM Tangerang dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat, serta masyarakat

mendapatkan akses layanan yang lebih nyaman dan fleksibel. Ini juga memperlihatkan bagaimana keterlibatan sektor swasta dalam layanan publik dapat meningkatkan kualitas pelayanan secara signifikan, menjadikan sektor publik lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Dalam konteks indikator kemitraan pada sebuah inovasi, Inovasi Pelayanan Pembuatan Paspor Pada Akhir Pekan Melalui Gerai Paspor Tangcity (GESIT) di Tangcity Mall menjadi bukti keberhasilan kolaborasi lintas sektor yang berintegritas, di mana keduanya memiliki peran yang saling mendukung untuk mencapai tujuan bersama, yaitu memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat. Kemitraan ini juga menunjukkan pentingnya peran kolaboratif antara pemerintah dan sektor swasta dalam menyelesaikan permasalahan publik. Inovasi layanan publik tidak hanya memerlukan solusi teknis, tetapi juga membutuhkan jaringan kemitraan yang kuat untuk mendukung implementasi yang efektif. Dalam hal ini, integritas dan komitmen kedua belah pihak untuk saling melengkapi peran adalah faktor kunci keberhasilan yang harus diperhatikan. Dan secara keseluruhan, kemitraan antara KANIM Tangerang dan PT. Estate Facility Management (Tangcity Mall) telah menggambarkan bahwa kolaborasi lintas sektor yang strategis dan efektif yang dibangun dengan integritas dan tujuan yang sama dapat membawa peningkatan signifikan dalam kualitas pelayanan publik, serta menciptakan inovasi pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Keberhasilan ini sejalan dengan penelitian Noviyanti & Ahmad (2023) yang membahas Inovasi Pelayanan Publik

Melalui Aplikasi *M-Paspor* di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok menunjukkan pentingnya kemitraan antara pemerintah dan sektor swasta dalam meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan paspor melalui aplikasi M-Paspor. Di sana, kemitraan antara Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok dengan PT. Pos Indonesia (Persero) juga memberikan contoh tentang bagaimana sektor swasta berperan dalam mendukung distribusi layanan yang lebih mudah dijangkau masyarakat.

Keberlanjutan (*Sustainability*)

Keberlanjutan (*sustainability*), dalam sebuah inovasi diharapkan dapat membawa perubahan yang berkelanjutan pada wilayah yang diterapkannya inovasi, hal ini memastikan bahwa manfaat dari inovasi dapat berlangsung dalam jangka panjang. Inovasi Pelayanan Pembuatan Paspor Pada Akhir Pekan Melalui Gerai Paspor Tangcity (GESIT) di Tangcity Mall menjadi kebutuhan masyarakat atas layanan diluar hari kerja, hal ini terlihat dari antusias masyarakat yang sangat besar akan inovasi tersebut.

Atas hal tersebut KANIM Tangerang melakukan beberapa langkah untuk menjaga keberlanjutan inovasi diantaranya, melakukan penandatanganan kerjasama disetiap tahun dengan PT. Estate Facility Management (Tangcity Mall), dan juga rutin melakukan monitoring dan evaluasi terkait pelayanan Gerai Paspor Tangcity (GESIT). Langkah-langkah ini menunjukkan adanya komitmen dari pihak KANIM Tangerang untuk mempertahankan kualitas layanan, sekaligus memastikan bahwa inovasi layanan tersebut terus berkembang sesuai kebutuhan masyarakat yang juga terus meningkat dikedepannya. Kerjasama dengan sektor swasta, yaitu PT. Estate Facility Management, menunjukkan

bahwa inovasi yang berkelanjutan membutuhkan kolaborasi lintas sektor, di mana pihak swasta berkontribusi menyediakan fasilitas fisik yang strategis, sementara pihak imigrasi fokus pada pelaksanaan layanan. Sedangkan monitoring dan evaluasi secara rutin dilakukan juga berperan penting dalam menjaga keberlanjutan inovasi ini. Evaluasi berbasis masukan masyarakat memastikan bahwa setiap keluhan dan saran ditindaklanjuti, sehingga layanan dapat disesuaikan dan ditingkatkan seiring berjalannya waktu. Hal ini membuktikan bahwa keterlibatan masyarakat tidak hanya sebatas penerima layanan, tetapi juga sebagai sumber umpan balik untuk meningkatkan kualitas inovasi layanan tersebut.

Namun, salah satu tantangan yang dihadapi dalam Inovasi Pelayanan Pembuatan Paspor Pada Akhir Pekan Melalui Gerai Paspor Tangcity (GESIT) di Tangcity Mall adalah keterbatasan kuota yang masih menjadi masalah. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi ini masih memiliki ruang untuk pengembangan lebih lanjut, khususnya dalam hal meningkatkan kapasitas kuota yang lebih banyak agar masyarakat terus dapat memanfaatkan inovasi layanan ini, mengingat bahwa kebutuhan layanan paspor di luar hari kerja akan terus meningkat seiring dengan pertumbuhan populasi dan meningkatnya mobilitas masyarakat.

Pada penelitian terdahulu oleh Handrisal et al., (2021) mengenai Inovasi Pelayanan Berbasis Electronic Government Melalui Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (Apapo) Di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang Tahun 2019, permasalahan pada penelitian tersebut juga terkait kuota layanan. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan

publik sering menghadapi kendala dalam memenuhi tingginya permintaan serta kebutuhan masyarakat. Kendala ini sering kali terkait dengan keterbatasan sumber daya, baik dari sisi kuota layanan maupun jumlah sumber daya manusia yang tersedia. Oleh karena itu, untuk menjaga keberlanjutan Inovasi Pelayanan Pembuatan Paspor Pada Akhir Pekan Melalui Gerai Paspor Tangcity (GESIT) di Tangcity Mall, penting bagi KANIM Tangerang untuk terus mengevaluasi dan mengupayakan solusi yang dapat meningkatkan kapasitas pelayanan, misalnya dengan meningkatkan jumlah tenaga kerja yang bertugas atau memperluas kerjasama dengan sektor lain.

Secara keseluruhan, Inovasi Pelayanan Pembuatan Paspor Pada Akhir Pekan Melalui Gerai Paspor Tangcity (GESIT) di Tangcity Mall menunjukkan potensi yang besar untuk menjadi solusi jangka panjang dalam pelayanan paspor terutama pelayanan diluar hari kerja. Namun, untuk mempertahankan dalam jangka panjang, perlu ada upaya berkelanjutan untuk mengatasi tantangan yang ada, seperti peningkatan kuota dan pemeliharaan kemitraan yang kuat dengan sektor swasta. Hal ini tidak hanya akan meningkatkan aksesibilitas dan kualitas layanan, tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap KANIM Tangerang sebagai penyedia layanan publik yang inovatif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Kepemimpinan (*Leadership*)

Kepemimpinan (*leadership*), dalam sebuah inovasi harus dipimpin dengan gaya kepemimpinan yang dapat menginspirasi terutama dalam hal menangani tindakan dan perubahan, termasuk perubahan dalam kebijakan publik yang diambilnya. Kepala Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Tangerang yaitu

Bapak Rakha Sukma Purnama merupakan pemimpin utama yang mempunyai peran penting dalam mewujudkan serta memastikan keberhasilan Inovasi Pelayanan Pembuatan Paspor Pada Akhir Pekan Melalui Gerai Paspor Tangcity (GESIT) di Tangcity Mall.

Pada Inovasi Pelayanan Pembuatan Paspor Pada Akhir Pekan Melalui Gerai Paspor Tangcity (GESIT) di Tangcity Mall, Bapak Rakha Sukma Purnama menunjukkan gaya kepemimpinan yang proaktif, responsif, dan berorientasi pada solusi, yang sangat penting dalam konteks pelayanan publik. Beliau secara konsisten melakukan monitoring dan evaluasi rutin terhadap pelaksanaan inovasi, hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa semua masukan dan keluhan masyarakat ditangani dengan tepat. Ini juga menunjukkan bahwa Kepala Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Tangerang tidak hanya berfokus pada pelaksanaan teknis inovasi, tetapi juga berkomitmen untuk memahami kebutuhan masyarakat dan mengintegrasikan perubahan berdasarkan umpan balik yang diterima. Gaya kepemimpinan yang seperti ini berperan besar dalam menciptakan lingkungan kerja yang mendukung inovasi berkelanjutan, meningkatkan keterlibatan pegawai, dan memastikan peningkatan kualitas layanan.

Gaya kepemimpinan Bapak Rakha yang juga berorientasi pada solusi dan pencegahan masalah. Beliau membuat Inovasi Pelayanan Pembuatan Paspor Pada Akhir Pekan Melalui Gerai Paspor Tangcity (GESIT) di Tangcity Mall untuk menanggulangi masalah klasik yang biasanya ada dalam pelayanan publik, yaitu adanya praktik percalon akibat antrian panjang pada pelayanan. Hal ini sejalan dengan temuan dalam Suryani &

Yuliani (2020) mengenai Kendala Inovasi Media Dalam Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Tpi Bengkulu, yang menjelaskan bahwa praktik percalon banyak terjadi karena sulitnya masyarakat mendapatkan nomor antrian dan panjangnya proses antrian pada pelayanan. Untuk itu Inovasi Pelayanan Pembuatan Paspor Pada Akhir Pekan Melalui Gerai Paspor Tangcity (GESIT) di Tangcity Mall yang dibuat oleh Bapak Rakha menjadi bentuk solusi nyata untuk mengurangi hambatan atau permasalahan ini, dengan memfasilitasi pengurusan paspor di waktu yang lebih fleksibel, masyarakat tidak perlu bergantung pada jasa calo dan dapat menghindari pungutan liar.

Kepemimpinan Bapak Rakha juga menunjukkan keberanian dalam melakukan pembaharuan dan kemampuan untuk beradaptasi terhadap kebutuhan masyarakat yang dinamis. Gaya kepemimpinan yang proaktif, responsif, dan berorientasi pada solusi ini berhasil menciptakan perubahan yang signifikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, terutama dalam meningkatkan aksesibilitas, kualitas, dan efisiensi layanan pembuatan paspor. Dengan memimpin inovasi yang fokus pada terpenuhinya kebutuhan dan harapan masyarakat atas pelayanan dan keberlanjutan, beliau berhasil mendorong peningkatan standar pelayanan publik khususnya di Tangerang.

Selain itu, keberhasilan inovasi ini tidak hanya terletak pada implementasinya, tetapi juga pada pemimpin yang mampu menginspirasi pegawai untuk terus memberikan layanan terbaik. Gaya kepemimpinan yang diterapkan Bapak Rakha menginspirasi stafnya untuk selalu fokus pada pelayanan publik yang responsif dan

efisien, serta menjadikan peningkatan kualitas layanan sebagai prioritas bersama. Ini membuktikan bahwa kepemimpinan dalam inovasi pelayanan publik bukan hanya tentang pembuatan kebijakan, tetapi juga tentang memastikan bahwa kebijakan tersebut diimplementasikan dengan baik dan mampu memberikan manfaat nyata bagi masyarakat.

Kesetaraan Gendre dan Pengecualian Sosial (*Gender Equality & Social Inclusion*)

Kesetaraan gendre dan pengecualiam sosial (*gendre equality & social inchlussion*) dalam keberhasilan inovasi harus dapat diterima oleh semua masyarakat tanpa adanya perbedaan sosial dan budaya, inovasi yang dibuat juga harus dapat mempromosikan kesetaraan dan keadilan sosial atas dasar usia, jenis kelamin, kondisi fisik/ mental, dan pendapatan. Pada Inovasi Pelayanan Pembuatan Paspor Pada Akhir Pekan Melalui Gerai Paspor Tangcity (GESIT) Di Tangcity Mall, KANIM Tangerang telah melakukan berbagai upaya untuk memastikan bahwa prinsip-prinsip tersebut diterapkan dengan baik. Meskipun pada pelaksanaan inovasi GESIT terdapat keterbatasan dalam penyediaan layanan prioritas untuk kelompok rentan, akan tetapi KAMIN Tangerang telah memberikan solusi alternatif yang ditawarkan di lokasi lain.

Lokasi-lokasi tersebut diantaranya seperti inovasi LAKSA, layanan prioritas di Kantor Imigrasi, Unit Layanan Paspor (ULP), dan Mall Pelayanan Publik (MPP) yang memberikan akses layanan yang lebih luas bagi masyarakat yang membutuhkan perlakuan khusus, seperti lanjut usia, penyandang disabilitas, maupun yang memiliki kondisi khusus lainnya. Hal ini dilakukan sebagai upaya

dari KANIM Tangerang untuk tetap memastikan bahwa masyarakat khususnya kelompok rentan tetap mendapatkan pelayanan yang layak, meskipun tidak pada Inovasi Pelayanan Pembuatan Paspor Pada Akhir Pekan Melalui Gerai Paspor Tangcity (GESIT) Di Tangcity Mall.

Selain itu, testimoni dari masyarakat sebagai pengguna layanan inovasi GESIT menyatakan bahwa pelayanan diberikan secara adil dan tanpa diskriminasi oleh para petugas. Sikap dari para petugas yang tidak membedakan berdasarkan faktor seperti usia, jenis kelamin, status sosial, budaya, atau kondisi fisik atau mental dalam memberikan pelayanan, sangat penting dalam membangun kepercayaan publik terhadap kualitas pelayanan. Hal ini juga menunjukkan bahwa petugas memiliki pemahaman yang mendalam tentang pentingnya perlakuan yang setara bagi semua individu.

Pendekatan yang dilakukan oleh KANIM Tangerang dalam penerapan prinsip-prinsip kesetaraan gender dan pengecualian sosial sejalan dengan penelitian (Pasaribu & Briando, 2019) yang membahas Pelayanan Publik Keimigrasian Berbasis HAM Sebagai Perwujudan Tatanilai "PASTI" KEMENKUMHAM. Penelitian ini menunjukkan bahwa dalam rangka mengangkat harkat kemanusiaan yang luhur dan mempromosikan keadilan untuk semua, bentuk konkret yang dilakukan oleh imigrasi adalah dengan memberikan pelayanan kepada seluruh masyarakat tanpa membedakan antara kelompok masyarakat pada umumnya dan kelompok masyarakat penyandang disabilitas pada khususnya.

Dari sudut pandang keberhasilan inovasi, penting untuk dicatat bahwa penerapan kesetaraan gender dan

pengecualian sosial tidak hanya sebatas penyediaan layanan yang non-diskriminatif, tetapi juga harus mencakup upaya aktif untuk memfasilitasi semua kelompok masyarakat khususnya kelompok rentan agar mendapatkan akses yang sama. Pada Inovasi Pelayanan Pembuatan Paspor Pada Akhir Pekan Melalui Gerai Paspor Tangcity (GESIT) Di Tangcity Mall meskipun terdapat keterbatasan, KANIM Tangerang tetap berupaya memberikan alternatif layanan atau solusi lain dilokasi lain hal tersebut mencerminkan nilai-nilai yang menempatkan kebutuhan masyarakat sebagai prioritas utama.

Transfer Ke Daerah Lain (*Transferbility*)

Transfer ke daerah lain (*transferbility*) inovasi yang berhasil harus dapat ditransfer atau direplikasi ke daerah lain yang memiliki konteks atau kondisi serupa. Ini memungkinkan pembelajaran dan pertukaran pengetahuan antar daerah untuk meningkatkan efektivitas inovasi dalam skala yang lebih luas. Inovasi Pelayanan Pembuatan Paspor Pada Akhir Pekan Melalui Gerai Paspor Tangcity (GESIT) Di Tangcity Mall menunjukkan potensi besar untuk direplikasi di daerah lain yang memiliki permasalahan atau kondisi serupa.

Dibuatnya inovasi GESIT sebagai solusi yang efektif terhadap kendala yang dihadapi oleh masyarakat yang tidak bisa mengurus paspor pada hari kerja. Untuk itu kemampuan untuk direplikasi atau ditransfer ke daerah lain adalah indikator keberhasilan yang penting, karena memungkinkan inovasi memberikan manfaat secara lebih luas dan meningkatkan kualitas layanan publik secara keseluruhan. Dalam hal ini KANIM Tangerang telah secara aktif mendorong transferabilitas inovasi GESIT dengan memfasilitasi akses bagi daerah lain yang

ingin mengadopsi model layanan ini. Penyebaran informasi melalui media sosial dan website merupakan langkah strategis dalam membuka akses publik mengenai inovasi ini, serta pemberian izin bagi daerah lain untuk melakukan studi tiru juga menunjukkan komitmen KANIM Tangerang dalam memastikan keberhasilan inovasi tidak hanya terbatas pada wilayah Tangerang tetapi juga dapat diadopsi oleh daerah-daerah yang menghadapi kendala serupa.

Langkah-langkah tersebut memperlihatkan komitmen KANIM Tangerang terhadap kolaborasi dan pembelajaran antar wilayah, yang merupakan salah satu prinsip penting dalam pengembangan kebijakan publik berbasis inovasi. Transfer inovasi ini juga memberikan peluang untuk memperkuat jaringan antar kantor imigrasi di berbagai daerah, yang pada gilirannya dapat membantu meningkatkan standar layanan keimigrasian di seluruh Indonesia. Dengan demikian, transferabilitas Inovasi Pelayanan Pembuatan Paspor Pada Akhir Pekan Melalui Gerai Paspor Tangcity (GESIT) Di Tangcity Mall, telah menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik yang sukses di satu daerah dapat menjadi model pembelajaran dan diterapkan di wilayah lain yang dapat meningkatkan aksesibilitas dan kualitas layanan publik, serta dapat membawa dampak yang signifikan dan berkelanjutan dalam skala yang lebih luas.

Adapun dalam mengadopsi inovasi seperti GESIT ini juga diperlukan beberapa faktor penting yang harus dipertimbangkan agar inovasi dapat berhasil pada daerah yang diterapkan, karena diperlukannya adaptasi terhadap kebutuhan lokal dan kondisi spesifik di daerah masing-masing. Aspek-aspek tersebut diantaranya preferensi

masyarakat, infrastruktur yang tersedia, serta tantangan yang mungkin berbeda.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai inovasi pelayanan pembuatan paspor pada akhir pekan melalui Gerai Paspor Tangcity (GESIT) di Tangcity Mall, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan, inovasi ini telah berjalan dengan baik dan memenuhi semua kriteria dari teori *best practice* mengenai keberhasilan pelaksanaan inovasi menurut Prasajo. Namun, masih terdapat kendala pada salah satu aspek, yaitu pada indikator kesetaraan gender dan pengecualian sosial. Pada indikator dampak, inovasi GESIT telah memberikan dampak positif bagi masyarakat dan Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Tangerang yang diantaranya, meningkatkan kualitas hidup masyarakat dengan menyediakan layanan paspor yang mudah diakses, nyaman, fleksibel, dan efisien, serta meningkatkan kualitas dan citra layanan Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Tangerang.

Indikator kemitraan pada inovasi ini telah adanya kolaborasi yang kuat antara Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Tangerang dengan PT. Estate Facility Management (Tangcity Mall), yang menghasilkan akses layanan yang lebih baik sehingga menciptakan peningkatan kualitas layanan publik khususnya pada wilayah Tangerang. Adapun pada indikator keberlanjutan, adanya inovasi GESIT telah berhasil mengatasi kendala waktu bagi masyarakat yang tidak dapat mengurus paspor pada hari kerja. Untuk

itu agar inovasi dapat berlanjut serta bertahan untuk kedepannya inovasi dijaga melalui komitmen berupa secara rutin melakukan penandatanganan kerjasama, dan melakukan monitoring serta evaluasi terhadap pelaksanaan inovasi untuk memastikan kualitas layanan tetap terjaga.

Indikator kepemimpinan, pada inovasi ini dipimpin dengan gaya kepemimpinan yang inspiratif, responsif, dan berorientasi pada solusi yaitu dengan rutin melakukan monitoring, evaluasi, dan memberikan arahan berdasarkan keluhan dan masukan dari masyarakat yang akhirnya dapat memberikan akses layanan paspor yang mudah, mengatasi antrian panjang, serta mencegah praktik percaloan. Selain itu pada indikator kesetaraan gender dan pengecualian sosial, inovasi ini telah mempromosikan kesetaraan dan keadilan sosial, meskipun masih ada keterbatasan dalam penyediaan layanan prioritas pada kelompok rentan karena keterbatasan sarana dan prasarana, Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Tangerang tetap berusaha memberikan solusi dengan menyediakan alternatif layanan di lokasi lain.

Indikator yang terakhir yaitu transfer ke daerah lain, inovasi ini memiliki potensi besar untuk direplikasi di daerah lain dengan masalah serupa, dalam hal ini Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Tangerang telah memfasilitasi transfer ini dengan memberikan informasi terbuka melalui media sosial, dan akses studi tiru langsung bagi daerah lain yang ingin menerapkan inovasi seperti GESIT.

Daftar Pustaka

- Batavia, T., Hamdi, M. A., & Bawono, S. K. (2022a). EVALUASI PELAYANAN DISABILITAS MELALUI INOVASI SIJEMPOL SEMAR KANTOR IMIGRASI SEMARANG. *Journal of Administration and International Development*, 2(2), 53–63.
- Batavia, T., Hamdi, M. A., & Bawono, S. K. (2022b). Evaluasi Pelayanan Disabilitas Melalui Inovasi Sijempol Semar Kantor Imigrasi Semarang. *Journal of Administration and International Development*, 2(2), 53–63.
- Destianti, E. D., & Nusantara, W. (2022). Pelaksanaan Program Home Visit di TKIT KB Darush Sholihin Tanjunganom Kabupaten Nganjuk. *J+PLUS: Jurnal Mahasiswa Pendidikan Luar Sekolah*, 11(2), 278–287.
- Ganta, S. (2019). *Imigrasi Tangerang Buka Pelayanan Paspor di Tangcity Mal Setiap Sabtu dan Minggu*. Kompas.Com. <https://megapolitan.kompas.com/read/2019/10/27/17120461/imigrasi-tangerang-buka-pelayanan-paspor-di-tangcity-mal-setiap-sabtu-dan>
- Hadinasta, D. E., Jannah, R. N., & Akbar, R. S. (2023). INOVASI PELAYANAN PASPOR KERUMAH (PAPUMA) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR IMIGRASI JEMBER. *Jurnal Ilmiah Kajian Keimigrasian*, 6(1), 1–15. <https://doi.org/10.52617/jikk.v6i1.408>
- Handrisal, Nazaki, & Hafiz, M. (2021a). Inovasi Pelayanan Berbasis Electronic Government Melalui Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (Apapo) Di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang Tahun 2019. *KEMUDI: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(2), 179–198.
- Handrisal, Nazaki, & Hafiz, M. (2021b). Inovasi Pelayanan Berbasis Electronic Government Melalui Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (Apapo) Di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang Tahun 2019. *KEMUDI: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(2), 179–198.
- Haryani, P. (2022). *Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Tanjak Oleh Diskominfo Kota Tanjungpinang*.
- Imigrasi, T. (n.d.). *Wujudkan Zona Integritas, Imigrasi Tangerang Raih Predikat Wilayah Bebas dari Korupsi*. 2020. Retrieved February 9, 2024, from <https://tangerang.imigrasi.go.id/site/detailberitaumum/557/wujudkan-zona-integritas-imigrasi-tangerang-raih-predikat-wilayah-bebas-dari-korupsi>
- Kusumastuti, A., & Khoiron, A. M. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif*. Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo.
- Noviyanti, & Ahmad, M. (2023a). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 2(2), 153–167.
- Noviyanti, & Ahmad, M. (2023b). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 2(2), 153–167.
- Nurhalis, A. (2021). *Inovasi Pelayanan Di Kantor Camat Gunung Toar Kabupaten Kuantan Singingi*.
- Pangestu, W. R. (2016). Inovasi Pelayanan One Stop Service (Studi Peningkatan Kualitas Pelayanan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya). *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 4, 1–7.

- [https://journal.unair.ac.id/KMP@inovasi-pelayanan-one-stop-service-\(studi-peningkatan-kualitas-pelayanan-paspor-di-kantor-imigrasi-kelas-i-khusus-surabaya\)-article-10874-media-138-category-8.html](https://journal.unair.ac.id/KMP@inovasi-pelayanan-one-stop-service-(studi-peningkatan-kualitas-pelayanan-paspor-di-kantor-imigrasi-kelas-i-khusus-surabaya)-article-10874-media-138-category-8.html)
- Pasaribu, P. Y., & Briando, B. (2019). Pelayanan Publik Keimigrasian Berbasis HAM Sebagai Perwujudan Tatanilai "PASTI" KEMENKUMHAM. *Jurnal HAM*, 10(1), 39–56.
- Peraturan Menteri Hukum Dan HAM R.I. Nomor 33 Tahun 2020 Tentang Rencana Strategis Kementerian Hukum Dan HAM Tahun 2020-2024, Pub. L. No. 33.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2021 Tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik, Pub. L. No. 91 (2021).
- Prabowo, H., Suwanda, D., & Wirman, S. (2022). *Inovasi Pelayanan Dalam Organisasi Publik* (1st ed.). PT. Remaja Rosdakarya.
- Prasojo, E., Kurniawan, T., & Hasan, A. (2004). *Reformasi Birokrasi dalam Praktek : Kasus di Kabupaten Jemberana*. Pusat Kajian Pembangunan Administrasi Daerah dan Kota, Fakulta Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.
- Saleh, S. (2017). *Analisis Data Kualitatif* (1st ed.). Pustaka Ramadhan, Bandung.
- Setiawan, A., Salmaniah, N. siti, & Hartono, B. (2022). Inovasi Pelayanan Izin Tinggal Orang Asing Melalui Sistem Notifikasi Izin Tinggal Keimigrasian (SITITIK). *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(2), 1398–1407.
- <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i2.1306>
- Sugiyono. (2022). Metode Penelitian Kualitatif (Untuk penelitian yang bersifat: eksploratif, enterpretif, interaktif dan konstruktif). In ALFABETA.
- Suryani, M., & Yuliani, F. (2020). Kendala Inovasi Media Dalam Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu. *Jurnal J-SIKOM*, 1(1), 1-9.
- Tistiawati, P. (2019). *Imigrasi Tangerang Buka Layanan Paspor di Mal, Ini Lokasinya*. Liputan6.Com. <https://www.liputan6.com/amp/4096124/imigrasi-tangerang-buka-layanan-paspor-di-mal-ini-lokasinya>
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pub. L. No. 25 (2009).