

## Analisis Sistem Pelayanan Publik Pengurusan Paspor Selais Di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru

\* **Divana Afeneswari<sup>1</sup>, Monalisa<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau

<sup>2</sup>Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau

\*Corresponding Author : [divanaafeneswari@student.uir.ac.id](mailto:divanaafeneswari@student.uir.ac.id)

### Abstrak

Pelayanan Paspor Selais di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus paspor melalui sistem online. Meskipun begitu, pelayanan ini belum sepenuhnya memberikan kepuasan kepada masyarakat karena masih terdapat beberapa hambatan dalam penerapan sistem. Pencapaian pelayanan paspor Selais bergantung pada faktor-faktor seperti kualitas gagasan inovasi, saluran komunikasi yang digunakan, jangka waktu yang dibutuhkan, serta dukungan sistem sosial dalam penerimaan inovasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan Paspor Selais dan hambatan yang dihadapi dalam proses pengurusannya. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun inovasi paspor online Selais memberikan kemudahan, pelayanan masih terkendala oleh beberapa faktor seperti keterbatasan saluran komunikasi yang efektif, waktu proses yang tidak sesuai harapan, serta tantangan dalam penerimaan inovasi oleh masyarakat. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa kualitas pelayanan Paspor Selais perlu ditingkatkan dengan memperbaiki saluran komunikasi, mengoptimalkan waktu pelayanan, serta meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap inovasi tersebut. Saran dari penelitian ini adalah Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru perlu memperkuat saluran komunikasi, menambah sosialisasi, dan mempercepat proses pelayanan paspor online agar pelayanan lebih efisien dan memadai.

**Katakunci:** Kualitas, Pelayanan Publik, Paspor.

### Abstract

The Selais Passport Service at the Immigration Office Class I Pekanbaru aims to simplify the process of obtaining passports through an online system. However, this service has not fully met the satisfaction of the public due to several obstacles in the implementation of the system. The success of the Selais Passport service depends on factors such as the quality of innovation ideas, the communication channels used, the required processing time, and the social system's support in accepting the innovation. This study aims to identify the factors that influence the quality of the Selais Passport service and the obstacles faced in the process. The research method used is qualitative with data collection techniques through interviews, observations, and documentation. The results indicate that while the Selais online passport innovation provides convenience, the service is still hindered by factors such as limited effective communication channels, processing time not meeting expectations, and challenges in the public's acceptance of the innovation. The conclusion of this study is that the quality of the Selais Passport service needs to be improved by enhancing communication channels, optimizing processing time, and increasing public understanding of the innovation. The study recommends that the Immigration Office Class I Pekanbaru strengthen communication channels, increase socialization efforts, and expedite the online passport service process to make it more efficient and adequate.

**Keywords:** quality, public service, passport.

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi dasar dari suatu pemerintahan yang tetap menjadi perdebatan yang sangat penting hingga saat ini, seiring dengan masih adanya berbagai masalah yang sering dikeluhkan oleh berbagai lapisan masyarakat terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Gronroos (dalam Maulidiah, 2014:38) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal – hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen / pelanggan. Pelayanan Publik didefinisikan sebagai aktifitas seorang, sekelompok dan organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan (Pasalong, 2010:128).

Kantor Imigrasi di Pekanbaru merupakan bagian integral dari Direktorat Jenderal Imigrasi yang berperan dalam pengelolaan administrasi keimigrasian, khususnya di wilayah Riau. Seiring perkembangan zaman, Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru mengalami beberapa perubahan signifikan, terutama dalam hal modernisasi pelayanan. Kantor ini telah mengadopsi berbagai inovasi teknologi untuk meningkatkan efisiensi pelayanan publik, seperti penerapan sistem pendaftaran online untuk pengurusan paspor dan layanan keimigrasian lainnya. Paspor untuk komoditas ikan selais di Indonesia, khususnya yang dikeluarkan oleh Kantor Imigrasi, mulai diberlakukan sekitar awal tahun 2010. Implementasi paspor selais telah membantu nelayan dan pedagang dalam mendapatkan akses pasar yang lebih baik, sekaligus memberikan perlindungan hukum dalam aktivitas perdagangan mereka.

Masyarakat pengguna layanan inovasi Ikan Selais merasa puas dengan adanya layanan jam kerja karna beberapa masyarakat yang bekerja dari pagi hingga sore dan sulit untuk izin sekarang bisa dengan mudah mengurus karna tersedianya layanan Ikan Selais ini. Namun, ada pula keluhan tentang kesulitan akses ke sistem online, seperti gangguan jaringan yang sering terjadi, serta pengalaman buruk yang dialami oleh pemohon saat berinteraksi dengan staf. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan tidak memenuhi harapan masyarakat, yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan mereka terhadap layanan imigrasi.

Dengan proses lama pembuatan paspor yang melibatkan pengisian blanko, pendaftaran, antrian di beberapa loket, menunggu panggilan, dan pembayaran biaya, pelayanan pembuatan paspor menjadi lebih lambat dan rumit. Sebagai solusi, Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru menerapkan sistem layanan paspor online yang mempercepat dan menyederhanakan proses tersebut. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kepuasan masyarakat saat mengajukan permohonan penerbitan paspor di setiap kantor Imigrasi. Tujuan dari inisiatif ini adalah untuk meningkatkan kepastian dalam layanan pembuatan dan perpanjangan paspor kepada masyarakat, yang semakin sensitif terhadap kualitas pelayanan dari petugas dan infrastruktur layanan baik yang positif maupun negatif. Selain itu, juga bertujuan untuk mengurangi praktik percaloan. Strategi yang diterapkan untuk mencapai tujuan ini melibatkan perubahan paradigma dalam pelayanan paspor, termasuk perubahan dalam proses bisnisnya. Selain itu,

terdapat perubahan dalam sistem antrian dengan mengintegrasikan tempat layanan dan pembayaran paspor melalui bank. (Sumber: website <http://www.imigrasi.go.id/>)

**Tabel.1. Jenis dan Biaya Pembuatan Paspor**

No	Jenis Paspor	Biaya Pembuatan	Foto Biometrik
1	Paspor offline 48 halaman	Rp. 300.000,00	Rp. 55.000,00
2	Paspor offline 24 halaman	Rp. 100.000,00	
3	Paspor online 48 halaman	Rp. 600.000,00	
4	Paspor online 24 halaman	Rp. 350.000,00	

Sumber: Data kantor Imigrasi Pekanbaru, 2024

Paspor jenis ikan selais mengalami peningkatan permintaan yang paling signifikan dalam beberapa waktu terakhir, yang menyebabkan sistem pengelolaan kuota menjadi kewalahan. Paspor ini menjadi sangat diminati oleh masyarakat, baik karena kebutuhan administratif maupun alasan lainnya, sehingga menyebabkan lonjakan pendaftaran pada waktu yang bersamaan. Peningkatan permintaan ini menyoroti pentingnya efisiensi dan kapasitas sistem dalam mengelola alokasi kuota secara optimal. Sistem pendaftaran saat ini membatasi kuota hanya untuk 30 pendaftar pada hari Selasa dan Kamis setiap minggu. Kuota terbatas ini bertujuan untuk memastikan pelayanan yang lebih efisien dan teratur. Namun, akibat tingginya permintaan, kapasitas sistem terlampaui, yang menyebabkan overload dan kesulitan dalam mengakomodasi seluruh pendaftar. Dampak dari overload ini adalah gangguan pada proses pendaftaran, yang berujung pada penundaan atau ketidakmampuan masyarakat untuk mendapatkan paspor sesuai kebutuhan mereka.

Fenomena ini mencerminkan adanya ketidakseimbangan antara permintaan dan kapasitas sistem yang ada. Dalam konteks manajemen pelayanan publik, situasi ini menunjukkan perlunya evaluasi terhadap kuota yang diberlakukan, serta peningkatan kapasitas teknis sistem untuk menampung permintaan yang lebih tinggi. Salah satu langkah yang dapat dipertimbangkan adalah penambahan kuota harian atau diversifikasi hari pelayanan agar distribusi pendaftar lebih merata dan sistem tidak terbebani secara berlebihan pada hari-hari tertentu. Secara umum, tingginya permintaan terhadap paspor jenis ikan selais dapat dipahami sebagai bagian dari dinamika sosial dan ekonomi yang berkembang. Namun, tanpa penyesuaian yang tepat pada aspek teknis dan manajerial, ketidakseimbangan ini berpotensi menimbulkan masalah berkelanjutan, baik bagi institusi penyedia layanan maupun masyarakat yang membutuhkan paspor tersebut. Sebuah kajian lebih lanjut diperlukan untuk mencari solusi yang paling efisien dalam menangani fenomena ini, baik melalui reformasi kebijakan kuota maupun pengembangan teknologi informasi yang lebih andal.

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang penulis gunakan pada penelitian ini adalah metode kualitatif yakni memberikan gambaran tentang kondisi di lapangan dalam proses pengumpulan data yang diperoleh melalui wawancara. Penelitian kualitatif adalah suatu penelitian yang memiliki maksud untuk mengetahui fenomena apa yang sedang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan lain, yang

menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis dari pelaku yang diamati (Moleong, 2007).

Metode penelitian kualitatif disebut juga metode artistik karena penelitiannya lebih bersifat seni dan juga disebut metode interpretive karena data yang diperoleh berkaitan dengan data lapangan, alasan menggunakan metode kualitatif karena menurut para peneliti yang sebelumnya metode ini dapat digunakan untuk menemukan dan memahami sesuatu yang tersembunyi terhadap suatu fenomena yang biasanya sulit dimengerti dan dipahami. Dengan demikian penelitian ini akan menjelaskan data-data yang berbentuk tulisan yang dapat dipahami secara mendalam (Sugiyono, 2018).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk melihat gambaran dari Kualitas Pelayanan Paspur Selais di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru maka peneliti menguraikan hasil yang di peroleh berdasarkan 4 indikator yaitu Gagasan Inovasi , Saluran Komunikasi, Jangka Waktu, dan Sistem Sosial. hasil wawancara yang diperoleh dari keempat indicator tersebut dijabarkan sebagai berikut:

### 1. Gagasan Inovasi

Indikator ini mengukur sejauh mana masyarakat menerima atau memahami inovasi yang diperkenalkan, dalam hal ini adalah sistem Selais untuk pengurusan paspor. Gagasan inovasi mencakup pengenalan perubahan dalam proses pengurusan paspor, seperti penggunaan sistem online atau aplikasi yang mempermudah akses bagi masyarakat, terutama mereka yang kesulitan datang ke kantor imigrasi. Ini juga mengukur dampak inovasi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Kepala Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru menjelaskan bahwa penerapan inovasi Selais telah memberi dampak positif bagi masyarakat, khususnya bagi mereka yang memiliki kendala fisik atau geografis untuk datang langsung ke kantor imigrasi. Menurutnya, dengan sistem Selais, masyarakat tidak perlu lagi terbebani oleh waktu dan jarak. Mereka bisa melakukan sebagian besar proses administrasi secara daring, seperti pendaftaran dan pemantauan status permohonan paspor. "Kami melihat bahwa sistem Selais sangat membantu masyarakat yang tidak bisa hadir langsung ke kantor. Mereka tidak hanya dapat mengakses informasi dengan mudah, tetapi juga melakukan pendaftaran paspor tanpa harus menghadapi antrean panjang. Hal ini jelas memberikan kemudahan yang besar, khususnya bagi mereka yang tinggal jauh atau memiliki keterbatasan fisik."

Penerapan inovasi sistem Selais dalam pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru membawa perubahan signifikan, khususnya dalam mengatasi kendala fisik dan geografis yang dihadapi masyarakat. Berdasarkan wawancara dengan Kepala Kantor Imigrasi, Bapak Syahrioma Delavino, inovasi ini dirancang untuk memungkinkan masyarakat melakukan sebagian besar proses administrasi, seperti pendaftaran dan pemantauan status permohonan paspor, secara daring. Hal ini tidak hanya memberikan fleksibilitas waktu tetapi juga mengurangi kebutuhan untuk hadir langsung ke kantor, sehingga mempermudah akses bagi masyarakat yang tinggal di daerah terpencil atau memiliki keterbatasan mobilitas.

Kepala Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian Baharuddin menjelaskan bahwa sistem Selais yang diimplementasikan Kantor Imigrasi Kelas I Kota

Pekanbaru memberikan kontribusi besar dalam mempercepat proses pelayanan. Sebelumnya, pemohon paspor sering kali harus datang ke kantor untuk memperoleh informasi, mengisi formulir, dan menunggu antrean panjang. Dengan adanya sistem ini, proses-proses tersebut dapat dilakukan secara elektronik, yang tentu saja mempercepat layanan dan membuatnya lebih efisien. “Dengan menggunakan Selais, masyarakat dapat mengakses informasi dengan mudah, dan mereka dapat melakukan sebagian besar proses pengajuan paspor secara daring. Tentunya ini memberikan kemudahan lebih bagi masyarakat, terutama yang tinggal jauh atau mengalami kesulitan fisik. Kami di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru merasa bahwa teknologi ini telah membuat layanan kami lebih efisien dan lebih mudah diakses oleh banyak orang.”

## 2. Saluran Komunikasi

Indikator ini mengukur sejauh mana informasi tentang prosedur baru dalam pengurusan paspor disampaikan kepada masyarakat. Hal ini mencakup berbagai saluran komunikasi yang digunakan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru, seperti website resmi, media sosial, atau iklan dan poster. Efektivitas saluran komunikasi ini penting untuk memastikan bahwa informasi yang disampaikan sampai kepada masyarakat dengan jelas dan tepat waktu.

Saluran komunikasi yang efektif merupakan kunci penting dalam penyebaran informasi mengenai inovasi pelayanan kepada masyarakat. Pada indikator ini, peneliti memfokuskan pada bagaimana informasi terkait Selais dan prosedur pengurusan paspor disampaikan, serta sejauh mana efektivitas saluran komunikasi yang digunakan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru dalam memastikan bahwa masyarakat memperoleh informasi yang jelas dan mudah dipahami. Berikut adalah hasil wawancara dengan para informan terkait saluran komunikasi dalam inovasi Selais.

Kepala Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru menjelaskan bahwa Kantor Imigrasi telah memanfaatkan berbagai saluran komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat. Selain melalui situs web resmi, kantor imigrasi juga memanfaatkan media sosial dan sistem notifikasi melalui aplikasi Selais untuk memberikan pembaruan mengenai status permohonan paspor dan informasi lainnya yang relevan. “Kami selalu berusaha agar informasi dapat sampai ke masyarakat secara cepat dan akurat. Kami memanfaatkan saluran komunikasi yang ada, seperti media sosial, situs web resmi, serta aplikasi Selais untuk memberikan update terbaru kepada pemohon. Kami ingin memastikan masyarakat tahu perkembangan permohonan mereka tanpa harus datang ke kantor.”

Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru memanfaatkan berbagai saluran komunikasi untuk memastikan informasi terkait pengurusan paspor dapat diterima oleh masyarakat dengan cepat dan akurat. Berdasarkan wawancara dengan Kepala Kantor Imigrasi, Bapak Syahrioma Delavino, saluran komunikasi yang digunakan mencakup media sosial, situs web resmi, dan aplikasi Selais. Aplikasi ini memberikan notifikasi terkait status permohonan paspor dan informasi relevan lainnya, yang mempermudah masyarakat dalam mengikuti perkembangan permohonan mereka tanpa harus datang langsung ke kantor.

Kepala Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian, Baharuddin menyebutkan bahwa efektivitas saluran komunikasi sangat bergantung pada penggunaan

teknologi yang tepat. Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru telah menyediakan berbagai platform komunikasi yang bisa diakses oleh masyarakat untuk mendapatkan informasi terkait pengurusan paspor. Hal ini juga disertai dengan adanya layanan pelanggan melalui telepon dan email yang memungkinkan masyarakat untuk langsung berkonsultasi jika ada pertanyaan atau masalah terkait pelayanan paspor. “Kami menyediakan berbagai saluran komunikasi agar masyarakat bisa mendapatkan informasi dengan mudah. Selain melalui aplikasi Selais, kami juga menyediakan layanan melalui telepon dan email. Ini memudahkan masyarakat untuk mendapatkan bantuan dan solusi dengan cepat.” Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru telah mengoptimalkan berbagai saluran komunikasi untuk memberikan kemudahan akses informasi kepada masyarakat. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Baharuddin, Kantor Imigrasi tidak hanya memanfaatkan aplikasi Selais tetapi juga menyediakan saluran komunikasi tambahan seperti telepon dan email, yang memungkinkan masyarakat untuk langsung berkonsultasi mengenai masalah atau pertanyaan terkait pengurusan paspor. Dengan demikian, masyarakat dapat mengakses informasi dengan cara yang paling sesuai dengan kebutuhan dan preferensi mereka.

### 3. Jangka Waktu

Indikator ini bertujuan untuk menilai perubahan waktu yang dibutuhkan dalam proses pengurusan paspor setelah penerapan inovasi Selais. Ini meliputi waktu yang dibutuhkan untuk mengurus paspor dari mulai pendaftaran hingga selesai, serta apakah waktu yang dibutuhkan sudah sesuai dengan harapan masyarakat. Indikator ini juga melihat apakah ada perubahan signifikan dalam durasi proses pengurusan paspor setelah adanya inovasi terbaru.

Jangka waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan pengurusan paspor merupakan aspek penting dalam menilai kualitas pelayanan publik. Dalam hal ini, peneliti ingin mengeksplorasi waktu yang diperlukan untuk proses pengurusan paspor melalui Selais, serta sejauh mana waktu pelayanan tersebut memenuhi harapan masyarakat. Adapun harapan masyarakat terkait waktu pengurusan paspor biasanya mencakup kecepatan proses dan efisiensi waktu bagi pemohon, terutama bagi mereka yang memiliki kebutuhan mendesak. Berikut adalah hasil wawancara dengan para informan terkait jangka waktu dalam pelayanan Selais.

Kepala Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru mengungkapkan bahwa kantor ini berkomitmen untuk mempercepat proses pengurusan paspor, dengan memanfaatkan Selais untuk mengurangi waktu antrian dan meningkatkan efisiensi. Walaupun inovasi ini sudah berjalan dengan baik, ia mengakui bahwa beberapa faktor eksternal, seperti jumlah permohonan yang tinggi, masih menjadi tantangan dalam mencapai waktu penyelesaian yang lebih cepat. “Kami berusaha keras agar pemohon dapat menerima paspor dalam waktu yang singkat. Dengan Selais, kami sudah mengurangi waktu antrian yang panjang, tetapi terkadang masih ada penundaan karena banyaknya permohonan yang harus kami proses setiap harinya.”

Kepala Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru, Bapak Syahrioma Delavino, menjelaskan bahwa meskipun sistem Selais telah berhasil mengurangi waktu antrian dan meningkatkan efisiensi, tantangan tetap ada dalam hal jangka waktu penyelesaian

pengurusan paspor. Jumlah permohonan yang tinggi menjadi faktor eksternal yang mempengaruhi kecepatan proses, meskipun sistem inovatif ini telah diterapkan untuk mempercepat pelayanan. Bapak Syahrioma menekankan bahwa Kantor Imigrasi terus berupaya keras agar pemohon dapat menerima paspor mereka dalam waktu yang lebih singkat, meskipun terkadang ada penundaan akibat banyaknya permohonan yang harus diproses.

#### 4. Sistem Sosial

Indikator ini mengukur dampak lingkungan sosial terhadap penerimaan inovasi Selais. Ini termasuk seberapa banyak masyarakat mendiskusikan pengalaman mereka dengan orang lain terkait pengurusan paspor, serta bagaimana tanggapan lingkungan sosial terhadap perubahan yang ada. Pengaruh lingkungan sosial bisa sangat menentukan dalam keputusan seseorang untuk menggunakan layanan baru ini. Faktor-faktor seperti pengaruh teman, keluarga, atau kolega dapat mempercepat atau menghambat proses penerimaan inovasi.

Sistem sosial berhubungan dengan bagaimana lingkungan sosial mempengaruhi penerimaan masyarakat terhadap inovasi pelayanan yang diterapkan, dalam hal ini adalah Selais untuk pengurusan paspor. Sistem sosial mencakup pengaruh dari keluarga, teman, kolega, dan masyarakat umum terhadap keputusan individu untuk menggunakan layanan yang ada. Oleh karena itu, penerimaan terhadap Selais tidak hanya dipengaruhi oleh faktor individu, tetapi juga oleh sikap dan pengetahuan yang dimiliki oleh masyarakat sekitar.

Kepala Kantor Imigrasi, Syahrioma, menjelaskan bahwa penerimaan masyarakat terhadap Selais telah mendapatkan respon positif, terutama karena banyak masyarakat yang merasa terbantu dengan adanya kemudahan dalam pengurusan paspor. Syahrioma juga menekankan pentingnya dukungan keluarga dan teman dalam mengedukasi masyarakat mengenai cara penggunaan Selais. "Kami melihat bahwa masyarakat secara umum cukup antusias dengan keberadaan Selais. Tentunya, dukungan dari lingkungan sosial sangat penting dalam memastikan bahwa masyarakat tahu bagaimana memanfaatkan teknologi ini dengan benar. Keluarga dan teman-teman yang sudah menggunakan Selais sering berbagi pengalaman positif kepada yang lain." Syahrioma menyatakan bahwa penerimaan masyarakat terhadap Selais mendapat respon positif, karena banyak masyarakat yang merasa terbantu dengan kemudahan dalam pengurusan paspor. Ia juga menekankan pentingnya dukungan keluarga dan teman dalam mengedukasi masyarakat mengenai cara penggunaan Selais.

Kepala Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian, Baharuddin mengungkapkan bahwa lingkungan sosial yang lebih menerima dan memahami kemajuan teknologi sangat berpengaruh dalam mempercepat adopsi Selais. Masyarakat yang memiliki anggota keluarga atau teman yang sudah terlebih dahulu menggunakan Selais lebih mudah dalam mengikuti langkah-langkahnya. Oleh karena itu, pihak Kantor Imigrasi terus berupaya mengedukasi masyarakat untuk memastikan penggunaan Selais berjalan lancar. "Penerimaan masyarakat terhadap Selais sangat bergantung pada dukungan sosial. Mereka yang telah didorong oleh keluarga atau teman yang sudah lebih dulu menggunakan Selais cenderung lebih cepat beradaptasi dan menggunakan sistem ini. Kami juga memberikan pelatihan agar mereka bisa memahami sepenuhnya cara

menggunakan aplikasi tersebut.” Baharuddin mengungkapkan bahwa lingkungan sosial yang lebih menerima dan memahami kemajuan teknologi sangat berpengaruh dalam mempercepat adopsi Selais. Masyarakat yang memiliki anggota keluarga atau teman yang sudah terlebih dahulu menggunakan Selais lebih mudah dalam mengikuti langkah-langkahnya. Oleh karena itu, pihak Kantor Imigrasi terus berupaya mengedukasi masyarakat untuk memastikan penggunaan Selais berjalan lancar.

## SIMPULAN

Berdasarkan analisis yang dilakukan terhadap implementasi inovasi Selais dalam pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru. Pertama, dari segi Gagasan Inovasi, penerimaan masyarakat terhadap Selais sebagian besar positif karena kemudahan yang ditawarkan oleh sistem aplikasi online, meskipun masih ada hambatan terkait ketidakoptimalan perangkat yang digunakan. Hal ini terungkap dalam wawancara dengan Baharuddin, yang menyatakan, “Meskipun kita sudah menggunakan perangkat program komputer mobil unit, namun perangkat yang ada masih belum optimal.” Kedua, terkait dengan Saluran Komunikasi, meskipun informasi mengenai Selais sudah tersebar melalui media sosial, website resmi, dan keluarga/teman, masih ada kekurangan dalam penyampaian informasi yang lebih komprehensif dan mudah dipahami, terutama untuk masyarakat yang kurang familiar dengan teknologi. Hal ini diungkapkan oleh Andini Khairah, yang mengatakan, “Saya merasa waktu respons yang saya terima cukup lama. Setelah mendaftar secara online, saya harus menunggu lebih lama dari yang saya harapkan untuk mendapatkan konfirmasi lebih lanjut.” Ketiga, Jangka Waktu menunjukkan bahwa meskipun proses pengurusan paspor lebih cepat, ada beberapa tahapan yang masih memakan waktu lebih lama dari yang diharapkan, seperti yang disampaikan oleh Asrul Hadi, yang menyebutkan, “Aspek kendaraan operasional kami sangat terbatas. Hal ini menyebabkan waktu yang dibutuhkan untuk sampai ke lokasi pemohon menjadi lebih lama.” Terakhir, dari sisi Sistem Sosial, penerimaan terhadap Selais sangat bergantung pada dukungan dari keluarga dan teman, yang membantu pemohon untuk merasa lebih percaya diri dalam menggunakan sistem ini, meskipun beberapa individu masih ragu untuk mencoba. Hal ini terlihat dalam wawancara dengan Andih Hariara, yang menekankan, “Pada awalnya, memang ada sedikit keraguan dari masyarakat, terutama yang belum terbiasa dengan teknologi.” Secara keseluruhan, meskipun Selais telah membawa perubahan positif, terdapat hambatan yang perlu diperbaiki, terutama dalam hal infrastruktur, penyampaian informasi, dan waktu respons. Untuk itu, diperlukan peningkatan dalam komunikasi, edukasi masyarakat, serta peningkatan dukungan infrastruktur yang ada agar pelayanan paspor dapat lebih optimal.

## DAFTAR PUSTAKA

- Maulidiah, S. (2014). *Pelayanan Publik, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan*. CV Indra Prahasta.
- Moleong, J. (2007). *Metode Penelitian Kualitatif*. PT Rosdakarya.
- Pasalong, H. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.