

## Inovasi Pelayanan Program Layanan Jemput Bola Berbasis HAM (JEMPOL HAM) Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Pekanbaru

\* **Okta Adelina Putri<sup>1</sup>, Ahmad Fitra Yuza<sup>2</sup>**

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

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

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

### Abstrak

Tujuan penelitian guna untuk dapat mengetahui Inovasi Pelayanan Program Layanan Jemput Bola Berbasis HAM. Inovasi layanan Jemput Bola Berbasis HAM (JEMPOL HAM) merupakan program layanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat rentan dalam mendapatkan dokumen perjalanan, yaitu sebuah paspor. Dengan pendekatan kualitatif dilengkapi dengan analisis dengan proses wawancara, observasi dan dokumentasi. Inovasi pada layanan Jempol ham belum terlaksana dengan baik, dikarenakan masih banyak masyarakat rentan yang belum mengetahui adanya layanan tersebut, sehingga dapat memudahkan masyarakat rentan dalam pengurusan dokumen keimigrasian. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru meluncurkan sebuah program JEMPOL HAM guna untuk memberikan manfaat dan kemudahan bagi masyarakat rentan yang kesulitan dalam pengurusan dokumen keimigrasian. Diterapkan sebuah program tersebut guna untuk mempermudah masyarakat dalam menjangkau layanan secara online tanpa harus melakukan antri di kantor imigrasi.

**Kata kunci: Inovasi, Pelayanan Publik, JEMPOL HAM.**

### Abstract

The purpose of the research is to find out the Innovation of the Human Rights-Based Ball Shuttle Service Program. The innovation of Human Rights Based Ball Shuttle service (JEMPOL HAM) is a service program to meet the needs of vulnerable people in obtaining travel documents, namely a passport. With a qualitative approach completed with analysis with the process of interview, observation and documentation. The innovation in the Jempol ham bellum service is well implemented, because there are still many range of people who do not know about the existence of the service, so that it can make it easier for vulnerable communities to manage immigration documents. The TPI Pekanbaru Class I Immigration Office launched a JEMPOL HAM program to provide benefits and convenience for vulnerable people who have difficulties in managing immigration documents. The program is applied in order to make it easier for people to reach online services without having to queue at the immigration office.

**Keywords: Innovation, Public Service, JEMPOL HAM.**

## PENDAHULUAN

Kemajuan dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi memiliki dampak signifikan mengenai struktur dinamika masyarakat dan pemerintahan Indonesia, mencakup dalam membentuk struktur komunikasi di perkotaan maupun pedesaan. Saat ini, sistem komunikasi telah menjadi sangat terbuka sehingga setiap individu dapat dengan bebas menyuarakan pandangan politik, sosial, dan budaya tanpa hambatan yang signifikan (Laia et al., 2022). Kemajuan dalam teknologi informasi berkembang dengan cepat dan telah diterima secara luas oleh berbagai tingkatan masyarakat. Hal ini menyebabkan berbagai organisasi termasuk sector pelayanan publik guna menciptakan pembaruan dalam menyajikan pelayanannya. Layanan yang kreatif dan memberikan manfaat bagi masyarakat sebagai pengguna akan lebih banyak menarik minat masyarakat.

Menurut (Suwarno 2008:24) (dalam Pangestu, 2016) Inovasi merupakan suatu keharusan seiring dengan meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pemenuhan hak-hak oleh pemerintah. Selain itu, inovasi berperan dalam memenuhi tuntutan akuntabilitas, reponsivitas, transparansi, serta prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik. Dengan adanya inovasi, dapat mendorong organisasi public untuk mencapai kinerja yang lebih optimal.

Inovasi ialah suatu aspek yang memiliki peran penting bagi suatu organisasi dalam usaha untuk meningkatkan layanan serta keberlanjutan upaya, serta mewujudkan tujuan dan arah yang telah dirancang. Inovasi dalam semua sektor tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik saat ini, dalam suatu tatanana perkembangan era dan teknologi yang melaju dengan pesat, bukan hanya menjadi suatu keharusan, tetapi juga sebuah keniscayaan dengan tantangannya tersendiri.

Inovasi layanan JEMPOL HAM merupakan singkatan dari Layanan Jemput Bola Berbasis HAM yang merupakan bagian dari sebuah inovasi milik Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru yang melayani Layanan Jemput Bola Berbasis HAM (JEMPOL HAM) guna untuk memudahkan kelompok masyarakat yang rentan seperti pemohon yang sakit (penyandang disabilitas dan lansia berumur diatas 65 tahun ke atas) yang berhalangan hadir ke kantor Imigrasi dalam mendapatkan pembuatan paspor yang harus segera mendapatkan penanganan medis dan mendapatkan rujukan luar negeri.

Layanan Jemput Bola Berbasis HAM merupakan program layanan jemput bola yang diselenggarakan oleh kantor imigrasi, dalam rangka memberikan kemudahan akses terhadap dokumen perjalanan, khususnya paspor bagi kelompok masyarakat rentan. Dalam memberikan pelayanan petugas imigrasi akan mendatangi langsung lokasi pemohon, seperti di lokasi pemohon ataupun rumah sakit.

Layanan JEMPOL HAM diterapkan pada tahun 2021. Sebelum adanya program JEMPOL HAM, masyarakat rentan harus mengurus dokumen perjalanan secara mandiri dengan datang langsung ke kantor imigrasi. Dengan diterapkannya program JEMPOL HAM, sebagai solusi atas kendala yang dialami oleh kelompok masyarakat rentan dalam mengakses layanan keimigrasian akibat keterbatasan mobilitas, sehingga dengan adanya inovasi JEMPOL HAM, masyarakat seperti lansia, penyandang disabilitas, dan orang sakit dapat lebih mudah memperoleh dokumen paspor tanpa perlu mengunjungi kantor imigrasi secara langsung.

Keunggulan program JEMPOL HAM ini adalah mengurangi mobilitas masyarakat dalam hal pengurusan paspor serta berkas persyaratan yang diunggah hanya Kartu

Keluarga Pemohon, Kartu Tanda Penduduk, Akta Kelahiran Pemohon atau Ijazah dan Buku Nikah, serta Surat Keterangan Sakit atau Rekam Medis.

Saat observasi awal yang dilakukan penulis masih kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi, dikarenakan kantor kurang update mengenai layanan JEMPOL HAM di social media, kendala teknis pada saat petugas turun lapangan, dan keterbatasan sumber data manusia sehingga menyebabkan keterlambatan layanan.

Dari penjelasan diatas terdapat beberapa masalah dalam inovasi pelayanan program layanan JEMPOL HAM, sehingga penulis menemukan adanya beberapa fenomena yang terjadi di lokasi, adapun fenomena tersebut sebagai berikut:

1. Masih terdapat masyarakat yang tidak mengetahui dengan adanya layanan Jemput Bola Berbasis Hak Asasi Manusia (HAM).
2. Gangguan jaringan atau koneksi saat pelaksanaan layanan JEMPOL HAM.
3. Terdapat keterbatasan jumlah petugas yang bertugas dilapangan dalam layanan Jemput Bola Berbasis Hak Asasi Manusia (HAM).

## **METODE PENELITIAN**

Metode yang ditulis oleh penulis gunakan pada penelitian ini merupakan deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Berdasarkan Sugiyono (dalam Safrudin et al., 2023) pendekatan kualitatif merupakan metode yang diterapkan untuk menyelidiki situasi yang terjadi secara alami (berlawanan dengan metode eksperimen) dimana peneliti berperan sebagai alat ukur utama, metode pengumpulan data dilakukan dengan cara triangulasi (menggabungkan beberapa metode), pengolahan data dilakukan secara induktif, dan temuan penelitian lebih berfokus pada pemahaman terhadap kesimpulan umum. Informan di dalam penelitian ini adalah seseorang yang mempunyai sumber data dan informasi yang detiel, serta membntu membuka akses untuk memperoleh informasi tentang informan selanjutnya (Febriana, 2023).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Van Ylst (dalam Karniawati, 2017) menyatakan bahwa objek ilmu pemerintahan terbatas pada pemerintahan dalam arti sempit, yaitu kekuasaan eksekutif, bukan dalam arti luas yang mencakup legislative, eksekutif, dan yudikatif.

Menurut (Muharam & Melawati, 2019) (dalam Saputra & Widiyarta, 2021) inovasi dalam layanan masyarakat ialah pembaruan teknologi layanan yang telah tersedia pengembangan metode baru dalam teknologi layanan atau mengembangkan ide-ide kreatif dan penyederhanaan dalam prosedur, pendekatan, metode, atau struktur organisasi yang bermanfaat untuk meningkatkan nilai, baik dari segi kuantitas maupun kualitas layanan.

Menurut Everet M. Rogers (dalam Suwarno, 2008) pengertian inovasi merupakan suatu konsep, pemikiran, praktik, atau objek yang didasari dan diakui sebagai sesuatu yang baru oleh individu atau kelompok untuk di adopsi.

Inovasi inklusif merupakan pendekatan inovasi yang bertujuan untuk melibatkan semua lapisan masyarakat, terutama kelompok yang biasanya terpinggirkan atau kurang terwakili, dalam proses pengembangan produk, layanan, atau kebijakan.

Secara konseptual, hak asasi manusia (HAM) merupakan hak yang secara inheren dimiliki oleh setiap individu sebagai bagian dari kodratnya dan fundamental sebagai suatu anugerah Allah yang harus dihormati, dijaga dan dilindungi. Hak ini penting bagi manusia, tidak hanya untuk melindungi diri dan masrtabatnya, tetapi juga sebagai dasar moral dalam interaksi dan hubungan dengan sesama manusia.(Triwahyuningsih, 2018)

Menurut (Hardiansyah, 2011) pelayanan dapat dikatakan memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Dalam kamus besar bahasa Indonesia berkaitan dengan pelayanan perlu diketahui bahwa pelayanan sendiri memiliki dua istilah yaitu melayani dan pelayanan.

Menurut (Laia et al., 2022) Pelayanan adalah sebuah tindakan dan perbuatan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lainnya yang sifatnya Intangible (bersifat nonfisik) dan tidak menghasilkan hak kepemilikan sesuatu.

Berdasarkan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yaitu; pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan public bertujuan untuk memberikan kepuasan serta layanan yang selaras dengan kebutuhan masyarakat atau layanan pada umumnya. Untuk mencapai target tersebut, maka kualitas pelayanan yang selaras dengan harapan dan kebutuhan masyarakat wajib menjadi sasaran pemerintah. (Rahmadana et al., 2020)

Menjawab mengenai Inovasi Pelayanan Program Layanan Jemput Bola Berbasis HAM pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru, maka akan dijelaskan menurut teori Mintzberg:2003 (dalam Suwarno, 2008) yang memiliki lima indikator dapat di jelaskan sebagai berikut:

### 1. *Realitive Advantage* atau Keuntungan Relatif

Inovasi harus memberikan manfaat serta memiliki nilai tambah jika dibandingkan dengan inovasi sebelumnya, serta mempunyai tingkat inovasi yang menjadi ciri yang membedakan dari yang lain.

#### a. Dampak Positif

Merupakan bagian yang penting dalam program layanan Jemput Bola untuk mengetahui seberapa besar dampak yang dirasakan oleh masyarakat.

Dari hasil wawancara yang ditemukan program layanan JEMPOL HAM ini sangat membantu masyarakat dalam mendapatkan paspor percepatan, karena pelayanan dari program JEMPOL HAM ini melakukan perekaman di rumah masyarakat yang tidak dapat datang ke kantor imigrasi.

Program layanan JEMPOL HAM memberikan manfaat besar bagi keluarga dan pihak yang membantu dalam pengurusan dokumen keimigrasian, serta memberikan akses mudah bagi masyarakat rentan untuk mendapatkan layanan tanpa harus ke kantor imigrasi, sehingga memberikan kenyamanan dan kemudahan dalam administrasi.

#### b. Kemudahan Masyarakat

Kemudahan masyarakat dalam mengakses layanan, dengan adanya program ini apakah layanan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat.

Dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa program layanan JEMPOL HAM sangat memfasilitasi dan menyederhanakan proses bagi masyarakat rentan dalam mengurus dokumen keimigrasian tanpa perlu mengunjungi kantor imigrasi secara langsung. Selain itu, petugas yang responsif dan profesional juga sangat membantu dalam pengurusan pembuatan paspor.

### 2. *Compability* atau Kesesuaian

Inovasi memiliki karakteristik yang sesuai dengan inovasi yang sebelumnya digantikan. Tujuannya adalah agar inovasi sebelumnya tidak langsung ditinggalkan, bukan hanya karena faktor biaya yang lebih rendah tetapi juga karena inovasi lama

berperan sebagai bagian dari proses transisi menuju inovasi baru. Selain itu dapat memudahkan proses adaptasi dan pembelajaran inovasi tersebut dengan cepat.

**a. Kesesuaian Layanan Dengan Kebutuhan Masyarakat Rentan**

Kesesuaian ialah sebagaimana program tersebut telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat rentan atau sebaliknya.

Dalam kajian ini dapat dikatakan bahwa program layanan JEMPOL HAM menjadi solusi dalam membantu masyarakat rentan yang mengalami kesulitan datang ke kantor imigrasi untuk mengurus dokumen keimigrasian. Dengan adanya inovasi ini, masyarakat yang membutuhkan dapat lebih mudah mendapatkan layanan tanpa harus datang langsung, sehingga hak mereka dalam bidang keimigrasian dapat terpenuhi dengan lebih efektif.

**3. Complexity atau kerummitan**

Dengan sifat barunya, inovasi memiliki tingkat kompleksitas yang lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Tingkat kerumitan ini tidak dianggap sebagai permasalahan yang terlalu penting sebab inovasi memberikan metode yang lebih baru dan lebih efektif.

**a. Kendala Pengajuan Layanan**

Kendala pengajuan layanan ialah apakah terdapat kendala dalam menjalankan pengajuan layanan pada program tersebut.

Berdasarkan pada penelitian yang ditemukan bahwa kendala dalam mengakses layanan JEMPOL HAM meliputi masalah jaringan, mendapatkan izin dari rumah sakit, kurangnya mobile unit, keterbatasan pegawai, dan jangkauan layanan pada daerah.

**b. Pemahaman Pengguna Dalam Pengajuan Layanan**

Pemahaman pengguna merupakan sebagaimana masyarakat memahami penggunaan layanan yang telah disediakan.

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa dengan adanya JEMPOL HAM dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat rentan dalam mengurus paspor dengan proses yang cepat, dan persyaratan yang tidak rumit. Layanan ini sangat efektif dan bermanfaat bagi masyarakat rentan.

**4. Triability atau Kemungkinan Dicoba**

Inovasi dapat diterima hanya jika telah diuji dan terbukti efektif, serta memiliki keunggulan dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Oleh karena itu, produk inovasi harus melalui tahap pengujian publik.

**a. Uji Coba**

Uji coba merupakan bagaimana dari instansi terkait melakukan tahapan uji coba sebelum diterapkannya sebuah pelayanan.

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa program JEMPOL HAM sebenarnya sudah siap dijalankan sejak awal tanpa perlu uji coba, karena merupakan program resmi dari pusat dengan dukungan mobile unit di setiap kantor imigrasi. Namun, dalam praktiknya, uji coba pertama dilakukan pada tahun 2021 dengan melayani pemohon disabilitas.

**b. Sosialisasi Pelayanan**

Sosialisasi pelayanan merupakan tahapan pengenalan sebuah program yang akan diterapkan oleh instansi terkait, sehingga masyarakat dapat mengetahui dengan adanya program tersebut.

Berdasarkan pada penelitian yang ditemukan bahwa sosialisasi program JEMPOL JAM sudah dilakukan melalui berbagai media sosial seperti media sosial, spanduk, dan call center, namun masih belum menjangkau seluruh masyarakat. Sebagian

orang mengetahui program ini dari keluarga atau pengalaman langsung, sementara yang lain belum mengetahuinya karena kurangnya informasi.

## 5. *Observability* atau Kemudahan Diamati

Sebuah inovasi harus dapat diobservasi dari aspek cara kerjanya dan menghasilkan suatu hal yang lebih baik.

### a. Efektivitas Pelayanan

Efektivitas pelayanan dapat disebut sejauh mana pelayanan berjalan sehingga dapat meningkatkan efektivitas pelayanan pada kantor imigrasi.

Berdasarkan pada penelitian yang ditemukan bahwa program layanan JEMPOL HAM terbukti efektif dalam meningkatkan pelayanan di kantor imigrasi kelas I TPI kota Pekanbaru, karena layanan ini mempercepat proses pengurusan dokumen, mempermudah masyarakat rentan, dan dapat diakses secara online, sehingga meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengguna.

### b. Hasil Pelayanan

Hasil pelayanan merupakan hasil keseluruhan dari selama menjalankan program pelayanan yang sudah diterapkan.

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa program program JEMPOL HAM dinilai sangat bermanfaat bagi masyarakat rentan, meskipun masih kurang dikenal karena minimnya sosialisasi. Hasil layanan ini melalui dapat dilihat media sosial, meskipun masih jarang dilakukan, sejalan dengan jadwal program yang hanya berlangsung dua minggu atau hanya sebulan sekali.

## SIMPULAN

Dari hasil kajian yang penulis lakukan terkait dengan Inovasi Pelayanan Program Layanan Jemput Bola Berbasis HAM (JEMPOL HAM) penulis dapat menarik beberapa kesimpulan :

*Pertama*, keuntungan relatif dalam program layanan JEMPOL HAM memberikan manfaat dan kemudahan bagi masyarakat rentan dalam mengurus dokumen keimigrasian. *Kedua*, kesesuaian program layanan JEMPOL HAM sebagai solusi bagi masyarakat rentan dalam mengurus dokumen keimigrasian. *Ketiga*, kerumitan dalam program layanan JEMPOL HAM berupa masalah jaringan dilokasi permohonan, tidak dapat izin rumah sakit, mobil unit yang kurang, keterbatasan SDM, dan jangkauan pelayanan di daerah. *Keempat*, kemungkinan dicoba layanan JEMPOL HAM sudah siap dijalankan sejak awal tanpa perlu uji coba, namun pada pelaksanaannya uji coba dilakukan pada tahun 2021 dengan melayani satu masyarakat pemohon disabilitas. Sosialisasi hanya dilakukan melalui social media dan spanduk sekitan kantor imigrasi, belum menjangkau masyarakat secara langsung. *Kelima*, kemudahan diamati layanan JEMPOL HAM meningkatkan efektivitas pelayanan karena layanan sangat memudahkan masyarakat rentan dalam pengurusan dokumen keimigrasian.

Adapun saran dari hasil penelitian tersebut ialah:

1. Diharapkan kantor imigrasi memberikan sosialisasi secara langsung turun kepada masyarakat, agar dapat memastikan bahwa layanan benar-benar menjangkau ke masyarakat yang membutuhkan.
2. Diharapkan menggunakan jaringan yang bias menjangkau di keseluruhan daerah.
3. Diharapkan kantor imigrasi melakukan penambahan jumlah pegawai.
4. Diharapkan kantor imigrasi untuk menambahkan jumlah mobil unit.

5. Diharapkan kantor imigrasi mampu membangun kemitraan dengan rumah sakit.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Febriana, kharisma ayu. (2023). *Komunikasi, Perubahan Sosial, Model Difusi Inovasi Dalam Pengembangan Desa Wisata*. CV Bintang Semesta Media.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media.
- Karniawati, N. (2017). HAKEKAT ILMU PEMERINTAHAN (Kajian Secara Filsafat). *CosmoGov*, 1(2), 205. <https://doi.org/10.24198/cosmogov.v1i2.11833>
- Laia, O., Halawa, O., & Lahagu, P. (2022). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Pelayanan Publik. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 70–76. <https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.15>
- Pangestu, W. R. (2016). Inovasi Pelayanan One Stop Service (Studi Peningkatan Kualitas Pelayanan Paspur di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya). *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 4(2), 1–7. [www.liputan6.com](http://www.liputan6.com)
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., John Refelino, M., Tojiri, Y., Siagian, V., Nugraha, N. A., Manullang, S. O., Silalahi, M., Yendrianof, D., Sari, A. P., Supriadi, M. N., Sari, M. H. N., & Bahri, S. (2020). *pelayanan publik*. yayasan kita menulis.
- Safrudin, R., Zulfamanna, Kustati, M., & Sepriyanti, N. (2023). Penelitian Kualitatif. *Journal Of Social Science Research*, 3(2), 1–15.
- Saputra, D. P., & Widiyarta, A. (2021). Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 7(2), 194–211. <https://doi.org/10.30996/jpap.v7i2.4497>
- Triwahyuningsih, S. (2018). Perlindungan Dan Penegakan Hak Asasi Manusia (Ham) Di Indonesia. *Legal Standing : Jurnal Ilmu Hukum*, 2(2), 113. <https://doi.org/10.24269/lv.v2i2.1242>
- Yogi Suwarno. (2008). Inovasi Di Sektor Publik. *STIA-LAN Press, October*, 2013–2015.