

**ANALISIS KEBIJAKAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI PROGRAM PASPORIA
DI KANTOR IMIGRASI KELAS I NON TPI DEPOK**

Adlina Azalia Jati¹, Rahmawati Nurul Jannah², Budy Mulyawan³

¹²³Politeknik Imigrasi dan Pemasyarakatan Indonesia

¹adlinajati@gmail.com, ²rahma@poltekim.ac.id, ³budymulyawan23@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to analyze the public service policy implemented through the Pasporia program organized by the Class I Non-TPI Immigration Office of Depok at the Car Free Day (CFD) area in Depok City. This program is a form of proactive, mobile-based service innovation intended to bring passport services closer to the public and address accessibility constraints in conventional services. This study employs a descriptive qualitative approach, with data collected through observation, in-depth interviews, and documentation studies. The findings indicate that the implementation of the Pasporia policy has generally run well, marked by adequate program socialization, staff readiness, a responsive attitude among implementers, and standardized service procedures. However, several inhibiting factors were identified, including limited service quotas, dependence on weather conditions and CFD location availability, and limited technical facilities in the field. This study recommends strengthening cross-sector coordination, and conducting periodic evaluations to improve the effectiveness of the program as a sustainable public service innovation.

Keywords: *public policy, public service, service innovation, Pasporia, Depok Immigration Office*

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis kebijakan pelayanan publik terhadap program Pasporia (Paspur Ceria) yang diselenggarakan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok di area Car Free Day (CFD) Kota Depok. Program ini merupakan bentuk inovasi pelayanan jemput bola yang bertujuan mendekatkan layanan pembuatan paspor kepada masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan Pasporia secara umum berjalan dengan cukup baik, ditandai dengan adanya sosialisasi program, kesiapan sumber daya petugas, sikap pelaksana yang responsif, serta prosedur pelayanan yang berlangsung dengan baik. Namun demikian, ditemukan pula sejumlah faktor penghambat seperti keterbatasan kuota layanan, ketergantungan pada kondisi cuaca dan lokasi CFD, serta keterbatasan sarana teknis di lapangan. Penelitian ini merekomendasikan perlunya penguatan koordinasi, dan evaluasi berkala guna meningkatkan efektivitas program sebagai inovasi pelayanan publik yang berkelanjutan.

Kata Kunci: *kebijakan publik, pelayanan publik, inovasi pelayanan, Pasporia, Kantor Imigrasi Depok*

A. Pendahuluan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik secara tegas mengatur bahwa dalam memberikan pelayanan publik pemerintah harus menjunjung tinggi keadilan, transparansi, dan kemudahan bagi masyarakat. Peraturan tersebut menuntut setiap instansi pemerintah, melakukan pelayanan dan berinovasi memberikan pelayanan yang responsif dan berdasar kepada kebutuhan masyarakat. Undang-undang ini menegaskan bahwa setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang berkualitas, dan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib menjamin layanan yang mudah diakses, tidak diskriminatif, serta akuntabel. Perintah tersebut juga diberikan kepada instansi vertikal seperti Kantor Imigrasi. Seluruh Kantor Imigrasi di Indonesia dituntut untuk memberikan pelayanan yang meningkatkan kepuasan masyarakat. Salah satu layanan yang paling sering dan banyak diakses oleh masyarakat adalah penerbitan paspor yang merupakan dokumen perjalanan yang diperlukan setiap masyarakat untuk keperluan perjalanan ke luar atau masuk suatu negara.

Secara konseptual, pelayanan publik dapat dipahami sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kualitas pelayanan publik pada dasarnya dinilai dari sejauh mana layanan tersebut mampu memenuhi harapan masyarakat, baik dari aspek kecepatan, kemudahan prosedur, kejelasan biaya, maupun kenyamanan dalam proses memperoleh layanan. Semakin kompleks kebutuhan dan mobilitas masyarakat modern, semakin tinggi pula tuntutan agar pelayanan publik tidak lagi bersifat kaku dan terpusat pada satu titik layanan (konvensional), melainkan mampu beradaptasi dengan pola aktivitas masyarakat yang dilayani.

Dalam konteks tersebut, inovasi pelayanan publik menjadi kata kunci penting dalam upaya peningkatan kualitas layanan pemerintah kepada masyarakat. Inovasi pelayanan publik dapat dimaknai sebagai gagasan atau praktik baru dalam penyelenggaraan

pelayanan yang bertujuan untuk memberikan nilai tambah, baik dari sisi efisiensi proses, perluasan akses, maupun kepuasan penerima layanan, dibandingkan dengan cara pelayanan yang telah ada sebelumnya. Inovasi tersebut dapat berbentuk inovasi produk atau layanan baru, inovasi proses dalam penyelenggaraan layanan, inovasi metode penyampaian layanan (*service delivery*), maupun inovasi konseptual dalam merumuskan kebijakan pelayanan. Pemerintah Indonesia, melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB), bahkan secara rutin menyelenggarakan kompetisi dan pemberian penghargaan bagi inovasi pelayanan publik terbaik di berbagai daerah, sebagai bentuk apresiasi sekaligus dorongan agar semakin banyak instansi pemerintah terpacu untuk menghadirkan terobosan layanan yang inovatif, termasuk instansi di bidang keimigrasian.

Inovasi pelayanan publik menjadi kata kunci penting dalam upaya peningkatan kualitas layanan pemerintah kepada masyarakat. Inovasi pelayanan publik dapat dimaknai sebagai gagasan atau

praktik baru dalam penyelenggaraan pelayanan yang bertujuan untuk memberikan nilai tambah, baik dari sisi efisiensi proses, perluasan akses, maupun kepuasan penerima layanan, dibandingkan dengan cara pelayanan yang telah ada sebelumnya. Inovasi tersebut dapat berbentuk inovasi produk atau layanan baru, inovasi proses dalam penyelenggaraan layanan, inovasi metode penyampaian layanan.

Berbagai instansi pemerintah di Indonesia telah merespons tantangan aksesibilitas serupa dengan mengembangkan model pelayanan publik yang proaktif dan berbasis jemput bola, yaitu layanan yang mendatangi langsung titik-titik keramaian masyarakat, alih-alih mengharuskan warga mendatangi kantor pelayanan yang lokasinya tetap. Contohnya antara lain layanan Dukcapil keliling, layanan pajak keliling, serta layanan pertanahan keliling yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah lainnya. Salah satu bentuk inovasi pelayanan publik yang belakangan semakin banyak diadopsi oleh berbagai instansi pemerintah di Indonesia adalah inovasi metode penyampaian layanan berbasis jemput bola (*outreach*

service), yaitu model pelayanan yang secara aktif mendatangi masyarakat di titik-titik keramaian atau ruang publik, alih-alih menunggu masyarakat datang ke kantor pelayanan. Model pelayanan semacam ini dinilai relevan untuk menjawab keterbatasan pelayanan konvensional yang kerap terkendala oleh jarak, waktu operasional kantor yang terbatas pada hari dan jam kerja, maupun kesenjangan literasi digital sebagian masyarakat dalam mengakses layanan berbasis aplikasi. Pelayanan jemput bola pada dasarnya mengubah paradigma penyelenggaraan pelayanan publik dari yang semula berpusat pada birokrasi (*bureaucracy-centered*), menjadi pelayanan yang berpusat pada warga (*citizen-centered*), di mana instansi pemerintah secara proaktif menyesuaikan cara, waktu, dan lokasi penyampaian layanannya dengan pola keseharian dan kebutuhan riil masyarakat yang dilayani. Menjawab tantangan tersebut, Direktorat Jenderal Imigrasi membuat inovasi pelayanan baru yaitu Pasporia yang merupakan layanan permohonan paspor di luar kantor induk.

Inovasi ini merupakan pelayanan jemput bola yang diharapkan dapat dilakukan oleh Kantor Imigrasi di Indonesia. Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok memanfaatkan momentum *Car Free Day* (CFD) Kota Depok sebagai layanan jemput bola karena merupakan salah satu ruang publik yang ramai dikunjungi masyarakat pada akhir pekan. *Car Free Day* sendiri merupakan kegiatan publik mingguan yang diselenggarakan setiap pagi hari Minggu, di mana sejumlah ruas jalan utama ditutup dari lalu lintas kendaraan bermotor dan dibuka untuk pejalan kaki, pesepeda, serta berbagai kegiatan komunitas dan rekreasi, sehingga menarik banyak warga dari seluruh penjuru kota. Program ini merupakan bentuk pelayanan proaktif (jemput bola) yang memanfaatkan momentum CFD sebagai ruang publik yang sudah ramai dikunjungi masyarakat pada akhir pekan, sehingga meminimalkan tambahan waktu dan biaya perjalanan yang seharusnya dikeluarkan warga untuk mendatangi kantor imigrasi pada jam kerja biasa.

Sebagai sebuah kebijakan inovasi pelayanan publik, program Pasporia menarik untuk dikaji lebih

lanjut, khususnya terkait bagaimana proses implementasinya di lapangan, faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat pelaksanaannya. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya menganalisis kebijakan pelayanan publik melalui program Pasporia dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, sehingga diperoleh gambaran mengenai pelaksanaan kebijakan tersebut, sekaligus menghasilkan rekomendasi praktis yang bermanfaat tidak hanya bagi Kantor Imigrasi Depok, tetapi juga bagi instansi pemerintah lain yang mempertimbangkan inovasi layanan berbasis jemput bola serupa.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif, yang bertujuan untuk memberikan gambaran secara mendalam dan komprehensif mengenai implementasi kebijakan program Pasporia di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini berupaya memahami suatu fenomena sosial secara utuh, termasuk proses, konteks, serta makna yang terkandung di dalamnya, yang sulit

diungkap apabila hanya menggunakan pendekatan kuantitatif. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat menggali informasi secara rinci mengenai bagaimana kebijakan tersebut diterapkan di lapangan, kendala-kendala yang dihadapi, serta persepsi para pemangku kepentingan terhadap efektivitas program.

Sifat deskriptif dalam penelitian ini dimaksudkan untuk menguraikan secara sistematis dan faktual mengenai fakta-fakta yang ditemukan di lapangan terkait pelaksanaan program Pasporia, tanpa bermaksud melakukan pengujian hipotesis maupun generalisasi statistik. Peneliti berupaya menyajikan data apa adanya berdasarkan hasil observasi dan wawancara, kemudian menginterpretasikannya secara kritis untuk memahami dinamika implementasi kebijakan tersebut.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Kebijakan publik dapat dipahami sebagai serangkaian tindakan yang ditetapkan dan dilaksanakan oleh pemerintah yang memiliki tujuan tertentu untuk kepentingan masyarakat. Kebijakan publik tidak hanya berhenti pada

tahap perumusan, tetapi juga mencakup tahap implementasi dan evaluasi, di mana keberhasilan suatu kebijakan sangat ditentukan oleh bagaimana kebijakan tersebut diterjemahkan menjadi tindakan nyata di lapangan.

Pelayanan publik merupakan kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat yang menjadi tanggung jawab instansi pemerintah, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Dalam perkembangannya, inovasi pelayanan publik menjadi salah satu strategi penting untuk meningkatkan kualitas layanan, yang dapat berupa inovasi proses, inovasi metode penyampaian layanan, maupun inovasi konseptual. Program layanan jemput bola seperti Pasporia dapat dikategorikan sebagai inovasi metode penyampaian layanan (*service delivery innovation*), karena mengubah cara layanan diberikan dari yang semula berpusat di kantor menjadi layanan yang mendatangi masyarakat.

Pasporia (Paspor Ceria) merupakan salah satu bentuk inovasi yang dibentuk oleh Direktorat Jenderal Imigrasi Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan

Indonesia. Program ini lahir untuk mendorong pelayanan yang bersifat proaktif dan mudah dijangkau atau pelayanan jemput bola agar tidak hanya menunggu masyarakat yang datang ke kantor untuk melaksanakan namun juga turut serta melakukan pelayanan jemput bola untuk memberikan pelayanan yang inovatif dan maksimal kepada masyarakat.

Inovasi ini dibentuk di instansi vertikal di bawah Direktorat Jenderal Imigrasi, dalam hal ini berbagai Kantor Imigrasi di seluruh Indonesia menjalankan inovasi ini mengikuti struktur daerah dan juga kebutuhan daerahnya masing-masing. Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok melakukan inovasi Pasporia di *Car Free Day* (CFD) Kota Depok yang berlokasi di sepanjang Jalan Margonda Raya. Layanan ini digelar di ruang publik agar memudahkan masyarakat untuk melakukan permohonan paspor di luar kantor imigrasi dan di luar waktu jam kerja kantor.

Secara teknis, pelaksanaan Pasporia dijadwalkan berlangsung pada hari Minggu dengan frekuensi dua minggu sekali (setiap dua pekan), sehingga dalam satu bulan pada umumnya program ini digelar

sebanyak dua kali. Pengaturan tersebut mempertimbangkan ketersediaan sumber daya manusia serta peralatan teknis milik Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok, mengingat petugas yang bertugas di lokasi CFD merupakan pegawai yang juga menjalankan tugas pelayanan reguler di kantor pada hari kerja. Pelaksanaan pada akhir pekan sekaligus dipilih karena momentum CFD di Kota Depok terbukti mampu menghadirkan keramaian masyarakat dalam jumlah besar, sehingga dapat dimanfaatkan sebagai titik layanan yang strategis tanpa memerlukan sosialisasi lokasi baru kepada masyarakat. *Car Free Day* sendiri merupakan kegiatan publik mingguan yang diselenggarakan setiap pagi hari Minggu, di mana sejumlah ruas jalan utama ditutup dari lalu lintas kendaraan bermotor dan dibuka untuk pejalan kaki, pesepeda, serta berbagai kegiatan komunitas dan rekreasi, sehingga menarik banyak warga dari seluruh penjuru kota. Dalam pelaksanaannya, Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok mendirikan gerai atau meja layanan portabel di titik keramaian CFD yang dilengkapi dengan perangkat pengambilan data biometrik (foto

wajah dan sidik jari), komputer/laptop yang terkoneksi dengan sistem informasi keimigrasian, serta petugas yang bertugas melakukan verifikasi kelengkapan berkas persyaratan permohonan paspor, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan dokumen pendukung lain sesuai peruntukan paspor. Masyarakat yang hadir di lokasi CFD dapat langsung mendaftar di tempat (*walk-in*) tanpa harus melakukan pemesanan kuota secara daring melalui aplikasi M-Paspor terlebih dahulu, sehingga menjadi solusi alternatif bagi masyarakat yang kesulitan mengakses maupun bersaing memperoleh kuota pada sistem antrean daring reguler.

Sebagai program yang bersifat insidental dan diselenggarakan di ruang terbuka, Pasporia menetapkan kuota layanan terbatas pada setiap pelaksanaannya, guna menyesuaikan dengan kapasitas petugas dan waktu operasional yang tersedia selama kegiatan CFD berlangsung, yang umumnya dimulai pada pagi hari dan berakhir menjelang siang. Berdasarkan data yang diperoleh dari Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok, kuota layanan Pasporia ditetapkan sebanyak 30 pemohon

pada setiap pelaksanaannya, yang terbagi menjadi dua kategori, yaitu 10 kuota layanan prioritas yang dapat langsung dilayani di lokasi tanpa mensyaratkan pendaftaran sebelumnya, serta 20 kuota layanan reguler yang tetap mengharuskan pemohon untuk telah melakukan pendaftaran terlebih dahulu melalui aplikasi M-Paspor sebelum dapat dilayani di gerai Pasporia. Pembagian kuota ini mencerminkan upaya Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok untuk tetap menjaga keteraturan administrasi permohonan paspor, sekaligus memberikan ruang bagi masyarakat yang belum sempat atau kesulitan mendaftar secara daring untuk tetap dapat memperoleh akses layanan melalui jalur prioritas.

Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok telah menjalankan sejumlah upaya penyebaran informasi terkait program Pasporia, baik sebelum maupun sesudah pelaksanaannya. Sebelum pelaksanaan, pihak kantor secara rutin mengunggah konten sosialisasi, berupa pengumuman jadwal, persyaratan, serta ketentuan kuota layanan melalui seluruh kanal media sosial resmi Kantor Imigrasi Kota Depok, sehingga informasi dapat dijangkau secara luas oleh

masyarakat sebelum hari pelaksanaan tiba. Setelah pelaksanaan, kantor juga mengunggah konten dokumentasi kegiatan sebagai bentuk transparansi dan publikasi capaian program, sekaligus menjadi sarana promosi bagi pelaksanaan Pasporia pada periode berikutnya. Selain melalui media sosial, komunikasi kebijakan juga didukung dengan pemasangan baliho di lokasi pelaksanaan serta kehadiran duta layanan yang bertugas memberikan informasi secara langsung dan responsif kepada masyarakat yang hadir di lokasi *Car Free Day*, sehingga masyarakat yang belum mengetahui informasi melalui media sosial tetap dapat memperoleh penjelasan mengenai prosedur, persyaratan, maupun pembagian kuota layanan prioritas dan reguler secara langsung di lapangan.

Meskipun saluran komunikasi yang digunakan sudah cukup beragam dan menjangkau masyarakat secara luas, dalam pelaksanaannya di lapangan sering kali ditemukan kendala teknis berupa jaringan internet yang terhambat pada saat proses pemasukan data maupun berkas permohonan paspor. Kendala ini terutama disebabkan oleh lokasi

pelaksanaan Pasporia yang berada di luar kantor induk, sehingga tidak selalu didukung oleh infrastruktur jaringan yang sama stabilnya dengan yang tersedia di kantor. Namun demikian, kendala jaringan tersebut pada umumnya masih dapat diantisipasi oleh petugas di lapangan, misalnya melalui koordinasi teknis antarpetugas maupun penggunaan alternatif jaringan cadangan, sehingga proses pelayanan tetap dapat berjalan meskipun terkadang mengalami sedikit perlambatan dibandingkan pelayanan di kantor.

Koordinasi pelaksanaan Pasporia telah berjalan dengan cukup baik, baik dalam bentuk *Standard Operating Procedure* (SOP) antarpetugas Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok, maupun koordinasi dengan pihak pengelola *Car Free Day* Kota Depok. Lokasi pelaksanaan yang bertempat di area CFD tepat di depan Kantor Pemerintah Kota (Pemkot) Depok dipilih karena merupakan titik yang mudah dikoordinasikan dengan pihak Pemerintah Kota Depok selaku pengelola kegiatan CFD, sekaligus menjadi lokasi yang representatif dan mudah dikenali oleh masyarakat. Pembagian tugas antarpetugas, mulai dari verifikasi berkas, pengambilan

data biometrik, hingga penanganan kendala teknis di lapangan, telah diatur sedemikian rupa sehingga pelaksanaan program dapat berjalan tertib meskipun dilaksanakan di ruang terbuka. Meskipun demikian, dari sisi kondisi lokasi, gerai layanan Pasporia yang berada di depan Pemkot Kota Depok tersebut masih memiliki jarak yang cukup jauh dari titik parkir kendaraan yang disediakan, sebagaimana telah diuraikan sebelumnya, sehingga aspek penataan lokasi ini menjadi salah satu hal yang perlu turut dikoordinasikan lebih lanjut antara Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok dengan Pemerintah Kota Depok pada pelaksanaan-pelaksanaan berikutnya.

Pelaksanaan Pasporia didukung oleh petugas Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok yang secara khusus ditugaskan pada hari Minggu pelaksanaan program, di luar jadwal pelayanan reguler mereka di kantor pada hari kerja. Petugas yang diturunkan ke lokasi CFD umumnya merupakan pegawai dari seksi lalu lintas dan status keimigrasian yang telah memiliki kompetensi dan pengalaman dalam proses verifikasi berkas maupun pengambilan data biometrik, sehingga tidak memerlukan

pelatihan khusus tambahan untuk dapat menjalankan tugas di lokasi terbuka. Dari sisi sarana dan prasarana, pelaksanaan Pasporia dilengkapi dengan peralatan yang bersifat portabel, seperti perangkat pengambilan foto dan sidik jari, laptop yang terhubung dengan sistem informasi keimigrasian, meja dan kursi lipat, tenda atau kanopi sebagai pelindung dari cuaca, serta modem/jaringan internet cadangan untuk mengantisipasi gangguan koneksi. Ketersediaan sarana portabel ini menjadi salah satu kunci keberhasilan program, mengingat lokasi CFD tidak memiliki infrastruktur tetap sebagaimana kantor pelayanan pada umumnya.

Meskipun demikian, dari sisi kecukupan sumber daya, jumlah petugas yang diturunkan pada setiap pelaksanaan relatif terbatas, mengingat kuota layanan yang ditetapkan hanya sebanyak 30 pemohon per pelaksanaan (10 kuota prioritas dan 20 kuota reguler). Keterbatasan jumlah petugas ini menjadi salah satu pertimbangan mengapa program belum dapat dilaksanakan setiap pekan, melainkan dijadwalkan dua minggu sekali, agar beban kerja petugas tetap

proporsional dan tidak mengganggu pelayanan reguler di kantor induk pada hari kerja berikutnya. Dari sisi anggaran, pembiayaan pelaksanaan Pasporia pada dasarnya melekat pada anggaran operasional layanan keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok, tanpa memerlukan pos anggaran khusus yang besar, mengingat sarana yang digunakan bersifat portabel dan dapat dipakai berulang kali pada setiap pelaksanaan.

Petugas pelaksana Pasporia menunjukkan sikap yang responsif dan komunikatif dalam melayani masyarakat di lokasi CFD. Sikap ini tercermin dari kesediaan petugas untuk menjelaskan secara langsung mengenai perbedaan mekanisme kuota prioritas dan kuota reguler kepada pemohon yang belum memahami ketentuan tersebut, serta kesigapan dalam menangani kendala teknis seperti gangguan jaringan internet pada saat proses pemasukan data maupun berkas permohonan paspor. Adanya duta layanan yang turut bertugas di lokasi turut memperkuat aspek disposisi ini, karena duta layanan berperan sebagai garda terdepan yang menyambut, mengarahkan, dan

memberikan informasi awal kepada masyarakat sebelum menuju meja verifikasi, sehingga mengurangi kebingungan maupun antrean yang tidak tertib di lokasi layanan.

Komitmen petugas dalam menjalankan program ini juga terlihat dari konsistensi pelaksanaan Pasporia sesuai jadwal yang telah ditetapkan, yaitu setiap dua minggu sekali pada hari Minggu, meskipun harus dilaksanakan di ruang terbuka dengan berbagai keterbatasan teknis. Sikap proaktif petugas dalam mengantisipasi kendala jaringan, misalnya dengan berkoordinasi secara internal untuk mengalihkan proses pemasukan data ke perangkat lain saat terjadi gangguan, menunjukkan adanya kesungguhan pelaksana kebijakan dalam menjaga agar tujuan program, yaitu mendekatkan layanan paspor kepada masyarakat tetap dapat tercapai meskipun dihadapkan pada tantangan operasional di lapangan.

Secara umum, program Pasporia mendapatkan respons yang positif dari masyarakat, terutama karena kehadiran layanan ini pada hari libur (akhir pekan) dinilai memudahkan warga yang tidak memiliki waktu luang untuk mengurus

paspor pada hari kerja biasa. Antusiasme masyarakat tercermin dari tingkat kehadiran pemohon yang cenderung memenuhi kuota pada setiap pelaksanaan. Meskipun demikian, penelitian ini juga menemukan adanya keluhan dari sebagian masyarakat terkait kondisi teknis di lapangan, khususnya mengenai jarak antara lokasi gerai layanan Pasporia di area Car Free Day dengan lokasi parkir kendaraan yang telah disediakan oleh Pemerintah Kota Depok. Sejumlah pemohon mengeluhkan bahwa jarak tersebut dirasa cukup jauh, sehingga menyulitkan mereka, terutama pemohon lanjut usia atau yang membawa dokumen dan anggota keluarga lain untuk berjalan kaki dari lokasi parkir menuju gerai layanan. Kondisi ini menjadi salah satu catatan penting yang perlu menjadi perhatian Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok dalam evaluasi teknis pelaksanaan program ke depannya, misalnya melalui pemilihan titik lokasi gerai yang lebih dekat dengan akses parkir, ataupun koordinasi dengan Pemerintah Kota Depok terkait pengaturan titik parkir tambahan yang lebih dekat dengan lokasi layanan.

Faktor pendukung yang teridentifikasi antara lain lokasi CFD yang strategis dan ramai dikunjungi masyarakat, dukungan teknologi pengambilan data biometrik portabel, adanya skema kuota prioritas yang memudahkan sebagian pemohon, serta antusiasme masyarakat terhadap layanan jemput bola yang hadir pada hari libur, sehingga tidak mengganggu aktivitas kerja mereka pada hari biasa. Adapun faktor penghambat yang teridentifikasi antara lain ketergantungan terhadap kondisi cuaca, keterbatasan jaringan internet di lokasi terbuka, ketergantungan pelaksanaan program pada jadwal CFD yang hanya berlangsung dua minggu sekali pada akhir pekan tertentu, serta kondisi teknis lokasi CFD yang jarak tempuhnya dari area parkir yang disediakan Pemerintah Kota Depok dirasa cukup jauh oleh sebagian pemohon. Keluhan mengenai jarak parkir tersebut secara khusus banyak disampaikan oleh pemohon lanjut usia maupun pemohon yang datang bersama anggota keluarga, sehingga faktor aksesibilitas fisik lokasi turut menjadi catatan penting di samping faktor-faktor teknis lain yang telah diidentifikasi.

Program Pasporia dapat dikategorikan sebagai inovasi metode penyampaian layanan (*service delivery innovation*) yang cukup efektif dalam mendekatkan layanan keimigrasian kepada masyarakat. Efektivitas ini pertama-tama tercermin dari tingkat keterisian kuota layanan yang secara konsisten terpenuhi pada setiap pelaksanaan, baik pada kuota prioritas maupun kuota reguler, yang menunjukkan bahwa program ini benar-benar menjawab kebutuhan riil masyarakat, khususnya bagi mereka yang kesulitan mengakses layanan pada hari kerja biasa maupun bersaing memperoleh kuota melalui aplikasi M-Paspor secara mandiri.

Kedua, efektivitas program juga tampak dari sisi kemudahan prosedur yang dirasakan masyarakat, di mana kehadiran skema kuota prioritas memungkinkan sebagian pemohon memperoleh layanan tanpa harus melalui proses pendaftaran daring yang selama ini menjadi salah satu hambatan utama pada layanan konvensional. Dengan demikian, Pasporia tidak hanya berfungsi sebagai kanal layanan tambahan, tetapi juga berperan sebagai instrumen pemerataan akses (*equity of access*) bagi kelompok masyarakat

yang selama ini kurang terlayani secara optimal oleh sistem layanan berbasis aplikasi, sejalan dengan prinsip pelayanan publik yang berkeadilan sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.

Namun demikian, efektivitas program ini juga perlu dilihat secara proporsional dengan mempertimbangkan sejumlah keterbatasan yang telah diidentifikasi, seperti kendala jaringan internet di lokasi terbuka, serta jarak gerai layanan dengan titik parkir yang dirasa masih menyulitkan sebagian pemohon, khususnya kelompok lanjut usia. Berbagai keterbatasan tersebut menunjukkan bahwa meskipun program ini telah berhasil meningkatkan aksesibilitas layanan secara umum, cakupan manfaatnya masih terbatas pada jumlah pemohon yang relatif kecil dibandingkan dengan total kebutuhan layanan paspor di Kota Depok secara keseluruhan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan sementara bahwa program Pasporia efektif sebagai model percontohan (*pilot model*) inovasi pelayanan publik berbasis jemput bola di lingkungan Direktorat Jenderal Imigrasi, namun

keberlanjutan dan perluasan dampaknya ke depan akan sangat bergantung pada sejauh mana Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok mampu mengatasi keterbatasan kuota, sumber daya, dan kondisi teknis lokasi yang telah diidentifikasi dalam penelitian ini, termasuk melalui kemungkinan penambahan frekuensi pelaksanaan maupun perluasan kerja sama dengan Pemerintah Kota Depok terkait penataan lokasi dan akses parkir.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan pelayanan publik melalui program Pasporia di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok secara umum telah berjalan dengan cukup baik. Program ini terbukti menjadi salah satu bentuk inovasi pelayanan publik yang mendekatkan layanan keimigrasian kepada masyarakat melalui pemanfaatan ruang publik Car Free Day. Meskipun demikian, masih terdapat sejumlah faktor penghambat yang perlu mendapat perhatian, terutama terkait keterbatasan kuota layanan dan sarana teknis di lapangan.

Dalam meningkatkan pelayanan pada berjalannya Pasporia, terdapat beberapa saran yang dapat saya sampaikan. Seperti:

1. Perlu dilakukan penguatan sarana teknis, seperti cadangan jaringan internet dan perangkat biometrik, guna mengantisipasi kendala teknis di lokasi terbuka.
2. Perlu dilakukan evaluasi dan monitoring berkala terhadap pelaksanaan program guna menjamin keberlanjutan dan peningkatan kualitas layanan.

Sinambela, L. P. (2018). Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.

Artikel in Press :

Dwiyanto, A. (2015). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Edward III, G. C. (1980). *Implementing Public Policy*. Washington, D.C.: Congressional Quarterly Press.

Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of Innovations* (5th ed.). New York: Free Press.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Muluk, M. R. K. (2008). Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah. Malang: Bayumedia Publishing.

Osborne, S. P., & Brown, L. (2005). Managing Change and Innovation in Public Service Organizations. London: Routledge.

Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112.