

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi merupakan salah satu instansi pemerintah yang berada di bawah naungan Direktorat Jenderal Imigrasi, Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan. Sebagai unit pelaksana teknis di daerah, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi memiliki peran strategis dalam menyelenggarakan pelayanan publik di bidang keimigrasian. Bentuk layanan tersebut meliputi penerbitan paspor bagi warga negara Indonesia (WNI) yang ingin melakukan perjalanan internasional, pemberian izin tinggal bagi warga negara asing (WNA) yang berada di wilayah Indonesia, serta layanan Berita Acara Pemeriksaan (BAP) untuk menangani berbagai permasalahan terkait paspor, seperti paspor hilang atau rusak.

Paspor sendiri merupakan salah satu kebutuhan publik yang mendasar bagi masyarakat modern. Dokumen ini tidak hanya berfungsi sebagai identitas resmi warga negara Republik Indonesia di luar negeri, melainkan juga menjadi syarat utama dalam mengakses berbagai keperluan internasional, seperti pendidikan, pekerjaan, ibadah, perjalanan wisata, hingga kegiatan diplomasi. Pentingnya paspor ditegaskan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian, yang menyebutkan bahwa paspor adalah dokumen yang dikeluarkan oleh Pemerintah Republik Indonesia kepada warga negara Indonesia untuk melakukan perjalanan antar negara dalam jangka waktu tertentu. Dengan demikian, pelayanan penerbitan dan pengelolaan paspor menjadi salah satu tanggung jawab negara dalam menjamin hak warga negara.

Salah satu bentuk layanan administratif penting yang disediakan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi adalah layanan pengambilan paspor. Layanan ini merupakan tahap akhir dari keseluruhan rangkaian proses administrasi paspor. Sebelum sampai pada tahap pengambilan, pemohon harus melewati beberapa prosedur, yakni pendaftaran permohonan, verifikasi persyaratan dokumen, pembayaran PNBP, wawancara dengan petugas imigrasi, serta pengambilan data biometrik berupa sidik jari dan foto.

Setelah seluruh tahapan tersebut dilalui, pemohon diwajibkan menunggu sekitar empat hari kerja hingga paspor selesai dicetak dan siap diambil. Tahapan pengambilan paspor ini memiliki peran yang tidak kalah penting dibanding tahapan awal pembuatan paspor. Proses ini menjadi momen penyerahan langsung dokumen resmi dari negara kepada warga negara, sehingga harus dijalankan dengan cepat, tertib, dan akurat. Keterlambatan, antrean panjang, maupun kesalahan administratif dalam proses pengambilan dapat berdampak pada kepuasan masyarakat, bahkan berpotensi menghambat rencana perjalanan internasional pemohon. Oleh karena itu, pelayanan pengambilan paspor menjadi salah satu indikator keberhasilan kinerja Kantor Imigrasi dalam memberikan pelayanan publik yang prima.

Tabel 1.1
Data Pengguna Layanan Pengambilan Paspor Kanim Jambi 2025

No	Bulan	Jumlah Pengguna
1	Januari	1,435
2	Februari	1,341
3	Maret	1,578
4	April	1,489
5	Mei	1,493
6	Juni	1,576
Total Pengguna		8,912

Sumber: Data Kanim Jambi, (2025)

Berdasarkan data di atas, dapat ditunjukkan bahwa rata-rata pengambilan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi selalu berada di atas 1.000 pemohon setiap bulannya, dengan rata-rata 50–70 pemohon per hari atau bahkan bisa lebih. Angka tersebut menggambarkan tingginya intensitas layanan di bidang keimigrasian, khususnya pada tahap pengambilan paspor. Jika tren ini dikalkulasikan secara tahunan, maka jumlah pemohon pengambilan paspor di Kantor Imigrasi Jambi dapat mencapai lebih dari 12.000 pemohon setiap tahunnya.

Tingginya angka pemohon pengambilan paspor ini tentu menimbulkan berbagai dampak dan gejala permasalahan yang harus dihadapi oleh penyelenggara layanan. Fenomena yang paling menonjol adalah terjadinya penumpukan antrean di ruang tunggu pada jam-jam/hari tertentu diruang tunggu dalam waktu bersamaan. Padahal, ruang tunggu juga digunakan oleh pemohon layanan lain seperti penerbitan paspor baru, izin tinggal WNA, maupun layanan paspor hilang.

Kondisi ini menyebabkan keterbatasan ruang, menurunkan kenyamanan masyarakat, dan berpotensi menimbulkan keluhan terhadap kualitas pelayanan publik. Selain itu, fenomena lain yang muncul adalah lamanya waktu tunggu. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dari masyarakat dan penyedia, waktu tunggu pengambilan paspor dapat mencapai 15–30 menit per pemohon. Hal ini terjadi karena jumlah petugas yang terbatas, yaitu hanya 2 orang petugas yang ditugaskan khusus di loket pengambilan paspor. Dengan kapasitas pelayanan sekitar 10–12 pemohon per jam, beban antrean menjadi tidak seimbang dengan jumlah pemohon yang datang tidak tentu jumlah setiap harinya.

Permasalahan lain yang juga kerap muncul adalah ketidaklengkapan dokumen pendukung. Data wawancara penyedia menyebutkan sekitar 30–40% pemohon pengambilan paspor tidak membawa dokumen yang dipersyaratkan, seperti surat kuasa bermaterai apabila diwakilkan. Akibatnya, proses pengambilan paspor menjadi terhambat, pemohon harus kembali di lain waktu atau bolak balik. Fenomena di atas menimbulkan kesenjangan antara harapan masyarakat dan realitas pelayanan. Masyarakat berharap layanan pengambilan paspor dapat berlangsung cepat dan praktis karena hanya sebatas menerima dokumen. Namun, kondisi di lapangan menunjukkan bahwa tahap akhir ini justru masih menghadapi kendala yang menyebabkan pelayanan kurang efektif dan efisien.

Untuk menjawab permasalahan tersebut, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi menghadirkan inovasi berupa layanan pengambilan paspor *drive-thru* yang mulai diterapkan sejak Desember Tahun 2024. Inovasi ini memungkinkan pemohon mengambil paspor tanpa harus turun dari kendaraan, cukup dengan menyerahkan tanda bukti pengambilan di loket *drive-thru* dan menerima paspor dari petugas. Dari sisi efisiensi, waktu pengambilan paspor yang semula rata-rata 15–30 menit dapat dipangkas menjadi hanya 3–5 menit.

Dari sisi kenyamanan, masyarakat tidak lagi perlu berdesakan di ruang tunggu, sehingga pelayanan menjadi lebih tertib dan ramah pengguna. Untuk menilai sejauh mana layanan ini dapat dikategorikan sebagai inovasi publik, penelitian ini menggunakan kerangka teori dari Peraturan Menteri PANRB Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik.

Peraturan ini menetapkan lima indikator inovasi pelayanan publik, yaitu: Kebaruan, Efektif, Bermanfaat, Mudah disebarakan dan Berkelanjutan. Meski demikian, pada praktiknya pemanfaatan layanan ini masih relatif rendah.

Tabel 1.2

Perbandingan Pengguna Layanan Inovasi *Drive thru* dan Layanan lama

No	Bulan (2025)	Rekap Jumlah Pengguna Layanan	
		Layanan <i>Drive-Thru</i>	Layanan Biasa
1	Januari	38	1,435
2	Februari	43	1,341
3	Maret	49	1,578
4	April	51	1,489
5	Mei	55	1,493
6	Juni	62	1,576
Total Pengguna (Jan-Jun)		298	8,912

Sumber: Data Kanim Jambi, (2025)

Data menunjukkan bahwa hanya sekitar 15–20% pemohon pengambilan paspor harian yang menggunakan jalur *drive-thru*. Hal ini mengindikasikan adanya hambatan, seperti sosialisasi yang belum maksimal, keterbatasan kuota, atau kebiasaan masyarakat yang masih lebih familiar dengan cara konvensional. Kondisi inilah yang menegaskan urgensi penelitian ini. Pertama, sebagai inovasi baru di Jambi, layanan *drive-thru* perlu dievaluasi untuk menilai kesesuaiannya dengan indikator inovasi pelayanan publik PANRB No. 91/2021. Kedua, penelitian ini mendesak dilakukan untuk mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat implementasi agar inovasi dapat dioptimalkan. Ketiga, penelitian ini penting sebagai dasar rekomendasi kebijakan bagi keberlanjutan layanan dan replikasi di daerah lain.

Secara umum, pelayanan publik merupakan wajah pemerintah di mata masyarakat. Kualitas pelayanan publik mencerminkan sejauh mana pemerintah hadir untuk memenuhi kebutuhan dasar warga negara. Menurut Dwiyanto (2018), pelayanan publik bukan hanya sebatas pemberian jasa, melainkan juga bentuk akuntabilitas pemerintah dalam menjamin hak-hak sipil masyarakat. Hal ini sejalan dengan pandangan Hardiansyah (2018) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi tantangan berupa keterbatasan sumber daya, prosedur birokrasi yang panjang, serta kualitas yang belum merata di berbagai daerah.

Dalam konteks akademik, berbagai penelitian juga menegaskan pentingnya inovasi dalam pelayanan publik. Maullidiyah (2021) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa inovasi pelayanan publik merupakan salah satu strategi kunci dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, karena inovasi mampu menjawab kebutuhan publik yang dinamis. Hal senada dikemukakan oleh Rachman (2021) yang menyatakan bahwa pelayanan publik harus mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan ekspektasi masyarakat modern, sehingga diperlukan model pelayanan yang lebih cepat, sederhana, dan efisien. Sementara itu, Marwiyah (2023) menekankan bahwa pelayanan publik di era digital harus berorientasi pada kecepatan, transparansi, dan responsivitas, agar mampu menjawab tuntutan masyarakat yang semakin kompleks.

Berdasarkan pandangan para ahli tersebut, jelas bahwa pelayanan publik tidak bisa dipertahankan dengan pola lama yang birokratis dan lamban, tetapi harus ditopang oleh inovasi pelayanan yang mampu memberikan nilai tambah. Dalam konteks pelayanan keimigrasian, inovasi *drive-thru* pengambilan paspor di Kantor Imigrasi Jambi merupakan contoh nyata modernisasi pelayanan publik. Layanan ini tidak hanya memberikan kemudahan praktis bagi masyarakat, tetapi juga memperlihatkan komitmen pemerintah dalam menghadirkan pelayanan yang sesuai dengan prinsip kebaruan, efektivitas, kebermanfaatan, kemudahan diseminasi, dan keberlanjutan sebagaimana diatur dalam Permen PANRB No. 91 Tahun 2021.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan diatas, dapat dirumuskan pokok permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana inovasi pelayanan *drive thru* dalam pengambilan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi ?
2. Apa saja faktor penghambat dan faktor pendukung dalam implementasi inovasi pelayanan pengambilan paspor *drive thru* di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah penelitian, tujuan yang hendak dicapai dalam studi ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah Inovasi layanan pengambilan paspor *drive thru* di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi telah memenuhi kriteria inovasi pelayanan publik.
2. Untuk mengetahui apa saja faktor penghambat dan faktor pendukung dalam inovasi pelayanan pengambilan paspor *drive thru* di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang menjadi fokus penelitian, temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara praktis dan teoritis diantaranya:

1. Manfaat Teoritis.

Selain meningkatkan kesadaran publik, diharapkan mahasiswa Universitas Jambi akan dapat menggunakan penelitian ini sebagai titik awal untuk informasi mengenai proses layanan pengambilan paspor *drive-thru* dengan inovasi baru di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi. Temuan dari studi ini juga akan dapat mendidik dan menerangi penulis tentang isu-isu yang sedang diselidiki dan menginspirasi peneliti.

2. Manfaat Praktis.

Temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan tambahan bagi para pihak, khususnya penyedia layanan publik dan penyedia dengan masalah yang sama dengan penelitian ini, temuan penelitian ini juga diharapkan dapat bermanfaat bagi masyarakat. Tentu saja, Pemerintah Republik Indonesia dan instansi terkait juga akan mendapat manfaat dari penelitian ini sebagai landasan evaluasi.