

**INOVASI PELAYANAN KEIMIGRASIAN MELALUI  
PROGRAM *EAZY PASSPORT* DI KANTOR IMIGRASI  
KELAS II TPI NUNUKAN**

**Fitri, Enos Paselle**

**Ejournal Administrasi Publik  
Volume 10, Nomor 1, 2022**

## HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Inovasi Pelayanan Keimigrasian Melalui Program *Eazy passport* di Kantor Imigrasi Kelas II Tpi Nunukan  
Pengarang : Fitri  
NIM : 1802015023  
Program : S1 Administrasi Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

Telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program S1 Administrasi Publik Fisip Unmul

Samarinda, 07 Oktober 2022

**Pembimbing**



**Dr. Enos Paselle, M.AP**  
**NIP. 19740524 200501 1 002**

*Bagian di bawah ini*

**DIISI OLEH BAGIAN PERPUSTAKAAN S1 ADMINISTRASI PUBLIK**

Identitas terbitan untuk artikel di atas

<b>Nama Terbitan</b> : eJournal Administrasi Publik	<b>Koordinator Program Studi</b> <b>Administrasi Publik</b>
<b>Volume</b> : 10	
<b>Nomor</b> : 1	
<b>Tahun</b> : 2022	<b>Dr. Fajar Apriani, M.Si</b>
<b>Halaman</b> : 5992-6002	<b>NIP. 19830414 200501 2 003</b>

## **INOVASI PELAYANAN KEIMIGRASIAN MELALUI PROGRAM *EASY PASSPORT* DI KANTOR IMIGRASI KELAS II TPI NUNUKAN**

**Fitri<sup>1</sup>, Enos Paselle<sup>2</sup>**

### ***Abstrak***

*Fitri, Inovasi Pelayanan Keimigrasian Melalui Program Eazy Passport di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Nunukan di bawah bimbingan Dr. Enos Paselle, M.AP selaku pembimbing. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menjelaskan tingkat keberhasilan pelaksanaan inovasi pelayanan keimigrasian melalui program Eazy passport di kantor Imigrasi kelas II TPI Nunukan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, dengan fokus penelitian yaitu tingkat keberhasilan Inovasi eazy passport dengan saluran komunikasi, upaya dari agen, dan sistem sosial. Informan dalam penelitian ini ialah Kepala Seksi LALINTALKIM, Kepala Sub Seksi Lalu Lintas Keimigrasian, Penyusun Laporan dan Hasil Evaluasi, dan masyarakat penerima layanan eazy passport di Pulau Sebatik. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka. Dengan analisis data model interaktif oleh Miles, Huberman, dan Saldana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi eazy passport yang dilaksanakan di Pulau Sebatik secara umum belum bisa dikatakan sepenuhnya berhasil walaupun masyarakat Pulau Sebatik sangat terbantu dengan adanya inovasi layanan eazy passport ini. Akan tetapi, tidak bisa dipungkiri inovasi ini dalam pelaksanaannya di Pulau Sebatik masih ditemui beberapa permasalahan seperti saluran komunikasi yang kurang menyebar dengan baik dikalangan masyarakat pulau Sebatik dan ditambah lagi penyebaran saluran komunikasi untuk eazy passport ini tidak menyertakan alur untuk mendapatkan layanan tersebut sehingga masyarakat pulau Sebatik beberapa hanya mengetahui inovasi tersebut ada akan tetapi tidak mengetahui alur untuk mendapatkan layanan tersebut terlebih lagi masyarakat banyak yang tidak tahu bahwa harus ada pengajuan melalui surat untuk mendapatkan layanan ini.*

***Kata Kunci : Eazy passport, Inovasi, Keberhasilan Inovasi***

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sopsial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman. Email: fitrinawa578@gmail.com

<sup>2</sup> Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sopsial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

## **Pendahuluan**

### ***Latar Belakang Masalah***

Dalam situasi dan kondisi pandemi Covid-19, berbagai aktivitas dan kegiatan termasuk pelayanan publik dibatasi. Oleh karena itu, perubahan dengan memulai layanan online, berinovasi bahkan membatalkan layanan sementara merupakan fenomena yang perlu dilakukan. Menurut (Rozarie 2019:37) dalam buku hukum pelayanan publik, dikondisi seperti ini pemanfaatan teknologi dan melakukan inovasi merupakan sarana yang perlu dikembangkan di berbagai bidang, seperti tindakan untuk beradaptasi dengan suasana pandemi. Untuk itu pemanfaatan dan inovasi perlu dikembangkan lebih lanjut untuk mendukung terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas. Melihat situasi pandemi sekarang menuntut penyelenggara layanan khususnya pada bidang paspor untuk meningkatkan dan melakukan perubahan di keadaan pandemi seperti ini sehingga memaksa Direktorat Jenderal Imigrasi untuk beradaptasi dengan berbagai perubahan seperti di masa pandemi COVID-19 melalui Surat Edaran No. IMI-1060.GR.01.01 Tahun 2020 tentang Layanan *eazy passport*

Layanan *eazy passport* adalah sebuah program layanan paspor bersifat kolektif yang dilaksanakan di luar kantor dengan menggunakan mobil layanan mobile *passport* atau perangkat seluler Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI) untuk menuju ke lokasi pemohon dengan minimal 50 atau kurang pemohon paspor dan menysasar komunitas-komunitas/elemen-elemen dimasyarakat seperti:

- a. Perkantoran pemerintah/TNI/POLRI/BUMN/BUMD/Swasta;
- b. Institusi pendidikan (sekolah/pesantren/asrama)
- c. Komunitas/organisasi; dan
- d. Komplek perumahan/apartemen

*Eazy passport* dilakukan dengan bentuk perwakilan kantor/komunitas mengirimkan surat permohonan kepada kantor imigrasi yang di dalamnya memuat data pemohon paspor (nama, tanggal lahir, NIK) dan mencantumkan jenis permohonan (paspor baru/pergantian) serta lokasi, waktu dan nomor kontak pihak yang bertanggung jawab atas kegiatan tersebut (Agus 2021: 4-7). Pelayanan *eazy passport* dirilis pada 30 Juni 2020 pemberitahuan tersebut sekaligus menandai pelayanan para pendatang di bawah normal baru yang mulai membaik bekerja di rumah pasca diberlakukannya *Work From Home* (WFH) sejak pertengahan Maret 2020, dalam rangka pencegahan pandemi Covid-19 . Dengan adanya surat edaran dari Direktur Jenderal Imigrasi mengenai layanan *eazy passport* merupakan sebuah langkah tanggap sebagai solusi dalam mengatasi penurunan angka permintaan pembuatan paspor selama pandemi. Menurut Liputan 6 yang di tulis oleh Tristiawati (2021) mengatakan bahwa terjadi penurunan pelayanan permohonan paspor sampai 90% selama PPKM. Dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat dan terus berlangsungnya pelayanan publik dikantor Imigrasi selama pandemi, program *Eazy passport* dinilai dapat mendukung kegiatan tersebut. Kantor Imigrasi Kelas II TPI Nunukan sebagai salah satu unit kerja yang menjalankan layanan *eazy passport* berupaya melaksanakan kebijakan layanan tersebut pada wilayah kerja yang dimilikinya. Berdasarkan atas pembagian wilayah kerja dengan beberapa cakupan wilayah di Kabupaten Nunukan, maka kantor Imigrasi Kelas II TPI Nunukan

memiliki peran yang penting untuk melaksanakan layanan *eazy passport* di wilayah kerjanya khususnya pada daerah Sebatik.

Sejak diluncurkan *eazy passport* ini pada bulan juni 2020 program layanan eazy pasport telah dapat dinikmati oleh seluruh masyarakat indonesia termasuk bagi daerah-daerah yang jauh jangkauannya dari kantor imigrasi setempat seperti pulau Sebatik. Dengan adanya program layanan *eazy passport* ini diharapkan mampu memenuhi kebutuhan dan tuntutan masyarakat dalam peningkatan percepatan pelayanan publik dalam pengurusan paspor di tengah kondisi pandemi seperti ini dikarenakan *Eazy passport* menawarkan kemudahan pelayanan dengan metode *reach out* (jemput bola) pada komunitas-komunitas yang telah mendaftar disuatu daerah. Namun dalam hal pelaksanaan inovasi pelayanan keimigrasian melalui program *eazy passport* di kantor imigrasi kelas II TPI Nunukan masih ditemukan beberapa permasalahan seperti:

1. Program *eazy passport* kurang mendapat respon dari masyarakat. Dalam kurun waktu 2020-2021 *eazy passport* di pulau Sebatik baru dilaksanakan sebanyak 1 kali dengan jumlah total pemohon 33, berikut data pengguna *eazy passport* di pulau Sebatik:

**Laporan Penerbitan Paspor Menggunakan Eazy passport Dalam Kurun Waktu 2020 – 2021**

No	Lokasi	Waktu	Jumlah pemohon
1	Pos Imigrasi Sei Pancang	20 April 2021	33
	<b>Jumlah</b>		<b>33</b>

Sumber: Kantor Imigrasi Kelas II TPI Nunukan, 2020-2021

2. Masih banyak masyarakat yang belum mengetahui *eazy passport* ini, sehingga banyak dari mereka tetap memutuskan membuat pasport di kantor imigrasi Nunukan secara langsung.

### **Rumusan Masalah**

Bagaimana tingkat keberhasilan pelaksanaan inovasi pelayanan keimigrasian melalui program *eazy passport* di kantor Imigrasi kelas II TPI Nunukan?

### **Tujuan Penelitian**

Untuk menganalisis dan menjelaskan tingkat keberhasilan pelaksanaan inovasi pelayanan keimigrasian melalui program *eazy passport* di kantor Imigrasi kelas II TPI Nunukan membentuk suatu keterikatan hak dan kewajiban masing-masing pihak Rusydi (2017).

### **Pelayanan Publik**

Menurut pendapat (Ratminto & Winarsih 2005: 4-5) pelayanan publik atau pelayanan umum merupakan semua bentuk jasa pelayanan yang diberikan oleh seseorang dalam bentuk barang publik ataupun jasa publik yang pada dasarnya menjadi tanggungan pemerintah dan dilaksanakan oleh lembaga pemerintah dipusat,

daerah dan di badan usaha milik negara ataupun badan usaha milik daerah sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan masyarakat ataupun sebagai pelaksana ketentuan pertauran perundang-undangan.

### ***Kualitas Pelayanan Publik***

Menurut (Ibrahim 2008:22) kualitas pelayanan publik adalah keadaan dinamis dari produk, layanan, jasa, orang, proses dan lingkungan di mana peringkat kualitas ditentukan pada saat layanan publik diberikan.

### ***Inovasi Pelayanan Publik***

Inovasi pelayanan publik menurut Fitriani dalam Oscar dan Rohmasari (2019:56) adalah segala perubahan atau kreativitas yang merupakan buatan baru atau kreasi baru yang diperlukan penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai cara untuk mengembangkan kualitas pelayanan publik.

### ***Keberhasilan Inovasi***

Menurut Roger dalam buku (Hutagalung dan Hermawan 2018:32-34) terdapat 4 faktor yang dapat menentukan sebuah keberhasilan inovasi. Faktor-faktor tersebut adalah:

#### 1. Karakteristik Inovasi

Inovasi mempunyai beberapa atribut atau sejumlah karakteristik diantaranya Keunggulan Relatif (*Relative Advantage*), Kesesuaian (*Compability*), Kerumitan (*Complexity*), Kemampuan Untuk Dicoba (*Triability*),

#### 2. Saluran Komunikasi

Sebuah inovasi akan dengan mudah menyebar dikalangan masyarakat dengan melalui saluran komunikasi yang ada. Sebuah inovasi yang baru akan dengan mudah menyebar dikalangan masyarakat apabila pemerintah/perusahaan menggunakan saluran komunikasi yang banyak dan jangkauannya luas seperti media massa dan jaringa interpersonal.

#### 3. Upaya Perubahan Dari Agen

Pemerintah atau perusahaan wajib mengidentifikasi secara tepat opinion leader yang nantinya akan dipergunakan dan mampu melibatkannya sebagai agen untuk mempengaruhi masyarakat dalam penerimaan dan penggunaan sebuah inovasi.

#### 4. Sistem Sosial

Rata-rata sistem sosial masyarakat yang modern akan jauh lebih gampang dalam penerimaan inovasi dibandingkan dengan masyarakat yang mengorientasikan pada sistem sosial tradisional hal itu disebabkan karena masyarakat modern lebih condong memiliki sikap positif terhadap perubahan- perubahan.

### ***Definisi Konseptional***

Definisi konseptional dari penelitian ini adalah tingkat keberhasilan dari Inovasi pelayanan keimigrasian melalui program *eazy passport* di kantor Imigrasi kelas II TPI Nunukan dengan sub fokus keberhasilan inovasi menurut Roger yang terdiri

## **METODE PENELITIAN**

### ***Jenis Penelitian***

Jenis penelitian yang digunakan pada skripsi ini yakni deskriptif kualitatif. Deskriptif kualitatif merupakan fokus yang menggambarkan tentang suatu masalah. Menurut (Burhan 2011:68) penelitian deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan dan merangkum segala aktivitas, keadaan atau berbagai fenomena sosial yang nyata dimasyarakat.

### ***Fokus Penelitian***

Yang menjadi fokus pada penelitian ini yakni pada Inovasi pelayanan keimigrasian melalui program *eazy passport* di kantor Imigrasi kelas II TPI Nunukan, yang menyangkut aspek perhatian pada keberhasilan inovasi menurut Roger dalam (Hutagalung dan Hermawan 2018:32-34):

1. Saluran Komunikasi
2. Upaya Perubahan Dari Agen
3. Sistem Sosial

### ***Jenis dan Sumber Data Penelitian***

Di dalam penelitian ini, penulis menggunakan 2 sumber data yakni:

#### **1. Data primer**

Menurut Wardiyanta dalam (Sugiarto, 2017:87), data primer dapat dikatakan data utama dalam penelitian adalah segala informasi yang didapat berdasarkan sumber-sumber primer yakni informasi langsung dari narasumber. Data primer merupakan data original yang data informasinya belum pernah dikumpulkan sebelumnya sehingga dapat dikatakan bahwa data primer ini merupakan data yang dicari tahu sendiri oleh peneliti. Sumber data primer berasal dari individu, kelompok fokus ataupun satu kelompok responden (Ulber, 2006:266). Di dalam penelitian ini segala data diperoleh melalui informan dengan cara melakukan tanya jawab atau wawancara secara langsung.

#### **2. Data Sekunder**

Menurut Wardiyanta dalam (Eko, 2017:87), data sekunder juga dapat di katakan sebagai data yang mendukung data primer. Data sekunder adalah informasi-informasi yang diperoleh dari pihak ketiga dalam artian informasi yang di dapat tidak secara langsung oleh narasumber. Bentuk data sekunder berupa komentar, penjelasan ataupun pembahasan mengenai data asli atau pembahasan mengenai data dari data primer (Ulber, 2006:266). Selain hal itu, data sekunder juga bisa berbentuk artikel-artikel dalam surat kabar ataupun magazine, buku, artikel-artikel dari jurnal ilmiah, buletin statistik, laporan, arsip organisasi/lembaga, publikasi pemerintah, informasi dari lembaga, analisis yang dibuat oleh para ahli, hasil survei terdahulu, catatan-catatan publik mengenai peristiwa-peristiwa resmi serta catatan-catatan perpustakaan, (Ulber, 2006:266).

### ***Teknik Pengumpulan Data***

Berikut teknik pengumpulan data dari penelitian ini yakni:

1. Observasi  
Didalam teknik pengumpulan data, observasi merupakan sebuah corak mengamati secara urut unsur-unsur yang terlihat di dalam satu objek penelitian (Eko, 2017:68). Di dalam teknik pengumpulan data melalui observasi data atau informasi yang digabungkan melalui kegiatan observasi langsung dilapangan dengan mendatangi lokasi penelitian dan melaksanakan pengamatan mengenai Inovasi pelayanan keimigrasian melalui program *eazy passport* di kantor Imigrasi kelas II TPI Nunukan.
2. Wawancara  
Metode wawancara menurut (Burhan, 2013:126) adalah prosedur bertemunya pewawancara dan informan untuk mendapatkan penjelasan, tujuan penelitian dengan menggunakan jalan tanya jawab dengan atau tanpa menggunakan pedoman wawancara. Di dalam melaksanakan penelitian ini, maka peneliti memakai wawancara semi terstruktur atau wawancara terfokus dalam artian bahwa dalam sesi wawancara ini memakai pertanyaan yang sudah disiapkan oleh peneliti/pewawancara. Akan tetapi, dalam implementasi di lapangan memungkinkan adanya perubahan seperti tambahan pertanyaan dll. Di dalam penelitian memerlukan informan yang memiliki pemahaman yang berkaitan dengan penelitian ini guna menghasilkan data dan informasi yang lebih akurat.
3. Dokumentasi  
Menurut (Sugiyono, 2013:240) dokumentasi merupakan sebuah analisis kejadian yang telah lewat dengan bentuk dokumen dapat berupa:
  - a. Catatan (sejarah kehidupan, biografi, kebijakan, peraturan, dll).
  - b. Foto seperti gambar, foto makhluk hidup, sketsa dan lain-lain.
  - c. Karya-karya monumental, seperti karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film dan lain-lain.Selama proses penelitian, peneliti menggunakan beberapa media dalam dokumentasi seperti kamera, voice recorder dan alat tulis serta dalam penelitian dokumentasi ini, peneliti dapat memperoleh informasi dari sumber tertulis/dokumen yang terdapat pada informan atau institusi.
4. Studi Pustaka  
Studi pustaka merupakan sebuah langkah untuk mengumpulkan data dengan memanfaatkan dan mempelajari literatur yang bersumber dari bacaan buku-buku, data-data terkait dengan topik masalah, laporan-laporan, skripsi, pencarian data melalui internet, surat kabar dan dokumen-dokumen lain yang berhubungan dengan permasalahan yang ingin diteliti (Silalahi, 2010:291).

### **Teknik Analisis Data**

Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2014:199) didalam penelitian ini menggunakan data model interaktif (*analysis interactive*) yang terdiri dari beberapa bagian yakni:

#### **1. Pengumpulan Data (*Data Collection*)**

Pengumpulan data dilaksanakan sebelum dan sampai penelitian diproduksi.

---

Dalam penelitian ini dilakukan dengan memastikan subjek dan membuat petunjuk untuk pertanyaan wawancara sebelum melaksanakan wawancara terbuka dengan informan. Didalam teknik analisis data ini, pewawancara memberikan beberapa pertanyaan kemudian dijawab oleh informan. Pewawancara menggunakan voice recoder untuk merekam jawaban dari informan, untuk menjaga keorisinilan hasil wawancara. Selain itu pewawancara juga menggunakan media alat tulis untuk mencatat hasil wawancara.

2. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Pada bagian ini, penulis mereduksi segala informasi yang dihasilkan dengan mendasarkan pada permasalahan tertentu. Dalam penelitian ini, penulis memilah data dan oleh karena itu data yang dipilih akan disatukan dalam berbagai kategori spesifik sehingga dijadikan fokus penelitian. Kegiatan reduksi data seperti merangkum, memilih hal-hal yang pokok sehingga data yang telah direduksi akan menghasilkan gambaran yang jelas. Step-step yang dilakukan dalam reduksi data adalah menajamkan analisis, mengklasifikasikan atau mengkategorikan setiap masalah dengan menguraikannya secara singkat, membimbing, menghilangkan yang tidak perlu, dan mengorganisasikan data sehingga dapat dipetakan dan diverifikasi. Data yang diciutkan berisi semua data yang terkait dengan pertanyaan penelitian. Data yang disederhanakan akan memberikan gambaran yang lebih terarah dan memudahkan peneliti untuk mengumpulkan tambahan data dan mencari data lain yang diperlukan. Semakin lama peneliti bekerja di bidang ini, semakin besar jumlah datanya, sehingga menjadi kompleks. Oleh karena itu, reduksi data harus dilakukan agar data tidak menumpuk, sehingga tidak mempersulit analisis.

3. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah dilaksanakannya reduksi maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Penyajian data merupakan kelompok data yang terorganisir dan telah disusun sehingga memudahkan peneliti untuk memahami data. Di dalam penelitian kualitatif penyajian data seringkali berupa teks naratif dan atau grafik. Setelah semua sumber data dikumpulkan, pewawancara kemudian melakukan penyajian data dalam bentuk narasi, bagan dan tabel, penyajian dalam bentuk tersebut dapat mempermudah peneliti dalam memahami apa yang terjadi dilapangan. Pada langkah ini, peneliti berusaha menyusun data yang relevan sehingga informasi yang telah didapatkan dilapangan dapat disimpulkan dengan baik.

4. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing*)

Kegiatan terkahir dalam analisis data ini yakni *Conclusion Drawing* (penarikan kesimpulan) yang merupakan kegiatan menyimpulkan pada penelitian kualitatif yang dapat menyampaikan sebuah temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada abik berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang masih samar. Setelah tahap-tahap diatas telah dilakukan pembahasan yang kemudian diakhir tulisan akan ditarik kesimpulan.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### ***Hasil Penelitian***

## ***Inovasi Pelayanan Keimigrasian Melalui Program Eazy passport Di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Nunukan***

### ***Saluran Komunikasi***

Kantor imigrasi telah memberikan sosialisasi inovasi layanan *eazy passport* dengan menggunakan media sosial seperti instagram, facebook, twitter, dan bersurat ke camat-camat yang ada di Pulau Sebatik untuk disampaikan ke masyarakatnya pada saat solat jumat bahwa ada inovasi baru yakni *eazy passport* untuk membantu dan memudahkan dalam pembuatan paspor serta untuk sosialisasi tatap muka pihak Imigrasi belum ada melakukan dikarenakan adanya pandemi covid seperti ini sehingga tidak memungkinkan untuk membuat kerumunan. Akan tetapi, tidak bisa dipungkiri walaupun telah melakukan sosialisasi masih banyak juga masyarakat Sebatik yang kurang dan tidak mengetahui informasi mengenai pelayanan *eazy passport* ini. Dan hal lainnya yang menjadi sorotan adalah penyampaian bapak putra yang mengatakan bahwa sosialisasi *eazy passport* ini adalah dengan melakukan pemasangan spanduk di Sebatik akan tetapi kenyataan lapangan itu tidak ada pemasangan yang dilakukan dari pihak Imigrasi.

### ***Upaya Dari Agen***

Upaya dari agen dalam pelaksanaan layanan ini yakni kantor imigrasi kelas II TPI Nunukan sendiri telah melakukan upaya dalam rangka penerimaan dan penggunaan inovasi *eazy passport* seperti persiapan alat untuk pengambilan data biometrik, anggaran untuk menunjang kegiatan ini, dan kesiapan SDM (Sumber Daya Manusia) yang baik, berkompeten serta ramah. Berikut data sumber daya manusia Imigrasi Kelas II TPI Nunukan pada pelaksanaan *eazy passport* di sebatik: Sumber Daya Manusia Imigrasi Kelas II TPI Nunukan Pada Pelaksanaan *Eazy passport* di Sebatik

No	Personil	Orang
1	Customer Service	1
2	Petugas <i>entry data</i>	2
3	Petugas wawancara dan rekam data biometrik	2
4	Petugas adokasi paspor	1
5	Petugas cetak paspor dan uji kualitas	1
6	Petugas laminasi	1
7	Petugas Serah Paspor	1

Sumber : Kantor Imigrasi Kelas II TPI Nunukan, 2022

### ***Sistem Sosial***

Sistem sosial masyarakat Sebatik sudah dapat dengan mudah menerima inovasi-inovasi seperti inovasi pelayanan *eazy passport* ini. Sebagian besar dari mereka terbantu dengan adanya layanan *eazy passport* dikarenakan mereka tidak perlu ke

Nunukan lagi hanya untuk membuat paspor sehingga dapat menimalisir pengeluaran dan juga dapat menghemat waktu. Berikut data pengguna layanan *eazy passport* tahun 2021-2022 di Pulau Sebatik:

Data Pengguna Layanan *Eazy passport* Tahun 2021-2022

NO	Lokasi	Waktu	Jumlah Pemohon
1	Pos Imigrasi Sei Pancang	21 April 2021	33
2	SMK Mutiara Bangsa	25 Januari 2022	25
3	SMA Negeri 1 Sebatik	25 Januari 2022	44
4	Pos Imigrasi Sei Pancang	26 Januari 2022	161
<b>Jumlah</b>			<b>263</b>

Sumber : Kantor Imigrasi Kelas II TPI Nunukan, 2021-2022

## Pembahasan

### *Saluran Komunikasi*

Sub fokus saluran komunikasi dalam pelaksanaan *eazy passport* masih belum cukup baik dikarenakan saluran komunikasi yang dilaksanakan oleh kantor imigrasi kelas II TPI Nunukan belum sangat menyebar di kalangan masyarakat Sebatik dan ditambah lagi penyebaran saluran komunikasi untuk *eazy passport* ini tidak menyertakan alur untuk mendapatkan layanan tersebut sehingga masyarakat pulau Sebatik beberapa hanya tahu inovasi tersebut ada akan tetapi tidak mengetahui alur dalam mendapatkan inovasi tersebut terlebih lagi masyarakat banyak yang tidak tahu bahwa harus ada pengajuan melalui surat untuk mendapatkan layanan ini. Untuk membludaknya pemohon di tanggal 26 Januari 2022 itu dikarenakan pelaksanaan pada saat itu dibuka untuk umum dan tidak mengikuti alur pelaksanaan inovasi *eazy passport* yakni harus ada pengajuan melalui surat dan pengiriman data permohonan terlebih dahulu.

### *Upaya Dari Agen*

Sub fokus upaya dari agen dalam pelaksanaan *eazy passport* di Pulau Sebatik baik terlihat dari pihak imigrasi telah mempersiapkan sarana dan prasarana sebagai penunjang keberhasilan pelaksanaan layanan *eazy passport* di Pulau Sebatik terbukti dengan mereka mempersiapkan alat dan mengirimkan SDM yang berkompeten dibidangnya masing-masing seperti pada saat alat macet yang menyebabkan layanan terhenti sementara, petugas imigrasi langsung sigap memperbaikinya.

### *Sistem Sosial*

Sub fokus sistem sosial dalam pelaksanaan layanan *eazy passport* sudah dapat diterima dengan baik oleh masyarakat Pulau Sebatik walaupun pelaksanaannya baru 4 kali di Pulau Sebatik dalam kurun waktu kurang lebih 2 tahun akan tetapi terjadi kenaikan/pelonjakan pemohon setiap ada kegiatan *eazy passport* di Pulau Sebatik

dan juga 4 kali pelaksanaan tersebut menjadi penyumbang pemohon terbanyak perbulannya dari Pulau Sebatik. Selain hal tersebut kemudahan penerimaan inovasi *eazy passport* di masyarakat Pulau Sebatik dikarenakan manfaat-manfaat yang sangat membantu mereka seperti tidak perlu ke Nunukan lagi hanya untuk pembuatan paspor saehingga dapat menghemat waktu dan biaya.

## **PENUTUP**

### ***Kesimpulan***

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan dan pembahasan yang dikemukakan penulis dan berdasarkan tujuan penelitian dan fokus penelitian yang ada menunjukkan bahwa inovasi pelayanan keimigrasian melalui program *eazy passport* di kantor Imigrasi kelas II TPI Nunukan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Saluran komunikasi yang digunakan pihak imigrasi untuk memperkenalkan dan mensosialisasikan inovasi *eazy passport* ini pertama melalui media sosial seperti instagram, facebook, twitter, web Imigrasi Nunukan dan kedua menyurat ke camat-camat yang nantinya akan langsung disampaikan pada saat solat jumat.
2. Upaya dari agen dalam peningkatan kualitas pelayanan keimigrasian Nunukan terhadap masyarakat Pulau Sebatik sudah cukup baik melalui inovasi *eazy passport* dengan mempersiapkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang mempuni untuk melaksanakan tugas ini serta menyiapkan alat yang dibutuhkan pada saat pelaksanaan *eazy passport* di Pulau Sebatik.
3. Sistem sosial masyarakat Sebatik sudah dapat dengan mudah menerima inovasi pelayanan *eazy passport* ini. Penerimaan inovasi *eazy passport* dapat dilihat dari animo dan partisipasi masyarakat Sebatik yang bisa dikatakan lumayan tinggi dengan 4 kali pelaksanaan dalam kurun waktu 2020-2022 dengan total pengguna layanan *eazy passport* sebanyak 263 pemohon

### ***Saran***

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka penulis mengajukan atau memberikan saran-saran yang mungkin dapat berguna bagi pihak-pihak yang terkait dengan penelitian inovasi pelayanan keimigrasian melalui program *eazy passport* di kantor Imigrasi kelas II TPI Nunukan yaitu sebagai berikut:

Untuk mengatasi permasalahan saluran komunikasi pada saat pelaksanaan *eazy passport* bagi daerah yang telah mengajukan permohonan layanan *eazy passport* sebaiknya dibuatkan pamflet pada saat ingin melakukan kegiatan *eazy passport* sebagai sarana informasi kepada masyarakat. Penyebaran pamflet dengan disertai alur pengajuan permohonan *eazy passport* di dalamnya ditambah kontak person yang dapat dihubungi dengan hal tersebut informasi bisa dengan mudah tersebar di pulau Sebatik dengan melakukan kerjasama dengan pihak yang memiliki pengaruh seperti tokoh masyarakat, ibu PKK, karang taruna, dan pemda setempat. Penyebaran pamflet bisa via media sosial maupun dilengket di tempat-tempat strategis.

### **Daftar Pustaka Buku:**

---

- Burhan, B. (2013). *Metode Penelitian Sosial & Ekonomi: Format-Format Kuantitatif dan Kualitatif untuk Studi Sosiologi, Kebijakan, Publik, Komunikasi, Manajemen, dan Pemasaran Edisi Pertama*. kencana Prenada Media Group.
- Eko, S. (2017). *Menyusun Proposal Penelitian Kualitatif: Skripsi dan Tesis*. Suaka Media.
- Ibrahim, A. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Mandar Maju.
- Oscar Radyan Dinar, Amin Rohmasari, A. A. N. (2019). Inovasi Pelayanan dalam Pengelolaan Sampah: Studi pada Bank Sampah. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 3, 376–383.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. (2005). *Ratminto & Atik Septi Winarsih. Pustaka Belajar*.
- Rozarie, R. . De. (2019). *Hukum Pelayanan Publik*. Anggota Ikatan Penerbit Indonesia.
- Rusydi. (2017). *Customer Excellence*. Gosyen Publishing.
- Silalahi, U. (2010). *Metode Penelitian Sosial*. PT. Refika Aditama.
- Simon, sumanjoyo Hutagalung dan Dedy, H. (2018). *Membangun Inovasi Pemerintah Daerah (pertama)*. Deep Publish.
- Sugiyono. (2013). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tristiawati, P. (2021). *Permohonan Paspor Perjalanan Luar Negeri Menurun saat PPKM Level 4. Liputan 6*.  
<https://www.liputan6.com/news/read/4619147/permohonan-paspor-perjalanan-luar-negeri-menurun-saat-ppkm-level-4>
- Ulber, S. (2006). *Metode Penelitian Sosial*. Unpar Press.

### **Skrpsi/Thesis:**

- Agus, Rachmat Malaro. “Pelaksanaan Pelayanan Eazy Passport Pada Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar.” Hasanuddin, 2021.

### **Jurnal:**

- Oscar Radyan Dinar, Amin Rohmasari, Asti Amelia Novita. “Inovasi Pelayanan Dalam Pengelolaan Sampah: Studi Pada Bank Sampah.” *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)* 3 (2019): 376–83.

### **Internet:**

- Tristiawati, Pramita. “Permohonan Paspor Perjalanan Luar Negeri Menurun Saat PPKM Level 4.” *Liputan 6*, 2021.  
<https://www.liputan6.com/news/read/4619147/permohonan-paspor-perjalanan-luar-negeri-menurun-saat-ppkm-level-4>