

Inovasi Layanan Jempol HAM (Jemput Bola Berbasis HAM) Dalam Pembuatan Pasport di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru

Fadhil Afriliansyah¹ Dadang Mashur²

Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Riau, Kota Pekanbaru, Provinsi Riau, Indonesia^{1,2}

Email: fadhil@gmail.com¹

Abstrak

Penyedia pelayanan publik selalu dituntut untuk melakukan inovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik oleh karena itu pihak Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru telah menciptakan Inovasi Layanan Jempol HAM (jemput bola berbasis Hak Asasi Manusia) untuk masyarakat yang ingin membuat paspor dan tidak bisa datang langsung ke Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Inovasi Layanan Jempol HAM Dalam Pembuatan Pasport Di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pekanbaru dan tujuan Inovasi Layanan Jempol HAM ditujukan terutama untuk kelompok rentan seperti emergency, disabilitas dan lansia diatas 65 tahun yang tidak dapat datang langsung ke kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru maka muncul lah inovasi layanan Jempol HAM tersebut. Konsep yang digunakan adalah konsep inovasi menurut Widodo yaitu Inovasi harus berkelanjutan, memberikan dampak positif bagi masyarakat dan mampu memberi solusi terhadap masalah. Jenis penelitian yang digunakan kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Hasil penelitian ini adalah inovasi sudah berjalan baik semaksimal mungkin serta masyarakat berharap inovasi ini agar berjalan terus menerus untuk ke depannya, namun masih ditemukan permasalahan seperti kekurangan SDM karena tidak ada staff khusus dalam bidang jempol ham ini serta kurangnya sarana penunjang dalam menjalankan inovasi jempol HAM dan kurangnya koordinasi dengan pihak rumah sakit untuk melaksanakan layanan jempol HAM tersebut.

Kata Kunci : Inovasi Layanan, dan Pasport



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

PENDAHULUAN

Pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin strategis karena perbaikan pelayanan publik di Indonesia cenderung “berjalan di tempat” sedangkan implikasinya sangatlah luas dalam kehidupan ekonomi, politik, sosial budaya dan lain-lain. Dalam kehidupan ekonomi, perbaikan pelayanan publik akan bisa memperbaiki iklim investasi yang sangat diperlukan bangsa ini agar bisa segera keluar dari krisis ekonomi yang berkepanjangan. Buruknya pelayanan publik di Indonesia sering menjadi variabel yang dominan mempengaruhi penurunan investasi yang berakibat pada pemutusan hubungan kerja. Dalam kehidupan politik, perbaikan pelayanan publik juga sangat berimplikasi luas khususnya dalam memperbaiki tingkat kepercayaan kepada pemerintah. Buruknya pelayanan publik selama ini menjadi variabel penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Krisis kepercayaan masyarakat teraktualisasi dalam bentuk protes dan demonstrasi yang cenderung tidak sehat menunjukkan kefrustasian publik terhadap pemerintahnya. Oleh karena itu, perbaikan pelayanan publik mutlak diperlukan agar image buruk masyarakat kepada pemerintah dapat diperbaiki, karena dengan perbaikan kualitas pelayanan publik yang semakin baik, dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat sehingga kepercayaan masyarakat kepada pemerintah dapat dibangun kembali. Pelayanan publik yang berkualitas menjadi salah satu wujud dari ciri tata pemerintahan yang baik. Pelayanan publik sangat besar pengaruhnya terhadap kualitas kehidupan masyarakat. Oleh karena itu, membangun sistem manajemen pelayanan publik yang handal adalah kewajiban

bagi Daerah untuk meningkatkan kesejahteraan warganya. Tidak mengherankan kalau perbaikan kualitas pelayanan publik menjadi salah satu alasan mengapa Pemerintah mendesentralisasikan kewenangan penyelenggaraan pelayanan publik kepada Daerah dengan menyerahkan kewenangan penyelenggaraan pelayanan kepada daerah diharapkan agar pelayanan publik akan menjadi lebih responsive atau tanggap terhadap dinamika masyarakat di daerahnya.

Pelayanan publik yang menjadi fokus studi disiplin ilmu administrasi publik di Indonesia, masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif. Hipotesis seperti itu secara kualitatif misalnya dapat dengan mudah dibuktikan di mana berbagai tuntutan pelayanan publik sebagai tiada ketidakpuasan mereka sehari-hari banyak kita lihat. Harus diakui bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyat terus mengalami pembaruan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan didalam pemerintah itu sendiri. Meskipun demikian, pembaruan dilihat dari kedua sisi tersebut belumlah memuaskan, bahkan masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang tidak berdaya dan termarginalisasikan dalam kerangka pelayanan. Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan oleh masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara professional, efektif, efisien, dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah di mata warga masyarakatnya. Ibu kota Provinsi Riau yaitu kota Pekanbaru memiliki arus globalisasi yang tinggi serta mengikuti perkembangan zaman. Letaknya yang strategis sehingga dengan mudah dapat diakses oleh banyak orang untuk melakukan segala kegiatan, seperti pariwisata, perdagangan dan lain sebagainya. Dengan begitu maka kota Pekanbaru menjadi salah satu kota yang memiliki akses untuk mempermudah mengurus surat-menyurat.

Kantor Imigrasi di Indonesia dinaungi oleh Kementrian Hukum dan HAM RI (Hak Asasi Manusia Republik Indonesia). Yasonna H. Laoly selaku Menteri Hukum dan HAM RI, mengatakan jika pelayanan publik ingin meningkat dan maksimal maka kemenkumham selalu mengupayakan agar terciptanya inovasi guna memenuhi kebutuhan masyarakat dan khalayak ramai tentunya untuk memberikan kemudahan, kecepatan serta keamanan dan kenyamanan. Hal ini tentunya di dukung oleh teknologi yang canggih, seperti pada saat meningkatkan inovasi pastinya berupa kemudahan yang berasal dari teknologi. Peningkatan percepatan pelayanan publik ditunjang oleh teknologi informasi yang canggih. Sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dimana Pelayanan Publik ialah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal ini, penyelenggara pelayanan publik diamanatkan untuk terus meningkatkan kualitas dalam rangka menjamin kesederhanaan, kemudahan, keterjangkauan, dan memberikan manfaat kepada masyarakat.

Pelayanan yang bermutu tinggi dan berkualitas tentu menjadi target utama dari sebuah instansi. Informasi yang transparan, Aktivitas pelayanan mesti memiliki informasi yang transparan karna hal itu ikut mendorong masyarakat sadar akan hak dan kewajibannya. Maka dari itu organisasi pemerintahan menjadi harapan agar dapat merencanakan pelayanan yang terbaik. Pelayanan yang berkualitas tentu didorong oleh adanya inovasi-inovasi yang berasal dari ide, pikiran dan situasi tertentu. Pada Penelitian ini penulis mengambil tempat penelitian di kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pekanbaru, dimana tempat ini sudah

menerapkan salah satu inovasi layanan yakni inovasi Layanan Jempol Hak Asasi Manusia, yang melatarbelakangi munculnya inovasi Jempol HAM ini Berdasarkan keinginan masyarakat banyak yang di kumpulkan menjadi bahan pertimbangan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru untuk membuat suatu inovasi, karena banyaknya permintaan masyarakat itulah muncul suatu Inovasi Layanan Jempol HAM di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang optimal terkait dengan UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan ini termasuk perwujudan dari Undang-Undang Pelayanan Publik.

Berdasarkan dari hal itu Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru membuat Inovasi Layanan Jempol HAM tersebut. Layanan Jempol HAM berupa pembuatan pasport yang diberikan bagi kelompok rentan seperti pemohon yang sakit yang tidak dapat datang ke kantor, penyandang disabilitas, dan lansia berumur diatas 65 tahun. Pemohon dengan kriteria diatas tidak perlu datang ke Kantor Imigrasi karena petugas yang akan mendatangi pemohon kerumah. Layanan ini dapat dilaksanakan melalui prosedur pelayanan administrasi melalui Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru dengan syarat sebagai berikut: Kartu Keluarga Pemohon; Kartu Tanda Penduduk Pemohon; Akta Kelahiran Pemohon. Berdasarkan syarat tersebut pemohon dapat melakukan layanan Jempol HAM pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Setelah verifikasi data pihak Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru datang ke lokasi pengguna layanan dan melakukan kegiatan pembuatan passport. Layanan Jempol HAM ini merupakan salah satu inovasi pelayanan dari Kantor Imigrasi Pekanbaru bertujuan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan Publik dan memberikan kemudahan bagi masyarakat Kota Pekanbaru dalam pengurusan pasport khususnya bagi kelompok rentan. Tentunya dengan adanya inovasi terbaru, tingkat ke efektivitasnya masih harus selalu ditingkatkan lagi guna masyarakat dapat menikmati layanan dengan baik dan adil.

Inovasi ini muncul akibat adanya beberapa fenomena yang terjadi dimasyarakat seperti antrian panjang sehingga menjadi tidak efektif dan efisien, maka banyak masyarakat riau yang berobat ke luar negeri seperti di Malaysia dengan alasan tidak puas dengan kualitas pelayanan rumah sakit yang ada di riau ini dan dasar itulah yang membuat layanan Jempol HAM ini dibuat di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru. Inovasi yang berasaskan HAM didasari oleh hukum yang berlaku di Indonesia sendiri. Hak asasi manusia adalah hak dasar yang dimiliki manusia sejak manusia itu dilahirkan. Hak asasi dapat dirumuskan sebagai hak yang melekat dengan kodrat kita sebagai manusia yang bila tidak ada hak tersebut, mustahil kita dapat hidup sebagai manusia. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah secara tegas telah di amanatkan bahwa untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat akan di tempuh melalui 3 jalur, yakni: Peningkatan Pelayanan Publik; Peningkatan peran serta pemberdayaan masyarakat; Peningkatan daya saing. Jelas nampak bahwa pelayanan publik mempunyai pelayanan publik mempunyai peranan yang sangat penting sebagai salah satu tugas umum pemerintah di samping regulasi dan pemberdayaan. Berdasarkan dalam Peraturan UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah telah memerintahkan bahwa "Pemerintah Daerah, yang mengatur dan mengurus sendiri urusan Pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan, diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan, dan kekhususan suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia".

Hakikat penyelenggaraan pelayanan publik adalah memberikan pelayanan secara prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Pelayanan publik yang prima bernilai penting bagi pemerintah dan masyarakat.

Masyarakat selalu menuntut pelayanan prima, namun secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini belum sepenuhnya sesuai dengan harapan. Hal ini terlihat dari banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat seperti prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian dan biaya, persyaratan yang tidak transparan dan lain-lain. Peningkatan pelayanan publik di Imigrasi Kelas I TPI Kota Pekanbaru dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat terutama yang memiliki kondisi disabilitas dalam pelayanan Administrasi seperti pengurusan pasport pada Imigrasi Kelas I TPI Kota Pekanbaru. Kantor Imigrasi kelas I TPI Pekanbaru mengembangkan inovasi dari masa ke masa, hal ini bertujuan agar meningkatkan efektivitas pelayanan terhadap masyarakat. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru saat ini memiliki inovasi terbaru dalam pelayanan yaitu Layanan Pasport Jemput Bola berbasis HAM (Jempol HAM). Konsep layanan Jempol HAM ini ketika ada orang yang sakit dan tidak bisa datang langsung ke kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru dan membutuhkan layanan ini bisa langsung menghubungi call center yang tertera di sosial media Kanim Pekanbaru, setelah itu salah satu perwakilan keluarga mengumpulkan berkas syarat-syarat yang dibutuhkan untuk mendapatkan layanan Jempol HAM ini. Jika semua telah memenuhi syarat maka pegawai Imigrasi langsung berangkat ke lokasi tujuan orang yang membutuhkan layanan Jempol HAM tersebut untuk pembuatan pasport.

Jumlah pengguna layanan inovasi Jempol Ham dalam pembuatan Pasport di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru. Namun berdasarkan observasi dan wawancara pendahuluan peneliti bersama pihak Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru dalam layanan tersebut masih ditemukan kendala yang dihadapi seperti kekurangan SDM dalam melayani layanan Jempol HAM ini karena untuk staff yang mengelola pada bidang Jempol HAM hanya memiliki 2-4 orang staff namun dilain sisi staff yang turun kelapangan mengakibatkan meninggalkan pekerjaannya di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru, hal ini dapat kita lihat menjadi faktor dalam pelayanan yang sibuk dalam melakukan pelayanan langsung yang ada di kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru. Kendala lainnya seperti masyarakat yang membutuhkan layanan Jempol HAM ini berada di Rumah Sakit karena adanya Peraturan dari masing-masing pihak rumah sakit yang membuat terkendala nya proses pelaksanaan layanan Jempol HAM kepada masyarakat yang membutuhkan. Berdasarkan fenomena yang dikemukakan tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian berjudul "Inovasi Layanan Jempol HAM (Jemput bola berbasis HAM) dalam Pembuatan Pasport di Kantor Imigrasi kelas I TPI Pekanbaru". Tujuan penelitian: Untuk mendeskripsikan Pelaksanaan Inovasi Layanan Jempol HAM dalam pembuatan paspor di kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru. Untuk mendeskripsikan Faktor Penghambat Inovasi Layanan Jempol HAM dalam pembuatan paspor di kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif karena peneliti mengumpulkan data dengan cara bertatap langsung dan berinteraksi dengan orang-orang ditempat penelitian. Metode penelitian dibutuhkan agar penelitian dapat berjalan dengan baik dan mencapai hasil yang diharapkan. Langkah-langkah metode penelitian kualitatif dimulai dengan identifikasi masalah, dilanjutkan dengan tinjauan pustaka, kejelasan tujuan penelitian, pengumpulan data, observasi, wawancara (Raco, 2010:98). Laporan akhir untuk penelitian ini memiliki struktur atau kerangka yang fleksibel. Dengan menggunakan penelitian deskriptif kualitatif, maka akan memahami fenomena secara rinci. Jenis metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang dipilih antara lain karena jenis pendekatan tersebut dianggap lebih cocok untuk mengungkap secara tajam dan mendalam terkait pertanyaan bagaimana efektifitas pelayanan belrangsung dan bagaimana hasilnya. Pendekatan ini berusaha mengungkap

pandangan, sikap dan pengalaman informan dan narasumber yang langsung terlibat dalam proses Metode ini dianggap lebih mampu memberikan hasil penelitian yang bersifat aktual dan kontekstual sehingga dapat dijadikan landasan empirik untuk menyusun suatu konsep baru yang lebih akurat. Lokasi penelitian yang dilaksanakan peneliti berada di Kota Pekanbaru, Riau pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Pekanbaru yang terletak di Jl. Teratai No 87 Pekanbaru. Hal ini dikarenakan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan dalam melaksanakan kegiatan penelitian yang berlokasi pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Pekanbaru. Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi sesuai latar penelitian. Key informan adalah informan utama yang memiliki dan mempunyai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian. Adapun yang menjadi informan dan key informan dalam penelitian ini akan diambil dari Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Pekanbaru. serta masyarakat yang menggunakan layanan JEMPOL HAM. Beberapa diantaranya yakni: Kepala Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi ke Imigrasian; Humas kantor imigrasi Pekanbaru; Masyarakat pemohon layanan Jempol HAM.

Sumber data menurut Sugiyono (2010:156) yaitu melalui sumber data primer dan sekunder. Sumber data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder: Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari hasil wawancara dan hasil penelitian dilapangan. Data primer penelitian ini berasal dari hasil wawancara dengan Pegawai kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Pekanbaru. penggalan data primer diperkuat dengan kegiatan observasi yang dilakukan peneliti terhadap inovasi layanan jempol ham dalam pembuatan pasport di kantor Imigrasi kelas I TPI Pekanbaru. Data skunder sebagai data yang memperkuat penelitian ini yang diperoleh untuk melengkapi data primer yang didapatkan, seperti laporan-laporan literatur literatur dan lampiran data-data lainnya yang dipublikasikan yang mana dapat mendukung dan menjelaskan masalah.

Pengumpulan data merupakan suatu proses dimana peneliti mencari data dan informasi yang dibutuhkan guna menunjang penelitian yang akan dikerjakan. Kegiatan pengumpulan data ini penting sekali karena bertujuan mencari data dari berbagai sumber yang dianggap berkompeten untuk menunjang hasil penelitian yang dikehendaki dan menghasilkan data yang valid, akurat serta dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya. Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada kondisi yang alamiah, sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berperan serta wawancara mendalam (Sugiono dalam Mamik 2015: 97). Berikut teknik yang digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian ini:

1. Observasi yaitu teknik pengumpulan yang mengharuskan peneliti turun ke lapangan mengamati hal-hal yang berkaitan dengan ruang, tempat, pelaku, kegiatan, waktu, peristiwa, tujuan dan perasaan. Dengan ini, observasi dilakukan oleh peneliti dengan melakukan pengamatan secara langsung dilapangan terhadap objek penelitian untuk melihat kenyataan dan fakta sosial sehingga dapat dicocokkan antara hasil wawancara atau informasi dari informan dengan fakta yang ada dilapangan.
2. Dokumentasi Data. Dalam penelitian kualitatif kebanyakan diperoleh dari sumber manusia atau human resources, melalui observasi dan wawancara. Sumber lain yang bukan dari manusia (non-human resources), diantaranya dokumen, foto dan bahan statistik. Dokumen terdiri bisa berupa buku harian, notula rapat, laporan berkala, jadwal kegiatan, peraturan pemerintah, anggaran dasar, rapor siswa, surat-surat resmi dan lain sebagainya. Selain itu, dengan menggunakan foto akan dapat mengungkap suatu situasi pada detik tertentu sehingga dapat memberikan informasi deskriptif yang berlaku saat itu.
3. Wawancara (interview). Wawancara yaitu pertemuan yang langsung direncanakan antara pewawancara dan yang diwawancarai untuk memberikan/ menerima informasi tertentu.

Apabila informasi sudah memenuhi tujuan penelitian maka pengajuan pertanyaan akan diakhiri. Wawancara yang dilakukan dalam proses penelitian ini menggunakan teknik wawancara terstruktur yaitu pewawancara sudah mempersiapkan bahan wawancara terlebih dahulu.

Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Teknik analisa data dalam penelitian ini adalah teknik kualitatif secara deskriptif. Data yang dikumpulkan berupa data kualitatif yang diperoleh dari hasil studi kasus. Kemudian data diolah menggunakan analisis secara deskriptif yaitu dengan menggambarkan dan memaparkan data yang berdasarkan kenyataan di lapangan tentang bagaimana inovasi layanan jempol ham dalam pembuatan pasport di kantor imigrasi kelas I TPI Pekanbaru.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, pelayanan yang baik merupakan pelayanan yang mengutamakan efisiensi, efektifitas, transparansi dan juga akuntabilitas dalam memberikan pelayanan publik jika hal tersebut di lakukan dapat memberikan kepuasan kepada penerima layanan (masyarakat) dan menjawab semua kebutuhan masyarakat dalam berurusan nantinya. Maka dari itu setelah melihat kondisi masyarakat, pihak Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru menciptakan inovasi layanan Jempol HAM ini terhadap proses pelayanan yang akan di berikan untuk masyarakat agar semua harapan masyarakat dapat terpenuhi. Inovasi Layanan Jempol HAM merupakan sebuah Inovasi untuk menjawab semua keluhan yang masyarakat rasakan selama berurusan dalam hal pembuatan pasport, langkah yang di ambil juga tepat untuk meningkatkan pelayanan salah satunya layanan Pembuatan Pasport di Kantor Imigrasi Kelas I TPI PEKANBARU terutama masyarakat yang tidak bisa datang langsung ke Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru. Pembahasan mengenai Inovasi Layanan Jempol HAM (Jemput Bola berbasis HAM) Dalam Pembuatan Pasport di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru. Agar lebih jelas tentang inovasi ini dapat di lihat dalam pembahasan berikut:

Pelaksanaan Inovasi Layanan Jempol HAM (Jemput Bola Berbasis HAM) dalam Pembuatan Pasport di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru

Sebagaimana yang sudah di jelaskan oleh peneliti pada latar belakang tentang Inovasi Layanan Jempol HAM (Jemput Bola Berbasis HAM) dalam Pembuatan Pasport di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru sudah berjalan sejak tahun 2021 hingga saat ini dengan baik dan terus di optimalkan. Namun masih di temukan tantangan dalam menjalankan Inovasi Pelayanan Publik yang ada dalam Inovasi tersebut. Istilah inovasi sudah tidak asing lagi dalam segala aspek hidup dunia, merupakan salah satu faktor yang berperan penting dalam menghadapi dan mengatasi masalah yang melibatkan selalu individu, masyarakat, organisasi dan negara. Dalam banyak konteks hubungan negara dan publik, negara berperan sebagai aktor fasilitator dan inovasi sebagai kata kunci strategis. Berikut hasil wawancara yang penulis lakukan untuk mendapatkan informasi lebih lanjut mengenai pembahasan tentang Inovasi Layanan Jempol HAM (Jemput Bola Berbasis HAM) Dalam Pembuatan Pasport di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru.

Inovasi Harus Berkesinambungan (Berkelanjutan)

Suatu Inovasi yang berkelanjutan guna meningkatkan kinerja inovasi serta mendapat jaminan akan terus di pertahankan dalam bentuk dukungan program. Inovasi pelayanan publik yang berkelanjutan menjadi suatu kebutuhan, inovasi bisa di rasakan manfaat nya jangka panjang oleh masyarakat bagi penerima layanan. Inovasi Layanan Jempol HAM

(Jemput Bola Berbasis HAM) dalam Pembuatan Pasport di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru bisa di katakan inovasi berkelanjutan yang lebih efektif dan efisien. Berikut merupakan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan Bersama informan-informan untuk mendapatkan informasi dan data mengenai indikator Inovasi harus berkelanjutan pada Inovasi Layanan Jempol HAM (Jemput Bola Berbasis HAM) dalam Pembuatan Pasport di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru. Berikut hasil wawancaranya, yaitu: *“Pelaksanaan inovasi ini sejak dari awal terbentuk sampai saat ini program Jempol HAM terus berkelanjutan dan tidak pernah berhenti karena memang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. jika suatu saat terjadi penukaran pimpinan atau di ganti, harapannya program ini tetap berkelanjutan karena inovasi ini sangat penting bagi masyarakat emergency, lansia, dan disabilitas yang tidak bisa datang langsung ke Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru. Karena progra Inovasi Layanan Jempol HAM yang ada sekarang ini merupakan ide dari pimpinan yang sekarang”.* **(Wawancara dengan Bapak Hidayat selaku Kepala Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi keimigrasian) 24 Agustus 2023.**

Dalam hal ini untuk melihat inovasi sampan aman ini bisa atau tidak berkelanjutan ke depan nya, maka penulis melakukan wawancara dengan beberapa informan yang di anggap mampu untuk menjawab pertanyaan dari penulis. Adapun wawancara mengenai inovasi sampan aman ini harus berkelanjutan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Hasil wawancara nya sebagai berikut: *“Untuk saat ini bisa dan sangat layak dikatakan sebuah inovasi berkelanjutan, dikarenakan inovasi ini merupakan ide dari pemimpin yang menjabat sekarang dan ingin meningkatkan suatu layanan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru ini, jika suatu saat terjadi penukaran pemimpin, harapannya Program Layanan Jempol HAM ini tetap harus berkelanjutan”.* **(Wawancara dengan Bapak Dedi selaku Petugas Jempol HAM di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru) 24 Agustus 2023.**

Selanjutnya, penulis melakukan wawancara dengan informan lain nya dalam hal ini peneliti melakukan wawancara kepada masyarakat yang telah melakukan pelayanan dari inovasi ini dengan menanyakan inovasi ini bisa kah di katakan berkelanjutan dalam hal meningkatkan pelayanan, berikut hasil wawancara nya: *“Menurut saya inovasi ini bisa di katakan berkelanjutan, karena pihak Imigrasi turun langsung ke lapangan untuk melakukan layanan Jempol HAM kepada masyarakat yang ingin membuat pasport tanpa langsung datang ke Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru. Karena dengan adanya layanan Jempol HAM ini sangat memudahkan serta membantu masyarakat yang ingin membuat pasport.”* **(Wawancara dengan Sulisty sebagai masyarakat yang telah merasakan pelayanan dari inovasi ini) 24 Agustus 2023.**

Dari hasil wawancara dengan masyarakat 1 selaku masyarakat yang telah merasakan pelayanan dari inovasi tersebut dapat di simpulkan bahwa inovasi sampan aman di Kecamatan Tanah Putih Tanjung Melawan ini dapat di katakana berkelanjutan karena memang tugas dari mereka sendiri yang menginginkan meningkatkan pelayanan di kecamatan serta ingin memudahkan masyarakat dalam berurusan. Hal yang sama di katakann oleh masyarakat penerima layanan tersebut tentang inovasi ini bisa berkelanjutan, wawancaranya sebagai berikut: *“Menurut saya inovasi ini bisa dikatakan berkelanjutan karena yang saya lihat dari pihak Imigrasi ini langsung mendatangi ke lokasi pemohon dan langsung melaksanakan pembuatan passport. Sehingga mereka yang memberikan pelayanan yang baik demi inovasi ini berlanjut hingga ke depan nya”.* **(Wawancara dengan Lina Usman sebagai masyarakat penerima layanan dari Inovasi) 29 Agustus 2023.**

Dari wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti dengan beberapa informan terkait indikator pertama yaitu inovasi harus berkelanjutan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru bahwa inovasi yang seperti ini harus berlanjut ke depannya guna meningkatkan pelayanan

serta memberi pelayanan yang terbaik kepada masyarakat di Kota Pekanbaru ini khususnya untuk masyarakat yang membutuhkan seperti emergency, lansia, dan penyandang disabilitas yang tidak bisa datang langsung ke Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru jika mereka ingin melakukan layanan pengurusan passport. Para pemberi layanan atau pihak Imigrasi agar selalu mengedepankan pelayanan untuk masyarakat agar masyarakat selalu mengapresiasi serta mendukung apa yang telah di kerjakan oleh pihak Imigrasi demi meningkatkan pelayanan.

Memberikan Manfaat bagi Masyarakat dari Inovasi (Dampak Positif)

Indikator yang kedua ialah memberikan manfaat dengan adanya inovasi bagi masyarakat merupakan yang penting dalam hal memeberikan manfaat bagi masyarakat sebagai penerima layanan. Dengan adanya inovasi ini masyarakat yang tidak bisa datang langsung ke Kantor Imigrasi kelas I TPI Pekanbaru tidak harus lagi mengunjungi kantor Imigrasi seperti dalam hal pembuatan passport, tetapi pihak Imigrasi yang langsung turun ke lokasi pemohon guna meningkatkan dan mensejahterakan masyarakat dalam meningkatkan layanan. Pada Inovasi layanan Jempol HAM ini, pihak Imigrasi menerapkan inovasi ini dengan tujuan memberikan manfaat kepada masyarakat sebagai para penerima layanan. Dimana peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Hidayat selaku Kepala Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi keimigrasian, berikut hasil wawancara nya: *“Tentu yang menjadi manfaat dari Inovasi Layanan Jempol HAM ini memudahkan masyarakat bagi masyarakat yang rentan atau yang sedang sakit sangat bisa dimanfaatkan untuk berurusan dalam hal seperti pembuatan passport, inovasi ini sangat bermanfaat tentunya karena ada perubahan yang terjadi sebelum dan setelah adanya inovasi tersebut. Hal yang menjadi manfaat nya antara lain bisa membantu masyarakat yang sedang berada di rumah sakit maupun di rumah dan tidak bisa datang langsung ke kantor imigrasi, yang awalnya masyarakat sendiri yang datang langsung ke kantor Imigrasi tetapi setelah adanya inovasi ini maka pihak imigrasi yang datang langsung ke lokasi pemohon tesebut”.* **(Wawancara dengan Bapak Hidayat selaku Kepala Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi keimigrasian) 24 Agustus 2023.**

Dari hasil wawancara yang di lakukan dengan Bapak Hidayat selaku Kepala Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian menjelaskan bahwa Inovasi Layanan Jempol HAM ini bisa menjadi manfaat yang baik bagi masyarakat di Kota Pekanbaru khususnya masyarakat yang tidak bisa datang langsung ke Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru. Inovasi ini bermanfaat karena dapat membantu serta meringankan dan memberikan pelayanan yang maksimal untuk masyarakat. Selanjutnya peneliti bertanya kembali terkait apakah inovasi ini cukup berjalan dengan baik serta di pahami oleh masyarakat, beliau mengatakan: *“Sampai saat ini masih berjalan dengan baik dengan antusias masyarakat yang membutuhkan layanan ini dan mudah di pahami oleh masyarakat, karena kami dari pihak Imigrasi telah melakukan broadcast sms blast dan pemberitahuan di akun sosial media Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru, Masyarakat sangat mudah memahami karena dari pihak Imigrasi yang turun langsung ke lokasi pemohon yang telah menghubungi pihak kantor imigrasi dan telah melakukan verifikasi data, jadi masyarakat yang tidak bisa datang langsung ke kantor Imigrasi tinggal terima bersih saja, pihak Imigrasi yang akan mengurus semuanya terkait layanan dari inovasi ini”.* **(Wawancara dengan Bapak Hidayat selaku Kepala Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi keimigrasian) 24 Agustus 2023.**

Dari hasil wawancara yang di lakukan peneliti dengan Bapak Hidayat selaku Kepala Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi keimigrasian, dapat diketahui bahwa inovasi layanan Jempol Ham ini sangat bermanfaat karena pihak Imigrasi berusaha memberikan

pelayanan yang baik bagi masyarakat di kota Pekanbaru ini terutama masyarakat yang sedang sakit dan tidak bisa datang langsung ke kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru. Dengan adanya inovasi ini jadi masyarakat senang dan terbantu sesuai dengan layanan yang sedang di butuhkan oleh masyarakat yang tidak bisa datang langsung ke kantor Imigrasi. Selanjutnya penulis juga melakukan wawancara dengan informan sebagai penerima layanan dengan menanyakan suatu inovasi bisa memberikan manfaat bagi masyarakat untuk meningkatkan pelayanan yang ada di Kantor Imigrasi, salah satunya dalam hal pembuatan pasport serta sebagai penerima layanan masyarakat bisa berkata inovasi ini menjadi baik ke depannya dengan di tingkatkan terus oleh pihak Imigrasi dalam upaya membantu serta memudahkan masyarakat. Berikut hasil wawancara peneliti kepada penerima layanan: *"Menurut saya inovasi yang di ciptakan oleh pihak imigrasi ini membuat kami sebagai penerima layanan mudah dalam menerima layanan, karena ada dari pihak kantor imigrasi yang turun langsung ke tempat kami ini untuk membuat passport tanpa perlu datang langsung ke kantor imigrasi"*. **(Wawancara dengan Sulistyono yang merasakan manfaat dari adanya inovasi ini) 24 Agustus 2023.**

Dari hasil wawancara yang di lakukan peneliti dengan Suliyanti selaku masyarakat yang merasakan manfaat dari ada nya inovasi ini serta mudah bagi masyarakat dengan hadirnya inovasi tersebut. Hal yang sama juga di katakan oleh Lina Usman yang merupakan salah satu penerima layanan yang mendapatkan manfaat dari inovasi ini, berikut hasil wawancaranya: *"Menurut saya inovasi ini bisa mempermudah masyarakat untuk membuat pasport khususnya bagi orang yang sedang sakit yang tidak bisa datang langsung ke kantor Imigrasi, tetapi kami dibantu oleh pihak imigrasi dalam membuat pasport ini guna meningkatkan pelayanan dari kantor imigrasi nya tersebut"*. **(Wawancara dengan Lina Usman penerima manfaat inovasi Layanan Jempol HAM) 29 Agustus 2023.**

Berdasarkan wawancara yang di lakukan peneliti dengan penerima layanan bahwa inovasi layanan jempol HAM ini masyarakat bisa mengatakan ada manfaat yang di rasakan akan hadir nya inovasi layanan Jempol HAM ini. Inovasi ini pertama yang sedikit banyaknya memeberikan manfaat bagi masyarakat terutama masyarakat yang sedang sakit, lansia, dan disabilitas. Sehingga dapat di lihat dari hasil wawancara bahwa inovasi ini memberikan manfaat yang cukup bagi masyarakat, pihak Imigrasi bisa berupaya kepada masyarakat bisa mengatakan hadir nya inovasi ini memberi manfaat yang bisa di rasakan masyarakat luas dan terus berlanjut demi meningkatkan pelayanan yang baik di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru. Hal ini dapat di lihat dari wawancara peneliti dengan masyarakat sebagai penerima layanan yang mengatakan bahwa inovasi ini akan menjadi lebih baik, Adapun hasil wawancaranya sebagai berikut: *"Menurut saya pelayanan sudah cukup baik yang di berikan oleh pihak kecamatan untuk masyarakat kota Pekanbaru khususnya masyarakat yang sedang sakit, pihak imigrasi terus berupaya agar memberikan yang baik karena saya sudah merasakan nya dari layanan inovasi ini, pihak imigrasi yang ingin masyarakat nya senang dan masyarakat nya merasa mudah dalam mendapatkan pelayanan"*. **(Wawancara dengan Lina Usman sebagai masyarakat yang mengatakan inovasi ini akan menjadi lebih baik) 29 Agustus 2023.**

pernyataan informan baik dari sisi pihak Imigrasi maupun dari masyarakat atau penerima layanan dari inovasi layanan jempol Ham ini. Bahwasanya inovasi layanan jempol ham ini cukup memberikan manfaat yang bisa di rasakan oleh masyarakat terutama masyarakat yang tidak bisa langsung ke Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru. Inovasi layanan Jempol Ham ini merupakan inovasi yang di hadir kan oleh pihak Imigrasi guna meningkatkan pelayanan.

Mampu memberi solusi terhadap Masalah (Solutif)

Indikator yang ketiga yaitu mampu memberi solusi terhadap masalah, maksudnya di sini ialah dalam hadir nya inovasi layanan Jempol HAM bisa tidak memberi solusi terhadap masalah yang di rasakan oleh masyarakat seperti dalam hal pembuatan pasport ini, maka dari itu peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Hidayat selaku Kepala Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi keimigrasian, beliau mengatakan: *“Di lihat dari yang sudah berjalan selama ini, inovasi ini mampu memberi solusi jika masyarakat yang akan berurusan sama pihak imigrasi, masyarakat tidak susah payah lagi mendatangi sendiri pihak imigrasi untuk pengurusan pasport salah satu nya, karena dengan adanya inovasi ini sudah memudahkan masyarakat jika ada berurusan dengan imigrasi, semua sudah di tangani oleh pihak imigrasi, ini salah satu solusi atas kebutuhan yang masyarakat perlukan saat berurusan dengan pihak imigrasi”*. **(Wawancara dengan Bapak Hidayat selaku Kepala Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi keimigrasian) 24 Agustus 2023.**

Dari hasil wawancara di atas dapat di lihat bahwa dengan hadir nya inovasi layanan Jempol HAM ini mampu memberi solusi yang baik serta bermanfaat bagi masyarakat di Kota Pekanbaru ini terutama bagi masyarakat yang sedang sakit, lansia, dan penyandang disabilitas. Sehingga dengan hadir nya suatu inovasi ini dapat teratasi, inovasi ini utama nya yaitu untuk meningkatkan pelayanan di kantor imigrasi ini terutama layanan seperti hal nya dalam pembuatan pasport. Selanjutnya peneliti juga akan bertanya kepada Bapak Hidayat selaku Kepala Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi keimigrasian, mengenai apakah ada di lakukan sosialisasi terlebih dahulu kepada masyarakat terkait akan hadir nya suatu inovasi tersebut, Adapun hasil wawancara nya sebagai berikut: *“Ya tentu ada dari kami pihak imigrasi sebelum nya sudah banyak telah melakukan sosialisasi terhadap masyarakat jika ada layanan Jempol HAM tersebut. Kami telah melakukan sosialisasi dan mempromosikan melalui sosial media, sms blast, pamflet, dan baliho. Karena kami memfokuskan inovasi ini untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat di kota Pekanbaru yang ingin membuat pasport tapi tidak bisa datang langsung ke kantor imigrasi”*. **(Wawancara dengan Bapak Hidayat selaku Kepala Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi keimigrasian) 24 Agustus 2023.**

Dari hasil wawancara di atas bahwasanya inovasi layanan Jempol HAM ini mampu memberi solusi yang mengatasi semua masalah yang di anggap ada pada masyarakat seperti hal nya dalam pengurusan pasport, sebelum adanya inovasi masyarakat sendiri yang datang langsung ke kantor imigrasi kelas I TPI Pekanbaru, tetapi kini setelah hadir nya inovasi ini masyarakat sudah tinggal terima bersih dan semua sudah di uruskan oleh pihak imigrasi sampai selesai, serta masyarakat yang ingin membuat pasport pun tidak susah payah untuk mengunjungi sendiri pihak imigrasi nya tetapi pihak imigrasi yang datang langsung ke lokasi pemohon jika semua berkas telah di verifikasi. Untuk memperkuat pernyataan tersebut, peneliti melakukan wawancara kepada informan sebagai masyarakat yang akan mendapatkan pelayanan serta masyarakat yang akan berurusan dengan inovasi ini, Adapun hasil wawancara nya sebagai berikut: *“Menurut saya inovasi ini sudah cukup bagus dan mampu memberikan solusi terhadap masalah karena inovasi ini memudahkan masyarakat dalam pengurusan pasport, cuman ada sedikit sulit menghubungi pihak imigrasinya secara online”*. **(Wawancara dengan Lina Usman sebagai masyarakat yang telah berurusan dengan hadirnya inovasi layanan Jempol Ham) 29 Agustus 2023.**

Selain itu pendapat yang sama di ungkapkan oleh Sulistyو sebagai masyarakat yang telah berurusan setelah hadir nya inovasi Jempol Ham ini, Sulistyو mengatakan: *“Menurut saya inovasi ini bisa memberi solusi terhadap masyarakat yang akan berurusan guna untuk meningkatkan pelayanan yang ada di kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru. Saya sebagai*

masyarakat yang telah berurusan setelah hadir nya inovasi ini, bisa dibilang kalau inovasi Jempol Ham ini memberi solusi yang tepat bagi saya serta masyarakat lain nya yang tinggal di kota Pekanbaru ini.” (Wawancara dengan Sulistyio sebagai masyarakat yang telah berurusan dengan inovasi Jempol Ham) 24 Agustus 2023.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah di lakukan oleh peneliti terkait indikator inovasi mampu memberi solusi terhadap masalah, menyimpulkan bahwa dengan hadirnya sebuah inovasi maka bisa memberi solusi kepada masyarakat di Kota Pekanbaru ini, karena memang selama ini ternyata seperti itu yang di inginkan oleh masyarakat terutama oleh masyarakat yang sedang sakit dan tidak bisa datang langsung ke kantor Imigrasi. Pihak Imigrasi merasa sudah memberikan solusi yang baik kepada masyarakat sehingga masyarakat berpendapat bahwa inovasi ini bisa memberi solusi dan masyarakat sangat berterima kasih kepada pihak imigrasi atas terlaksana nya inovasi Jempol HAM ini, masyarakat berpendapat inovasi ini bisa memberi jalan keluar serta memberi solusi atas apa yang mereka inginkan terhadap layanan yang ada di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru salah satu nya meningkatkan pelayanan dalam hal pengurusan pasport.

Faktor penghambat Inovasi Layanan Jempol HAM di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru

Setiap melaksanakan atau menciptakan sebuah inovasi pastinya ada hambatan-hambatan yang di rasakan dalam proses pelaksanaannya. Begitu juga dengan inovasi layanan Jempol Ham di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru ini dalam menjalankan inovasi layanan Jempol Ham yang di ciptakan langsung oleh Kepala Kantor Imigrasi tersebut. Adapun faktor penghambat dari inovasi layanan Jempol Ham (Jemput Bola berbasis HAM) Dalam Pembuatan Pasport di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru sebagai berikut:

Sumber daya manusia pelaksana jempol ham yang tidak terstruktur

Sumber daya manusia pada sebuah instansi merupakan aset penting dalam sebuah instansi, hal ini dikarenakan untuk mewujudkan tujuan sebuah instansi dapat dilaksanakan dengan baik apabila memiliki sumber daya yang terpenuhi. Berdasarkan temuan peneliti terkait inovasi layanan Jempol HAM di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru ini masih ditemukannya kekurangan sumber daya manusia pada bidang Jempol Ham tersebut. Seperti tidak adanya tim khusus di bidang Layanan Jempol Ham karena layanan Jempol Ham ini dilaksanakan ketika ada pemohon dari masyarakat, oleh karena itu disaat ada masyarakat yang membutuhkan layanan Jempol Ham ini pihak imigrasi meninggalkan pekerjaannya terlebih dahulu untuk melaksanakan layanan Jempol Ham tersebut. Berikut hasil wawancaranya, yaitu: *“Dalam pelaksanaan layanan Jempol Ham ini pihak imigrasi masih terkendala dengan kekurangan sumber daya manusia pada bidang Jempol Ham ini dikarenakan tidak adanya staff khusus di bidang Jempol Ham tersebut. Mengingat layanan jempol ham ini biasanya tidak dilaksanakan setiap hari, jadi layanan jempol ham ini dilaksanakan ketika ada masyarakat yang telah menghubungi pihak kantor imigrasi dan pihak imigrasi melakukan verifikasi data terlebih dahulu, setelah memenuhi syarat pihak imigrasi langsung terjun ke lokasi pemohon. Oleh karena itu para staff meninggalkan pekerjaan di kantor terlebih dahulu demi melaksanakan inovasi layanan Jempol Ham tersebut.” (Wawancara dengan Bapak Hidayat Kepala Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi keimigrasian) 24 Agustus 2023.*

Sarana penunjang yang tidak tersedia

Untuk melaksanakan sebuah inovasi di sebuah instansi sarana penunjang sangat diperlukan, karena untuk mewujudkan tujuan sebuah instansi dapat dilaksanakan dengan

baik. Berdasarkan temuan peneliti terkait sarana penunjang untuk melaksanakan inovasi layanan Jempol Ham ini tidak memiliki kendaraan khusus untuk datang langsung ke lokasi pemohon. Berikut hasil wawancaranya, yaitu: *“Dalam Pelaksanaan Inovasi Layanan Jempol Ham ini pihak imigrasi masih terkendala karena tidak adanya kendaraan khusus untuk turun langsung ke lokasi pemohon. Kendaraan operasional yang ada di kantor juga masih sangat terbatas, jadi untuk ke lokasi pemohon pihak imigrasi terkadang juga memakai kendaraan perwakilan dari keluarga pemohon yang datang ke kantor, jika tidak maka pihak imigrasi pakai kendaraan pribadi untuk datang ke lokasi pemohon”*. **(Wawancara dengan Bapak Dedi selaku Petugas Jempol HAM di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru) 24 Agustus 2023.**

Pelaksanaan jempol ham yang tidak bisa dilaksanakan di semua rumah sakit

Dalam pelaksanaan Inovasi Layanan Jempol Ham ini Pihak imigrasi yang datang langsung ke lokasi pemohon untuk melakukan pembuatan pasport. Jika lokasi pemohon berada di rumah sakit terdapat kendala dalam hal pengambilan foto, karena setiap rumah sakit mempunyai peraturan dan kebijakannya masing-masing. Berdasarkan penemuan peneliti terdapat kurangnya koordinasi di antara pihak imigrasi dan pihak rumah sakit dalam melaksanakan layanan Jempol Ham ini, sehingga membuat pihak imigrasi tidak bisa melakukan pengambilan foto untuk melakukan pembuatan pasport di rumah sakit tersebut. Berikut hasil wawancaranya, yaitu: *“Pihak Imigrasi pernah ingin melaksanakan layanan jempol ham di salah satu rumah sakit di kota Pekanbaru, tetapi saat sudah sampai dirumah sakit dan pihak rumah sakit bertanya terhadap ada keperluan apa pihak imigrasi yang datang langsung ke rumah sakit tersebut. Namun mengingat setiap rumah sakit mempunyai kebijakan dan peraturan yang berbeda-beda maka pihak imigrasi tidak diberikan izin melakukan hal pemotretan untuk membuat pasport di rumah sakit tersebut”*. **(Wawancara dengan Bapak Dedi selaku Petugas Jempol HAM di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru) 24 Agustus 2023.**

KESIMPULAN

Inovasi Layanan Jempol HAM dan Pihak Imigrasi dalam Aksi Meningkatkan Pelayanan Jempol HAM (Jemput Bola Berbasis HAM) di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru sudah berjalan maksimal. Masyarakat di kota Pekanbaru ini sangat puas serta senang dengan adanya inovasi ini karena menurut masyarakat yang di wawancarai inovasi ini dapat membantu serta memudahkan masyarakat dalam pengurusan pasport seperti masyarakat yang tidak bisa datang langsung ke Kantor Imigrasi. Inovasi ini yang di canangkan langsung oleh Kepala Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru dalam hal meningkatkan pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru. Masyarakat di kota Pekanbaru sangat mendukung agar inovasi Jempol Ham ini berkelanjutan terus menerus untuk ke depannya. Banyak masyarakat yang sudah melakukan pelayanan dengan adanya inovasi ini, karena mereka tidak perlu lagi mengunjungi langsung pihak imigrasi untuk mendapatkan pelayanan dalam pembuatan pasport yang sangat di butuhkan oleh masyarakat untuk bepergian ke luar negeri. Adapun faktor penghambat yang di temukan dari hasil penelitian ini terdapat beberapa faktor yaitu, yang pertama sumber daya manusia pelaksana Jempol Ham yang tidak terstruktur. Faktor yang kedua yaitu sarana penunjang yang tidak tersedia, karena tidak adanya kendaraan khusus untuk menuju ke lokasi pemohon. Faktor yang ketiga yaitu pelaksanaan layanan Jempol Ham yang tidak bisa dilakukan di semua rumah sakit, karena di setiap rumah sakit memiliki peraturan dan kebijakan yang berbeda dan kurangnya koordinasi di antara pihak imigrasi dan pihak rumah sakit menjadi hambatan untuk pihak imigrasi sehingga layanan jempol ham tidak bisa dilaksanakan di beberapa rumah sakit di kota Pekanbaru.

Berdasarkan dari hasil penelitian di atas penulis uraikan saran yang di harapkan bisa menjadi masukan dan pertimbangan instansi terkait Inovasi Layanan Jempol Ham (Jemput Bola berbasis HAM sebagai berikut: Terkait hal SDM (sumber daya manusia) sebaiknya pihak kantor imigrasi membuat sebuah tim khusus di bidang layanan Jempol Ham ini, supaya layanan Jempol Ham ini bisa terlaksana dengan baik untuk ke depannya.

Dalam hal Sarana penunjang ini sangat diperlukan mengingat masyarakat yang membutuhkan layanan Jempol Ham ini bersifat darurat, oleh karena sebaiknya pihak imigrasi mempunyai kendaraan khusus untuk melaksanakan layanan jempol ham ini. Sebaiknya pihak imigrasi melakukan koordinasi dan melakukan kerja sama terlebih dahulu di setiap rumah sakit yang ada di kota Pekanbaru ini, supaya tidak ada lagi hambatan untuk melaksanakan layanan Jempol Ham kepada masyarakat yang berada di rumah sakit.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Mahsyar. (2011). Masalah Pelayanan Publik Di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik, Vol 1, No. 2
- Anatan, Lina dan Lena Ellitan. (2009). Manajemen Inovasi (Transformasi Menuju Organisasi Kelas Dunia). Bandung : Penerbit, CV. Alfabeta
- Ancok, Djamaludin. (2012). Psikologi Kepemimpinan & Inovasi. Jakarta : Erlangga
- Angraeny. (2013) jurnal kebijakan dan manajemen publik, vol. 1, no. 1.
- Arnas, Y., & Zulkarnaini, Z. (2021). Inovasi Jemput Layani Penderita Tbc (Jelita Tbc) Di Puskesmas Rambah Samo I Kabupaten Rokan Hulu. *Cross-border*, 4(2), 656-672.
- Elsa Aulia Fadhila. (2021). Hak Asasi Manusia Dalam Ideologi Pancasila, Vol 5 No 3.
- Erlan Mouw. (2013). Kualitas Pelayanan Publik Didaerah, Vol 2, No. 2
- Ifdhal Kasim, (2010). Hukum Hak Asasi Manusia.
- Imelda & Arkum. (2019). Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran dan Akta Kematian sebagai pelaksana "Bang Muda." *Jurnal Studia Administrasi*, 1(2), 17-35.
- Ladiatno Samsara. (2016). Inovasi Pelayanan Paspor Di Kantor Imigrasi (Studi Tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Surat Perjalanan Republik Indonesia Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Surabaya). Vol.1 N0.1
- Marwadani. (2020). Praktisi Penelitian Kualitatif Teori Dasar Dan Analisi Data Dalam Perspektif. Yogyakarta: DEEPUBLISH
- Maryam. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik, Vol 6, No. 1.
- Muluk (2008). Knowledge Management : Kunci Sukses Inovasi Daerah. Malang : Bayu Media
- Putri, R. I., & Zulkarnaini, Z. (2022). Inovasi Pelayanan Drive Thru di Polres Kabupaten Rokan Hilir. *JURNAL Hukum, Politik Dan Ilmu Sosial*, 1(4), 88-96.
- Rahayu, ami. (2015). Manajemen perubahan dan inovasi. Jakarta: Lembaga penerbit Universitas Indonesia (UI-Pers)
- Rogers, Everett. Suwarno. (2014) Inovasi di Sektor Publik, Materi Diklatpim Tingkat III, LAN-RI.
- Rogers, Everett.M. (2008) Diffusion of innovations. New York: Free Press.
- Sari, A. E. P., & Mashur, D. (2017). Inovasi Pembangunan pada Kepenghuluan Harapan Makmur Selatan Kecamatan Bagan Sinembah Raya Kabupaten Rokan Hilir (Doctoral dissertation, Riau University).
- Subagyo, Ahmad Wito. (2000). Efektivitas Program Penanggulangan Kemiskinan dalam Pemberdayaan Masyarakat Pedesaan. Yogyakarta : UGM.
- Sugiyono, (2009). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Administrasi, Dilengkapi dengan metode R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta, CV.

- Sutrisno, Edy. (2007). *Budaya Organisasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Suwarno, yogi. (2008). *Inovasi di sektor publik*. Jakarta: STIA-LAN Press
- Suwarno. (2008). *Inovasi Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Syahdilla, N. R., & Zulkarnaini, Z. (2022). Inovasi Pelayanan Pajak Melalui Smart Tax Di Bapenda Kota Pekanbaru. *Cross-border*, 5(2), 1461-1468.
- Thenint, Howels & Miles. (2010). *Mini Study 10 Innovation in The Public Sector*. Manchester. *Global Review of Inovation Inteligence and Policy Studies*. Inno Gripe
- Umarsyah, D., & Zulkarnaini, Z. (2021). Tipologi Inovasi Sistem Pelayanan Kependudukan Kabupaten Pasaman Barat. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 3(3), 180-188
- Widodo. (2017). *Tri. Inovasi Harga Mati*. Rajawali Pers. Jakarta.