

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pelayanan Publik

2.1.1 Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik diartikan, “melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan” (Kurniawan 2005: 4). Selanjutnya menurut Kemenpan No. 63/KEP/M.PAN 7/2003, publik adalah “segala kegiatan upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”. Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Sedangkan dalam rumusan undang-undang tentang pelayanan publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berbagai definisi dan pemahaman tentang pelayanan publik tersebut pada intinya memiliki arah pandangan atau fokus yang hampir sama yakni pada pemberian pelayanan oleh Instansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat, yang memiliki kepentingan terhadap institusi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Saat ini yang menjadi permasalahan utama adalah bagaimana mewujudkan perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik guna memenuhi tuntutan kebutuhan masyarakat dan perkembangan kondisi yang ada.

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat diketahui bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan untuk pemenuhan kebutuhan setiap manusia sebagai penerima pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara negara. Kantor Imigrasi Kelas I Kupang sebagai penyelenggara pelayanan jasa pengurusan paspor harus mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan undang-undang agar mendapatkan sebuah pelayanan publik yang baik.

2.1.2 Pelaksanaan Pelayanan Publik Dalam Sistem Administrasi Negara Indonesia

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kondisi obyektif menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media masa seperti prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, biaya yang terus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsif, dan lain-lain, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah. Untuk mengatasi kondisi tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas

penyelenggaraan pelayanan publik secara berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima.

Berdasarkan penjelasan diatas, pembenahan sistem pelayanan dalam sistem administrasi publik sekarang ini harus menjadi prioritas, bagaimana pelayanan aparatur akan menentukan mati hidupnya aktivitas publik. Pelayanan publik tentunya kita belajar mempelajari sistem administrasi publik yang dimana sebagai sebuah sistem, administrasi publik terbentuk karena jalinan hubungan saling mempengaruhi antara administrasi publik disatu pihak serta faktor-faktor internal dan eksternal dilain pihak. Sistem administrasi publik dibentuk dengan maksud untuk menanggulangi masalah-masalah administrasi publik terutama dalam pelayanan publik.

2.1.3 Manajemen Pelayanan Publik

Manajemen merupakan inti dari administrasi, karena manajemen merupakan alat pelaksana utama administrasi. Adapun pengertian manajemen menurut para ahli diantaranya dikemukakan oleh Gibson, Donelly dan Ivancevich dalam Ratminto dengan bukunya Manajemen Pelayanan (2005:1), mendefinisikan manajemen sebagai berikut: suatu proses yang dilakukan oleh satu atau lebih Individu untuk mengkoordinasikan berbagai aktivitas lain untuk mencapai hasil-hasil yang tidak bisa dicapai apabila satu individu bertindak sendiri.

Menurut ratminto (2005) manajemen pelayanan dapat diartikan sebagai berikut: suatu proses penerapan Ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-

aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan yang tegas dan ramah terhadap konsumen, terciptanya Interaksi khusus dan kontrol kualitas dengan pelanggan. Sedangkan manajemen pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu “proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan” (Ratminto 2005).

Berdasarkan pendapat diatas, manajemen pelayanan publik berarti merupakan suatu proses perencanaan dan pelaksanaan serta mengarahkan atau mengkoordinasikan penyelesaian aktivitas-aktivitas pelayanan publik demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan publik yang telah ditetapkan. Manajemen pelayanan publik yang baik tentunya akan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas.

2.1.4 New Public Service/Pelayanan Publik Baru

Dalam perspektif teoritik telah terjadi pergeseran paradigma pelayanan publik. Denhard & Denhard mengungkapkan bahwa terdapat tiga perspektif dalam administrasi publik. Perspektif tersebut adalah “administrasi publik lama, manajemen publik baru, dan pelayanan publik baru”. Pada administrasi publik lama, perspektif ini menaruh perhatian pada fokus pemerintah terhadap penyedia pelayanan secara langsung kepada masyarakat melalui badan-badan publik (Wijoyo 2006; 68-70)

Menurut Denhard & Denhard karena pemilik kepentingan publik sebenarnya adalah masyarakat maka administrator publik seharusnya memusatkan perhatian pada tanggung jawab melayani dan memberdayakan warga negara

melalui pengelolaan organisasi publik dan Implementasi kebijakan publik. Perubahan orientasi tentang posisi warga negara, nilai yang dikedepankan, dan peran pemerintah ini memunculkan perspektif baru administrasi publik yang disebut sebagai *new public service*. Perspektif *new public service* mengawali pandangannya dari pengakuan atas warga negara dan posisinya yang sangat penting bagi pemerintahan demokratis. Jati diri warga negara tidak hanya dipandang sebagai persoalan kepentingan pribadi namun juga melibatkan nilai, kepercayaan, dan kepedulian terhadap orang lain. Warga negara diposisikan sebagai pemilik pemerintahan dan mampu bertindak secara bersama-sama mencapai suatu yang lebih baik. Kepentingan publik tidak lagi dipandang sebagai agresi kepentingan pribadi melainkan sebagai hasil analog dan kepentingan publik dalam mencari nilai bersama dan kepentingan bersama. Perspektif *new public service* menghendaki peran administrator publik untuk melibatkan masyarakat dalam pemerintahan dan bertugas untuk melayani masyarakat. Secara ringkas perspektif *new public service* dapat dilihat dari beberapa prinsip yang dilontarkan oleh Denhard & Denhard.

Prinsip-prinsip tersebut adalah :

- a. Pelayanan publik yang dilakukan birokrasi bukanlah melayani dan merespon tuntutan pelanggan, tetapi juga harus melayani warga negara, melalui pembangunan hubungan yang berdasarkan pada kepercayaan dan kolaborasi diantara warga negara.
- b. Administrasi publik harus membantu menemukan dan menyatukan berbagai ide tentang kepentingan umum. Tujuan yang akan dicapai bukan

digerakkan oleh kepentingan pribadi tetapi hasil kesepakatan yang melibatkan kepentingan bersama dan tanggung jawab bersama.

- c. Kepentingan umum lebih baik dikembangkan oleh pejabat publik dan warga negara untuk kebaikan masyarakat dari pada dilakukan oleh pengusaha yang dikhawatirkan akan menganggap uang publik adalah miliknya.
- d. Birokrasi publik haruslah berpikir secara strategis dan bertindak secara demokratis dalam mewujudkan pelayanan yang baik terhadap warga negaranya. Dengan kata lain kebijakan dan program-program akan sesuai dengan kepentingan publik dengan efektif dan responsibel apabila dicapai melalui usaha-usaha kolektif dan proses kolaboratif.
- e. Pelayanan publik harus lebih mengindahkan aturan dan hukum konstitusi, nilai kelompok, norma politik, standar profesional, dan kepentingan publik agar bisa melakukan tugasnya sebagai pelayan masyarakat dengan baik.
- f. Pelayanan publik harus mampu memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat dari pada mengontrol dan melakukan steering kepada masyarakat.
- g. Organisasi publik dan jaringannya akan lebih sukses dalam jangka panjang jika organisasi tersebut mengadopsi proses kolaborasi yang didasarkan pada saling menghargai. Dengan perspektif atau paradigma baru dalam pelayanan publik, masyarakat juga dapat diberdayakan potensinya, tidak hanya sebagai pengguna yang pasif tetapi dapat ikut serta menentukan bagaimana proses penyelenggaraan pelayanan tersebut seterusnya

dilakukan. Sehingga dapat diharapkan akan dapat mendorong perbaikan pelayanan melalui perubahan sikap dan perilaku penyelenggara, tetapi sekaligus juga meningkatkan pemberdayaan masyarakat

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat diketahui bahwa *new public service* lebih mementingkan kerjasama antara warga negara dengan pemerintah untuk mencapai untuk mencapai tujuan bersama. Masyarakat sebagai pemilik kepentingan publik maka dari itu, pemerintah harus memusatkan perhatian pada tanggung jawab melayani dan memberdayakan warga negara melalui pengelolaan organisasi publik dan implementasi kebijakan publik.

2.1.4 Indikator Pelayanan Publik

Menurut Lenvine, maka produk dari pelayanan publik di dalam negara demokrasi paling tidak harus mempunyai tiga indikator, yakni (Dwiyanto 2008; 145) :

- a. Responsivitas adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan.
- b. Responbility atau responbilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.
- c. Akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan pemangku kepentingan dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

Gibson, Ivancevich & donnelly memasukkan dimensi waktu, yaitu menggunakan ukuran jangka pendek, jangka menengah, dan jangka panjang dalam melihat kinerja organisasi publik. Dalam hal ini kinerja pelayanan publik terdiri dari ; (Dwiyanto2008; 144)

- a. Produksi adalah ukuran yang menunjukkan kemampuan organisasi untuk menghasilkan keluaran yang dibutuhkan oleh lingkungannya.
- b. Mutu adalah kemampuan organisasi untuk memenuhi harapan pelanggan
- c. Efisiensi adalah perbandingan terbaik antara keluaran (output) dan masukan (input)
- d. Fleksibilitas adalah ukuran yang menunjukkan daya tanggap organisasi terhadap tuntutan perubahan internal dan eksternal. Fleksibilitas berhubungan dengan kemampuan organisasi untuk mengalihkan sumber daya dari aktivitas yang satu ke aktivitas yang lain guna menghasilkan produk dan pelayanan baru yang berbeda dalam rangka menanggapi permintaan pelanggan.
- e. Kepuasan menunjuk pada perasaan karyawan terhadap pekerjaan dan peran mereka di dalam organisasi.
- f. Persaingan menggambarkan posisi organisasi didalam berkompetisi dengan organisasi lain yang sejenis.
- g. Pengembangan adalah ukuran yang mencerminkan kemampuan dan tanggung jawab organisasi dalam memperbesar kapasitas dan potensinya untuk berkembang melalui investasi sumberdaya.

- h. Kelangsungan hidup adalah kemampuan organisasi untuk tetap eksis didalam menghadapi segala perubahan.

Mahmudi (2005 : 237) mengatakan bahwa standar pelayanan publik yang harus ditetapkan sekurang-kurangnya meliputi :

- a. Prosedur pelayanan

Dalam hal ini harus ditetapkan standar prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan.

- b. Produk pelayanan

Harus ditetapkan standar produk (hasil) pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

- c. Waktu penyelesaian

Harus ditetapkan standar waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan sejak saat melakukan permohonan.

- d. Biaya pelayanan

Harus ditetapkan standar biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Hendaknya setiap kenaikan tarif / biaya pelayanan diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan.

- e. Sarana dan prasarana

Harus ditetapkan standar sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

- f. Kompetensi petugas pemberi layanan

Perlu ditetapkan standar kompetensi petugas pemberi pelayanan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Berdasarkan penjelasan diatas, Indikator-Indikator dalam proses pelayanan publik sangatlah penting. Ini menjadi salah satu tolak ukur keberhasilan suatu organisasi dalam proses pelayanan publik sebagaimana ini menjadi pedoman bagi pemerintah dalam membantu kinerja pelayanan kepada masyarakat. Untuk itu suatu organisasi harus siap secara fisik dan mental dalam mengemban tugas pemerintahan.

2.2 Inovasi Pelayanan Publik

2.2.1 Konsep Inovasi

Secara umum Inovasi sering kali diterjemahkan sebagai penemuan baru, namun sebenarnya aspek *kebaruan* dalam Inovasi sangat ditekankan untuk Inovasi sektor swasta. Sedangkan, Inovasi pada sektor publik lebih ditekankan pada aspek *perbaikan* yang dihasilkan dari kegiatan Inovasi tersebut, yaitu pemerintah mampu memberikan pelayanan publik secara lebih efektif, efisien dan berkualitas, murah dan terjangkau.

Lebih lanjut dikatakan Inovasi adalah pengenalan terhadap elemen baru ke dalam pelayanan organisasi dalam bentuk sebuah pengetahuan baru, organisasi baru, manajemen atau keterampilan proses yang baru. Pugh dalam Rahayu Y.S (2015 : 84) menyatakan Inovasi adalah sebuah pengenalan atas fitur baru dalam organisasi. Inovasi dicerminkan oleh produk-produk dan proses produksi baru, kemajuan dalam teknologi komunikasi, organisasi dan pelayanan baru disektor

publik dan sektor non-profit. Daft dalam Rahayu Y.S (2015 : 84) menyatakan bahwa Inovasi organisasi berkaitan dengan adopsi sebuah Ide atau perilaku yang sifatnya baru bagi organisasi yang mengadopsinya. Secara lebih khusus, Inovasi didefinisikan sebagai sebuah awal penggunaan gagasan oleh sebuah organisasi dengan tujuan yang sama.

Berdasarkan penjelasan diatas, menyimpulkan bahwa Inovasi erat kaitannya dengan perubahan yang dihadapi oleh sebuah organisasi. Sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya bahwa Inovasi menjadi satu kunci yang bisa digunakan oleh organisasi dalam menghadapi sebuah perubahan. Definisi Inovasi yang cenderung positif karena Inovasi menjadi strategi yang digunakan oleh organisasi untuk menyediakan manajemen perubahan yang efektif. Organisasi akan berbicara mengenai bagaimana poin-poin keterbaruan yang menjadi karakter Inovasi dapat dikembangkan secara keseluruhan melalui perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan kontrol sehingga dapat menghubungkan semua aspek organisasi.

2.2.2 Inovasi Pelayanan Publik

Secara khusus Inovasi di dalam lembaga publik bisa didefinisikan sebagai penerapan (upaya membawa) Ide-Ide baru dalam Implementasi, dicirikan oleh adanya perubahan langkah yang cukup besar, berlangsung cukup lama dan berskala cukup umum sehingga dalam proses Implementasinya berdampak cukup besar terhadap perubahan organisasi dan tata hubungan organisasi. Inovasi dalam pelayanan publik mempunyai ciri khas, yaitu sifatnya yang tidak berwujud karena

inovasi pelayanan dan organisasi tidak semata berbasis pada produk yang tidak dapat dilihat melainkan pada perubahan dalam hubungan pelakunya, yaitu antara penyedia layanan dan penerima layanan atau hubungan antar berbagai bagian di dalam organisasi atau mitra sebuah organisasi.

Proses kelahiran suatu Inovasi menurut Yogi Suwarno dalam Rahayu (2007), bisa didorong oleh bermacam situasi. Secara umum Inovasi dalam pelayanan publik ini bisa lahir dalam bentuk inisiatif seperti:

- a. Kemitraan dalam penyampaian pelayanan publik, baik antara pemerintah dan pemerintah, sektor swasta dengan pemerintah.
- b. Penggunaan teknologi informasi untuk komunikasi dalam pelayanan publik.
- c. Pengadaan atau pembentukan lembaga pelayanan yang secara jelas meningkatkan efektifitas pelayanan (Kebersihan dan kenyamanan, Pendidikan, Hukum dan Keamanan Masyarakat) .
- d. Peningkatan pengayaan peran atas sistem internal pemerintahan yang sebelumnya sudah ada di dalam masyarakat.

Berdasarkan penjelasan diatas, kebaruan dalam sektor publik Inovasi lebih menekankan pada aspek perbaikan sehingga pemerintah mampu memberikan pelayanan publik secara lebih efektif, efisien, berkualitas, dan dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat.

2.2.3 Kategori Inovasi Pelayanan Publik

Dilihat dari segi proses, Inovasi juga dapat dibedakan dalam dua kategori yaitu:
(Muluk 2008: 48)

- a. *Sustaining innovation* (Inovasi terusan) merupakan proses Inovasi yang membawa perubahan baru namun dengan tetap mendasar dari pada kondisi pelayanan dan sistem yang sedang berjalan ataupun produk yang sudah ada.
- b. *Discontinues innovation* (Inovasi terputus) merupakan proses Inovasi yang membawa perubahan yang sama sekali baru dan tidak lagi berdasarkan pada kondisi yang sudah ada sebelumnya.

Berdasarkan penjelasan diatas, antara Inovasi terusan maupun Inovasi terputus sama-sama mempunyai tujuan untuk memperbaiki sistem pelayanan publik baik sifatnya menyempurnakan sistem pelayanan yang sudah ada sebelumnya ataupun memperbaiki sistem pelayanan secara keseluruhan dengan menggunakan suatu sitem yang baru. Kategori Inovasi pelayanan publik diatas jika dikaitkan dengan Inovasi pelayanan antrian paspor online maka dapat disimpulkan bahwa ini merupakan suatu bentuk Inovasi terusan dari suatu organisasi publik. Dalam hal ini proses Inovasi yang membawa perubahan baru namun dengan tetap mendasar dari pada kondisi pelayanan dan sistem yang sedang berjalan ataupun produk yang sudah ada.

2.2.4 Jenis-Jenis Inovasi Dalam Pelayanan Publik

Menurut Adriana Alberti dan Guido Bertucci (dalam UN, 2006) Inovasi dalam *governance* maupun administrasi publik merupakan suatu jawaban kreatif,

efektif dan unik untuk menyelesaikan persoalan-persoalan baru atau sebagai jawaban baru atas masalah-masalah lama.

- a. Inovasi Institutional, fokusnya adalah pembaruan lembaga yang telah berdiri atau pendirian institusi baru. Pembaharuan lembaga ini membutuhkan analisis dan kajian yang mendalam tentang keberadaan satu lembaga disektor publik. Lembaga yang dirasa tidak cukup efektif dan tidak memberikan kontribusi nyata dalam penyelenggaraan pelayanan publik perlu dilakukan perombakan atau dihilangkan agar tidak membebani anggaran publik.
- b. Inovasi organisasional ,termasuk pengenalan prosedur pekerjaan atau teknik manajemen baru dalam administrasi publik. upaya menemukan metode dan mekanisme dalam penyelenggaraan publik sangat diperlukan, terutama metode-metode baru dalam aspek pengembangan kompetensi Individu dan penerapan teknologi baru.
- c. Inovasi proses ,fokusnya adalah pengembangan kualitas pemberian pelayanan publik. Proses pemberian layanan membutuhkan sentuhan-sentuhan Inovasi terutama dalam hal memberikan pelayanan, efisiensi pelayanan dan kemudahan akses layanan.
- d. Inovasi konseptual ,fokusnya adalah bentuk-bentuk baru *governance* seperti:(pembuatan kebijakan yang interaktif, keterlibatan *governance*, reformasi penganggaran berbasis masyarakat dan jaringan horizontal).

Berdasarkan penjelasan diatas, jenis-jenis Inovasi dalam pelayanan publik mengacu pada prinsip *good governance* dimana menjadikan Inovasi sebagai

alternative baru dalam proses pelayanan publik guna memperbaiki sistem pelayanan publik yang dikatakan masih jauh dari harapan masyarakat. dalam hal ini dengan memperkenalkan berbagai macam sistem atau prosesur baru yang tentunya berjalan selaras dengan perkembangan Ilmu pengetahuan dan teknologi saat ini sehingga antara pemerintah sebagai pemberi pelayanan dan masyarakat sebagai penerima pelayanan, sama-sama bisa bekerjasama guna mendukung proses pelayanan publik.

2.2.6 Strategi Inovasi Dalam Pelayanan Publik

Inovasi dan analisis praktek yang sukses dalam (Sangkala:2013) menunjukkan bahwa ada lima strategi utama di dalam sektor pemerintahan yaitu :

- a. Layanan terintegrasi ,dimana sektor publik menawarkan peningkatan sejumlah pelayanan, warga memiliki harapan tidak sederhana dimana warga meminta layanan yang disediakan disertai dengan kenyamanan. Kewenangan publik seringkali mengintegrasikan produk dan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan mereka. Misalnya penggunaan *E-Government* dan lain-lain.
- b. Desentralisasi pemberian layanan dan monitoring pelayanan, dimana membawa layanan lebih dekat dengan masyarakat dan biasanya membentuk kepastian terhadap tingkat permintaan yang tinggi sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat atau pelaku bisnis. Desentralisasi pelayanan mendorong pengembangan ekonomi baru. Desentralisasi

layanan meningkatkan partisipasi warga dan meningkatkan kepercayaan dalam pemerintahan.

- c. Pemanfaatan kerja sama ,bermakna sebagai pemerintahan yang Inovatif untuk memenuhi peningkatan pemenuhan agar lebih efisien dalam pemberian pelayanan publik, lebih kolaboratif antar organisasi dan juga terjadi kerjasama antar publik dan swasta. Misalnya kolaborasi dengan organisasi bisnis dalam upaya mempromosikan efesiensi dan kualitas pelayanan administrasi publik.
- d. Pelibatan warga negara,kewenangan pemerintahan yang Inovatif harus merealisasikan peran pentingnya dengan mendorong peran warga untuk berpartisipasi dalam mendorong perubahan. Ketika pemerintah menyediakan forum bagi publik untuk mengekspresikan pandangannya dan terlibat didalam seluruh langkah-langkah proses, maka hasil Inovasi lebih memiliki kemungkinan untuk sukses dan lebih luas jangkauannya. Pendekatan partisipasi memungkinkan warga mengungkapkan kebutuhan dan opininya terhadap proposal teknis dan memfasilitasi penerapan proyek yang diberikan dan memastikan kesuksesan yang berkelanjutan dari sebuah Inovasi perubahan.
- e. Pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi, *United Nation World Publik Sector Report* tahun 2004 mencatat penggunaan pelayanan berbasis Internet. kontribusi Internet untuk meyederhanakan dan memperbaiki cara warga negara memperoleh Informasi dan berkomunikasi dengan publik.

Internet dapat juga bermanfaat sebagai alat perbaikan transparansi dan integritas dalam administrasi publik.

Berdasarkan penjelasan diatas, pada dasarnya strategi Inovasi dalam proses pelayanan publik bertujuan untuk mempermudah sistem pelayanan pada masyarakat. sistem pelayanan kepada masyarakat dapat di sederhanakan dengan menggunakan berbagai macam media sala satunya adalah dengan memanfaatkan *E-government*. *E-government* disini kita kaitkan dengan pemanfaatan teknologi komunikasi dan Informasi guna mempermudah dalam proses pelayanan. Suatu organisasi pada dasarnya tidak bisa berdiri sendiri. Sangat diperlukan adanya proses kerja sama dengan organisasi/Intansi lainya guna membantu proses inovasi pelayanan publik. Aspek yang paling penting adalah peran warga negara dalam proses mendorong Inovasi sistem pelayanan publik. Suatu organisasi pelayanan publik pada dasarnya disediakan untuk melayani kebutuhan masyarakat dalam proses bernegara. Jadi apapun yang diusahakan oleh pemerintah jika tidak ada partisipasi dan dukungan dari masyarakat maka akan menjadi sia-sia.

2.3 Antrian Paspur Online

2.3.1 Paspur

Berdasarkan peraturan pemerintah tentang peraturan pelaksanaan undang-undang No.6 tahun 2011 mendefinisikan paspor republik Indonesia yang selanjutnya disebut paspor adalah dokumen yang dikeluarkan oleh pemerintah

republik Indonesia kepada warga negara Indonesia untuk melakukan perjalanan antar negara yang berlaku selama jangka waktu tertentu.

Dokumen perjalanan republik Indonesia berfungsi sebagai dokumen perjalanan antar negara ,bukti identitas diri,dan bukti kewarganegaraan republik Indonesia dari pemegang paspor yang bersangkutan pada saat berada diluar wilayah Indonesia.

Berdasarkan peraturan pemerintah tentang peraturan pelaksanaan undang-undang no.6 tahun 2011 yang termuat dalam pasal 8, bahwa setiap warga negara Indonesia yang keluar wilayah Indonesia harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

1. Memiliki dokumen perjalanan republik Indonesia yang sah dan masih berlaku
2. Tidak termasuk dalam daftar pencegahan; dan
3. Tercantum dalam daftar awak alat angkut atau penumpang terkecuali bagi kendaraan pribadi dan kendaraan muatan barang

Ada beberapa macam paspor Indonesia, yang masing-masing dikeluarkan oleh lembaga yang berbeda-beda diantaranya :

1. Paspor umum (bersampul hijau, ada dua jenis yang berbeda jumlah halamannya yakni paspor biasa 24 halaman dan paspor biasa 48 halaman), dikeluarkan oleh direktorat jenderal Imigrasi, kementerian hukum dan HAM

2. Paspor kedinasan (bersampul biru), dikeluarkan oleh kementerian luar negeri
3. Paspor diplomatik (bersampul hitam), dikeluarkan oleh kementerian luar negeri.

2.2.2 Antrian Paspor Online

Pelayanan antrian paspor online ini merupakan pelayanan yang diterbitkan oleh pengembang direktorat sistem dan teknologi keimigrasian yang diatur dalam surat edaran direktur jenderal Imigrasi nomor IMI-UM.01.01-4166 tentang Implementasi aplikasi pendaftaran antrian permohonan paspor secara online diseluruh Indonesia.

Tujuan pelayanan antrian paspor online adalah agar masyarakat pemohon paspor mendapatkan kenyamanan dan kemudahan dengan pelayanan yang diberikan oleh keimigrasian sehingga dapat meminimalisir masalah antrian dalam pembuatan paspor.

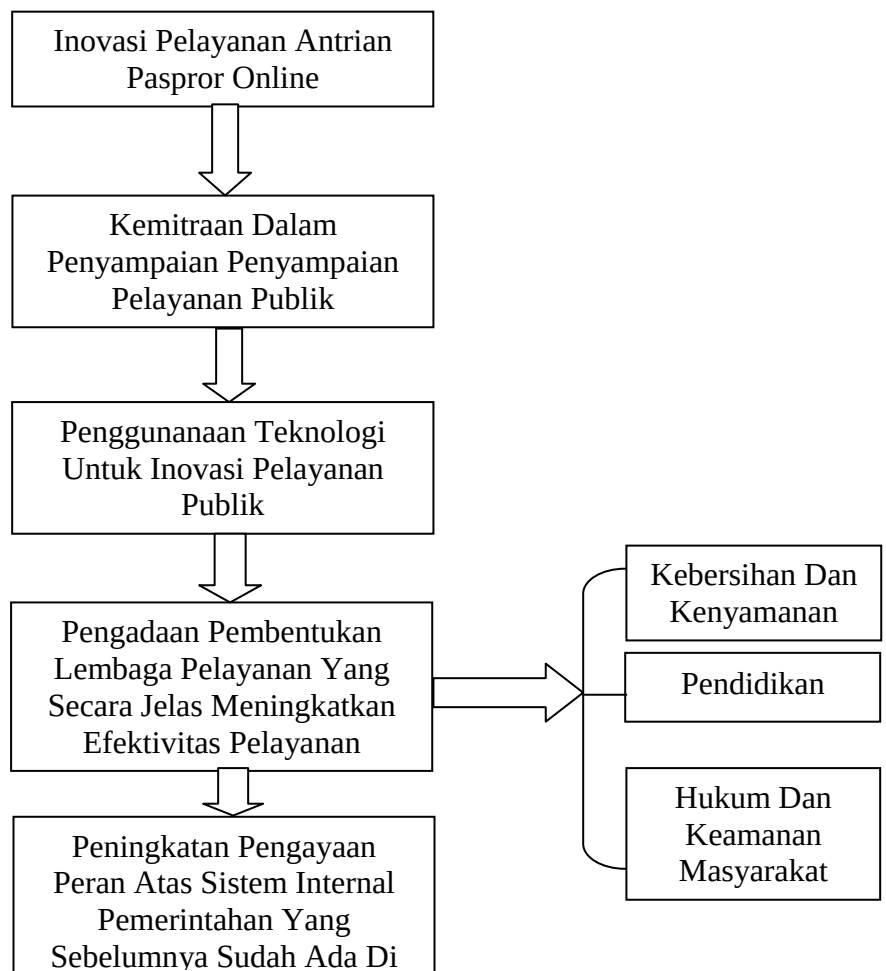
Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online ini dapat difungsikan sebagai sarana pembaharuan bagi masyarakat dan juga birokrasi pemerintahan sehingga dengan adanya Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online senantiasa dapat memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi masyarakat yang ingin mengurus paspor dalam artian pelayanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, dan transparan.

2.4 Kerangka Berpikir

Inovasi dalam pelayanan publik sifatnya tidak berwujud karena organisasi pelayanan dan organisasi tidak semata berbasis pada produk yang tidak dapat dilihat melainkan pada perubahan dalam hubungan pelakunya, yaitu antara penyedia layanan dan penerima layanan atau hubungan antara berbagai bagian dalam organisasi.

Suatu organisasi melakukan suatu inovasi atas dasar adanya suatu inisiatif dalam proses pelayanan publik. Penulis secara mendalam akan melihat kembali soal Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online, dengan menggunakan teori tentang inisiatif pelayanan publik:

Bagan 2.1
Kerangka Berpikir



Dalam suatu organisasi/instansi di huni oleh suatu kelompok yang mempunyai tugas dan fungsi untuk melayani kepentingan masyarakat. dalam suatu organisasi/instansi tersebut ada sebuah sistem yang dijalankan yang melibatkan pihak pemerintah sebagai pemberi pelayanan dan masyarakat sebagai sasaran pelayanan.

Sudah menjadi suatu keharusan bagi suatu organisasi untuk melakukan inovasi dalam proses pelayanan publik. Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online sebagai suatu ide/gagasan yang baru dari direktur jendral imigrasi dengan tujuan untuk meminimalisir masalah antrian serta mempermudah masyarakat dalam proses pengurusan paspor. Masyarakat sebagai sasaran utama dari Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online ini.

Sejauh mana pelaksanaan suatu inovasi serta faktor apa yang mempengaruhi pelaksanaan suatu inovasi dapat lihat dari *Pertama*, adanya inisiatif untuk membangun kerja sama/kemitraan. *Kedua*, adanya inisiatif untuk memanfaatkan teknologi informasi dalam penyampaian pelayanan. *Ketiga*, adanya inisiatif untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi pelayanan melalui pengadaan pembentukan lembaga pelayanan serta *Kempat*, adanya inisiatif untuk peningkatan peran sistem internal dari suatu organisasi. Inisiatif tersebut menjadi suatu bukti keseriusan suatu organisasi untuk melakukan suatu inovasi pelayanan publik. Pemerintah sudah melakukan inovasi untuk memberikan kemudahan pelayanan bagi masyarakat, diharapkan masyarakat dapat mendukung inovasi pelayanan tersebut.