

Pengaruh Inovasi Terhadap Kualitas Layanan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado

Sicilia Selvy Panelewen^{1*}, Endah Pangestuti Haryono², Rolina Emmy Manggopa³,
Heidy Pesik⁴

^{1,2,3,4}Politeknik Negeri Manado, Jl. Raya Politeknik, Manado, Sulawesi Utara
Email: siciliaselvy@yahoo.com^{1*}

Abstrak

Inovasi di sektor publik adalah salah satu jalan atau bahkan merupakan jembatan untuk mengatasi kekurangan dan kebuntuan yang ada diorganisasi sektor publik. Dengan demikian sektor publik dapat menjadi sektor yang dapat mengakomodasi dan merespon secara cepat setiap perubahan yang terjadi. Kemudahan akses dan keterbukaan informasi akan sangat membantu dan memudahkan masyarakat dalam berkomunikasi dan mengurus keperluannya dengan aparat penyelenggara dalam hal ini petugas imigrasi. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado Teling Atas Kecamatan Wanea Kota Manado. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui inovasi yang diterapkan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado dapat membantu pemohon paspor dalam pengajuan pembuatan paspor dan bagaimana pengaruhnya terhadap kualitas layanan yang ada. Penelitian ini merupakan jenis penelitian survei yaitu dengan cara mengumpulkan data dan informasi dari responden dengan menggunakan kuesioner. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari satu variabel bebas (Independent Variable) dan satu variabel terikat (Dependent Variable). Variabel bebas tersebut adalah Pengaruh Inovasi (X) dan variabel terikat adalah Kualitas Layanan (Y).

Keywords: Inovasi, Kualitas, Layanan

PENDAHULUAN

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang “Pelayanan Publik” dikatakan bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Penerapannya pemerintahan tidak lagi mengatur dan menciptakan prosedur-prosedur saja, tetapi lebih mengedepankan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Kemudahan akses, keterbukaan informasi, dan sumber daya yang memadai akan membantu masyarakat untuk mengakses layanan yang

disediakan oleh pemerintah. Faktor penyebab belum berkualitasnya pelayanan publik adalah faktor SDM aparatur, organisasi birokrasi, tata laksana, pola pikir, kinerja organisasi, budaya birokrat, inovasi birokrasi dan teknologi informasi, perilaku birokrasi, dan sistem transaksional.

Inovasi di sektor publik adalah salah satu jalan atau bahkan merupakan jembatan untuk mengatasi kekurangan dan kebuntuan yang ada diorganisasi sektor publik. Dengan demikian sektor publik dapat menjadi sektor yang dapat mengakomodasi dan merespon secara cepat setiap perubahan yang terjadi.

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado adalah salah satu penyelenggara layanan publik dalam keimigrasian. Layanan yang diberikan adalah untuk pembuatan paspor

bagi masyarakat yang ingin melakukan perjalanan ke Luar Negeri. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado menerapkan berbagai inovasi untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi yang dibutuhkan dalam proses pengurusan paspor salah satunya adalah menerapkan sistem Antrian Online yang menggunakan Aplikasi Layanan Paspor Online.

Tujuan dari penerapan aplikasi ini adalah untuk memudahkan pemohon paspor menentukan sendiri waktu kedatangan tanpa harus mengantri terlalu lama. Namun dalam pelaksanaannya masih banyak kendala yang dihadapi salah satunya adalah terdapat error dalam penggunaan aplikasi tersebut dan aplikasi ini menggunakan handphone berbasis android, dimana tidak semua masyarakat mampu membeli dan mengoperasikannya.

Fenomena penggunaan inovasi berupa Aplikasi Antrian Online di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado menarik untuk dikaji lebih mendalam oleh penulis melalui sebuah penelitian yang difokuskan pada judul penelitian “Pengaruh Inovasi Terhadap Kualitas Layanan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado”.

Berdasarkan uraian dalam latar belakang diatas, maka penulis melakukan penelitian tentang Pengaruh Inovasi Terhadap Kualitas Layanan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian survei yaitu dengan cara mengumpulkan data dan informasi dari responden dengan menggunakan kuesioner. Variabel dalam

penelitian ini terdiri dari satu variabel bebas (Independent Variable) dan satu variabel terikat (*Dependent Variable*). Variabel bebas tersebut adalah Pengaruh Inovasi (X) dan variabel terikat adalah Kualitas Layanan.

Penelitian dilaksanakan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado yang beralamat di Jalan 17 Agustus Teling Atas Kecamatan Wanea Kota Manado Sulawesi Utara, mulai bulan Febuari sampai dengan bulan Oktober 2022. Populasi pada penelitian ini adalah pemohon pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado. Pengambilan sampel menggunakan teknik purposive sampling, Purposive sampling termasuk dalam metode non probability sampling (Sugiyono, 2012). Sampel pada penelitian ini yaitu sebagian pemohon yang ingin membuat paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado. Sampel yang diambil dalam penelitian ini memiliki kriteria-kriteria sebagai berikut: Pria atau wanita berusia minimal 20 tahun, Memiliki pekerjaan tetap, Suka melakukan perjalanan

Jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan pendapat dari Hair (2010), ukuran sampel yang ideal dan representative tergantung pada jumlah item pernyataan pada indikator penelitian dikalikan 2. Jumlah pernyataan yang digunakan sebanyak 20. Sehingga jumlah responden minimal untuk penelitian ini dapat diketahui sejumlah $20 \times 2 = 40$. Responden maksimal untuk penelitian ini dapat diketahui sejumlah $40 \times 2 = 80$. Jadi, jumlah minimal sampel yang digunakan adalah 40 responden dan jumlah maksimal sampel yang digunakan adalah 80 responden.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan angket atau kuesioner. Adapun teknik penyebaran kuesioner dalam penelitian ini dilakukan dengan dua cara, yaitu:

1. Mendatangi langsung calon responden untuk dipersilahkan mengisi kuesioner. Kuesioner akan dibagikan langsung di lokasi yang memungkinkan terdapatnya calon responden.
2. Online menggunakan Google Form, teknik ini dilakukan dengan cara membagikan link yang berisikan kuesioner di media sosial yang memungkinkan terdapatnya calon responden yang memenuhi syarat untuk dapat mengisi kuesioner.

Instrumen dalam penelitian ini berupa kuesioner yang berisi butir-butir pertanyaan. Penyusunan kuesioner tersebut didasarkan pada konstruksi teoritik yang telah disusun sebelumnya. Kemudian atas dasar teoritik tersebut dikembangkan dalam indikator-indikator dan selanjutnya dikembangkan dalam butir-butir pertanyaan. Instrumen ini disusun dengan menggunakan Skala Likert.

Dari setiap jawaban responden terhadap daftar pertanyaan yang diajukan, kemudian diberi skor tertentu. Skor tersebut yaitu antara 1 sampai 5, dengan ketentuan sebagai berikut (Sugiyono, 2012):

Sangat Setuju (SS)	diberi skor 5
Setuju (S)	diberi skor 4
Kurang Setuju (KS)	diberi skor 3
Tidak Setuju (TS)	diberi skor 2
Sangat Tidak Setuju (STS)	diberi skor 1

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Korelasi

Spearman. Korelasi spearman digunakan untuk mengukur keeratan hubungan antara 2 variabel dengan data minimal ordinal atau data numerik (interval/rasio) namun tidak berdistribusi normal. Penghitungan Rank Spearman dalam penelitian ini dilakukan dengan rumus:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Keterangan:

r_s = Nilai korelasi Spearman
 d_i^2 = Selisih dari pasangan rank
 n = Banyaknya pasangan rank
6 = Bilangan konstan

Untuk menguji signifikasnsi Korelasi Spearman pertama harus menentukan hipotesis:

$H_0 : \rho_s = 0 \rightarrow$ (tidak ada korelasi yang signifikan antara Inovasi dan Kualitas Layanan)

$H_1 : \rho_s \neq 0$ (terdapat korelasi yang signifikan antara Inovasi dan Kualitas Layanan)

Untuk mengetahui signifikasi korelasi (hubungan) antara inovasi terhadap kualitas layanan, penulis melakukan uji t dengan rumus sebagai berikut:

$$t = r_s \sqrt{\frac{n - 2}{1 - r_s^2}}$$

Keterangan:

r_s = rank spearman
 n = sampel
 t = nilai t hitung yang sudah dicari

Mencari tabel t dengan $dk = 40$ dengan taraf signifikansi alfa 1% (taraf keyakinan 99%) pada saat $n =$ uji dua pihak.

Kriteria pengujian hipotesis sebagai berikut:

Jika $|t_{hitung}| > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak

Jika $|t_{hitung}| < t_{tabel}$, maka H_0 diterima

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sejarah Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado merupakan salah satu unit pelayanan teknis dari Direktorat Jendral Imigrasi yang mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas pokok dan fungsi Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Ham Sulawesi Utara di bidang keimigrasian di wilayah kerjanya. Pada tahun 1954 Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado ditetapkan sebagai imigrasi cabang Makassar, sampai dengan tanggal 23 Oktober 1980 dibawah Kantor Wilayah Direktorat Jendral Imigrasi Manado dengan wilayah kerja Provinsi Sulawesi Utara dan Provinsi Sulawesi Tengah. Pada tahun 1983 terbentuklah Kantor Wilayah Departemen Kehakiman Provinsi Sulawesi Utara dan Tengah di Manado, sehingga nomenkulatur Kantor Wilayah Direktorat Jendral Imigrasi berubah menjadi Kantor Imigrasi Manado.

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado terletak di jalan 17 Agustus Kota Manado Provinsi Sulawesi Utara. Manado merupakan ibu kota dari Provinsi Sulawesi Utara yang di bentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1965 yang disempurnakan dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1974. Luas wilayah Sulawesi Utara yaitu 13.851,64 Km² yang terdiri dari 15 Kabupaten / Kota yang terdiri dari 258 Pulau dan 11 diantaranya berbatasan langsung dengan Negara Filipina dan Laut Pasifik.

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado juga membawahi Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Udara yaitu Bandara Sam Ratulangi Manado. Bandara terletak 15 Km

disebelah utara Kota Manado dan dapat ditempuh 30 menit dari Kota Manado. Bandar udara Internasional Sam Ratulangi merupakan sebuah Bandar udara yang terletak di Sulawesi Utara, 13 Kilometer (8.1 Mil) timur laut dari Kota Manado. Bandar Udara ini di beri nama sesuai dengan nama tokoh pejuang Kemerdekaan Indonesia, Dr. Gerungan Saul Samuel Jacob Ratulangi yang sekaligus merupakan Gubernur Sulawesi yang pertama. Bandara ini merupakan pusat dari Lion Air dan Wings Air untuk bagian Timur Laut Indonesia dan merupakan salah satu kota fokus Garuda Indonesia dan Citilink.

Adapun biaya dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Biaya Pembuatan Paspor

<u>Penerimaan Negara Bukan Pajak</u>	<u>Satuan</u>	<u>Biaya (Rp.)</u>
<u>Paspor Biasa 48 Halaman</u>	<u>Per-Permohonan</u>	350.000.,
<u>Paspor Biasa 48 Halaman Elektronik</u>	<u>Per-Permohonan</u>	650.000.,
<u>Surat Perjalanan Laksana Paspor</u>	<u>Per-Permohonan</u>	100.000.,
<u>Surat Perjalanan Laksana Paspor untuk Orang Asing</u>	<u>Per-Permohonan</u>	150.000.,
<u>Layanan Percepatan Paspor Selesai Pada Hari yang Sama</u>	<u>Per-Permohonan</u>	1.000.000.,
<u>Biaya Beban Paspor Hilang</u>	<u>Per-Permohonan</u>	1.000.000.,
<u>Biaya Beban Paspor Rusak</u>	<u>Per-Permohonan</u>	500.000.,

Inovasi Dalam Prosedur Pembuatan Paspor

Persyaratan pengajuan pembuatan paspor yang di lakukan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado telah menggunakan Sistem Pembuatan Paspor Terpadu (SPPT) atau *One Stop Service*, memiliki beberapa tahapan, yaitu: (1) Antrian Paspor Online, (2) Verifikasi Berkas, (3) Pengisian Formulir, (4) Wawancara, (5) Pengambilan Foto dan Sidik Jari, (6) Pembayaran Paspor, (7) Penyetujuan

Paspor, (8) Penerbitan Paspor, (9) Penyerahan Paspor.

Inovasi Layanan Lainnya

Saat ini Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado telah membuat inovasi layanan yang diantaranya adalah: Layanan *Eazy* Paspor, 2. Layanan KUKIS (Kemudahan Untuk Masyarakat Melalui Inovasi), Layanan Prioritas Ramah Ham.

Pengaruh Inovasi Terhadap Kualitas Layanan Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado

Kuesioner dalam penelitian ini memiliki 30 pertanyaan dan dibagikan kepada pemohon paspor sebanyak 40 responden. Hasil rekapan kuesioner berdasarkan usia responden dalam tabel 5.5 terlihat 92,5 persen berada di rentang usia 15–25 tahun sedangkan 7,5 persen direntang usia 35–45 tahun.

Tabel 2. Kategori Usia Responden

No.	Usia	Jumlah	Persentase
1	Usia 15 - 25 Tahun	37	92,5
2	Usia 25 – 35 Tahun	0	0
3	Usia 35 – 45 Tahun	3	7,5
Total		40	100

Dari tabel 3 dibawah ini dapat terlihat bahwa sebagian besar responden diwakili oleh perempuan sebanyak 85 persen dan laki-laki sebanyak 15%. Hal ini disebabkan kebanyakan pelaku perjalanan adalah wanita.

Tabel 3. Kategori Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Perempuan	34	85
2	Laki-laki	6	15
Total		40	100

Pengolahan data kuesioner dengan menggunakan Skala Likert untuk pembobotan atas jawaban pertanyaan dalam kuesioner

sebanyak 40 responden tersaji dalam tabel 4. terlihat Inovasi diwakili oleh variabel X dan Kualitas Layanan diwakili oleh Variabel Y.

Tabel 4. Pengolahan Data Kuesioner Menggunakan Skala Likert

Responden	Inovasi (X)	Kualitas Layanan (Y)	Responden	Inovasi (X)	Kualitas Layanan (Y)
1	61	62	21	63	64
2	62	65	22	64	61
3	63	61	23	60	66
4	60	64	24	63	55
5	61	62	25	62	63
6	61	62	26	64	64
7	64	62	27	72	74
8	60	62	28	63	60
9	62	62	29	63	61
10	62	61	30	62	68
11	62	61	31	61	61
12	62	61	32	62	63
13	62	64	33	75	75
14	63	60	34	63	62
15	62	64	35	61	61
16	61	61	36	66	61
17	62	62	37	61	63
18	62	62	38	60	63
19	56	62	39	61	62
20	66	68	40	61	61

Tabel 5. Merubah Data Numerik Menjadi Ranking

Pekerja	Pengaruh Inovasi (X)			Kualitas (Y)			di	di ²
	Responden	Inovasi (X)	X ²	Responden	Kualitas (Y)	Y ²		
1	19	56	24	24	55	1	23	529
2	4	60	3,5	14	60	2,5	1	1
3	8	60	3,5	28	60	2,5	1	1
4	23	60	3,5	3	61	9	-5,5	30,25
5	38	60	3,5	10	61	9	-5,5	30,25
6	1	61	10	11	61	9	1	1
7	4	61	10	12	61	9	1	1
8	6	61	10	16	61	9	1	1
9	16	61	10	22	61	9	1	1
10	31	61	10	29	61	9	1	1
11	35	61	10	31	61	9	1	1
12	37	61	10	35	61	9	1	1
13	39	61	10	36	61	9	1	1
14	40	61	10	40	61	9	1	1
15	2	62	20,5	1	62	20	0,5	0,25
16	9	62	20,5	5	62	20	0,5	0,25
17	10	62	20,5	6	62	20	0,5	0,25
18	11	62	20,5	7	62	20	0,5	0,25
19	12	62	20,5	8	62	20	0,5	0,25
20	13	62	20,5	9	62	20	0,5	0,25
21	15	62	20,5	17	62	20	0,5	0,25
22	17	62	20,5	18	62	20	0,5	0,25
23	18	62	20,5	19	62	20	0,5	0,25
24	25	62	20,5	39	62	20	0,5	0,25
25	30	62	20,5	34	62	20	0,5	0,25
26	32	62	20,5	25	63	27,5	-7	49
27	3	63	30	32	63	27,5	2,5	6,25
28	14	63	30	37	63	27,5	2,5	6,25
29	21	63	30	38	63	27,5	2,5	6,25
30	24	63	30	4	64	32	-2	4
31	28	63	30	13	64	32	-2	4
32	29	63	30	15	64	32	-2	4
33	34	63	30	21	64	32	-2	4
34	7	64	35	26	64	32	3	9
35	22	64	35	2	65	35	0	0
36	26	64	35	23	66	36	-1	1
37	19	66	37,5	20	68	37,5	0	0
38	36	66	37,5	30	68	37,5	0	0
39	27	72	39	27	74	39	0	0
40	33	75	40	33	75	40	0	0
Σ							23	697

Korelasi Rank Spearman dalam penelitian ini dapat dihitung sebagai berikut:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

$$r_s = 1 - \frac{6 \times 697}{40(40^2 - 1)}$$

$$r_s = 1 - \frac{4.182}{40(1600 - 1)}$$

$$r_s = 1 - \frac{4.182}{40 \times 1.599}$$

$$r_s = 1 - \frac{4.182}{63,960}$$

$$r_s = 1 - 0,0653 = 0,9347$$

Dari hasil perhitungan diperoleh nilai Korelasi Rank Spearman sebesar 0,9347 menyatakan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima artinya terdapat korelasi yang signifikan antara Inovasi dan Kualitas Layanan.

Sedangkan uji t dapat dihitung dengan menggunakan rumus :

$$t = r_s \sqrt{\frac{n-2}{1-r_s^2}}$$

$$t = 0,9347 \sqrt{\frac{40-2}{1-0,025^2}}$$

$$t = 0,9347 \sqrt{\frac{38}{1-0,000625}}$$

$$t = 0,9347 \sqrt{\frac{38}{0,999}}$$

$$t = 0,9347 \frac{6,164}{0,999}$$

$$t = 0,9347 \times 6,170 = 5,767$$

Dari hasil perhitungan uji thitung di atas diperoleh hasil sebesar 5,767, sedangkan ttabel dengan dk=40 untuk uji dua pihak dengan tingkat signifikansi 1% sebesar 2,704. Dari hasil tersebut maka dapat ditarik kesimpulan bahwa thitung lebih besar dari ttabel maka, H_0 ditolak artinya terdapat

hubungan yang signifikan antara Inovasi dan Kualitas Layanan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas dapat disimpulkan:

1. Saat ini Kantor Imigrasi Kelas I TPI Manado telah membuat inovasi layanan yang diantaranya adalah:
 - a. Layanan Eazy Paspur
 - b. Layanan KUKIS
 - c. Layanan Prioritas Ramah Ham
2. Dari hasil perhitungan diperoleh nilai Korelasi Rank Spearman sebesar 0,9347 menyatakan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima artinya terdapat korelasi yang signifikan antara Inovasi dan Kualitas Layanan.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Pimpinan Politeknik Negeri Manado yang turut berkontribusi dalam penulisan artikel ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Ananda, R., Damelina. B.T., Yoseva.M.P.S. (2021). Pengaruh Inovasi Produk dan Product Knowledge terhadap Brand Awareness Letterpress.Co. Performa : Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis. Volume 6, Nomor 2, Juni.
- Haryono, S. (2016). "Pengaruh Kedisiplinan Siswa dan Motivasi Belajar Terhadap Prestasi Belajar Siswa Pada Mata Pelajaran Ekonomi". Jurnal Ilmiah Pendidikan, 3 (3),261-274.
- Hidayat, R., & Yuliana. (2018). "Pengaruh Harga dan Inovasi Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan" (Studi Kasus Elzatta Pada Generasi Milenial Tahun

- 2018). Study : Elzatta On Millenial Generation. 4(3), 1092-1099.
- Indahyani, N.,Putri,A., Saroh,S., & Zunaida. (2020). "Pengaruh Inovasi Produk", Word of Mouth, dan Mobile Marketing Terhadap Brand Awaraness. 9(2), 192-200.
- Sejati, B.S.A. (2016). "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Starbucks". Jurnal Ilmu Dan Risert Manajemen ISSN: 2461-0593, 5(3), 1-19.