

INTISARI

Kebijakan pelayanan publik terkait imigrasi menghadapi banyak tantangan. Hampir di seluruh Kantor Imigrasi di Indonesia terdapat banyak paspor yang tidak diambil oleh masyarakat sehingga berujung pada pembatalan. Hal ini terkait pelaksanaan kebijakan pembatalan paspor yang tidak diambil selama 1 bulan setelah diterbitkan. Untuk mengatasi masalah pembatalan paspor tersebut, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi meluncurkan inovasi yang diberi nama Tugu Keris. Inovasi ini berupa pengantaran paspor ke rumah masyarakat di hari Sabtu. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis keberhasilan inovasi pelayanan publik yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi sekaligus mengevaluasi kelayakannya.

Keberhasilan inovasi pelayanan publik Tugu Keris dianalisis dengan menggunakan 5 indikator yang dikemukakan oleh Demir (2022), yaitu: meningkatkan efisiensi, menurunkan biaya layanan yang diberikan, mengurangi/menyederhanakan proses administrasi, menyediakan layanan publik yang baru dan berkualitas, dan meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat pengguna pelayanan. Sedangkan, untuk mengukur kelayakannya analisis efisiensi yang digunakan adalah analisis biaya dan manfaat.

Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan dokumentasi. Uji keabsahan data menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik, dan teknik analisis data menggunakan tahapan analisis data Creswell (2016).

Berdasarkan analisis terhadap 5 indikator keberhasilan inovasi pelayanan publik, menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik Tugu Keris oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi terlaksana dengan sangat baik. Hasil analisis biaya dan manfaat (ABM) menunjukkan bahwa *Net Present Value* (NPV) dan *Benefit-Cost Ratio* (BCR) bernilai positif dan hasil *Internal Rate of Return* (IRR) jauh melebihi *discount rate* pemerintah umumnya. Hasil ketiga indikator ABM tersebut mengindikasikan bahwa inovasi pelayanan publik Tugu Keris layak untuk dilaksanakan.

Kata Kunci: Inovasi, Pelayanan Publik, Analisis Efisiensi, Layanan Tugu Keris

ABSTRACT

Public service policies related to immigration pose challenges. In almost all Immigration Offices in Indonesia, there are many passports that are not taken by the public, leading to cancellation. This is related to the implementation of the policy of cancelling passports that are not taken for 1 month after they are issued. To overcome the problem of passport cancellation, Jambi Immigration Office launched an innovation called *Tugu Keris*. This innovation is in the form of delivering passports to the homes of immigration service users. This study aims to analyse the success of *Tugu Keris* innovation carried out by the Jambi Immigration Office while evaluating its feasibility.

The success of the *Tugu Keris* innovation was analysed using 5 indicators put forward by Demir (2022), namely: increasing efficiency, decreasing the cost of services provided, reducing/simplifying administrative procedures, providing new and better-quality public services, and increasing the level of satisfaction of service users. Meanwhile, to measure its feasibility, the efficiency analysis used was cost and benefit analysis.

The research method used qualitative with a descriptive approach, data collection techniques used interviews and documentation, data validity testing used source triangulation and technical triangulation, and data analysis techniques used Creswell's (2016) data analysis stages.

Based on the analysis of the 5 indicators, it shows that the innovation was very well implemented by the Jambi Immigration Office. The results of the cost and benefit analysis (CBA) show that the Net Present Value (NPV) and Benefit-Cost Ratio (BCR) are positive and the Internal Rate of Return (IRR) results far exceed the general government discount rate. The results of the three CBA indicators indicate that the *Tugu Keris* public service innovation is feasible to implement.

Keywords: Innovation, Public Service, Efficiency Analysis, Tugu Keris Service