

# Analisis Inovasi Layanan Permohonan Penerbitan Paspor Melalui Website Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Jakarta Barat = Analysis on the Innovation of Passport Application using Website in Immigration Office Class I West Jakarta

Trisna Gunawan, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920534954&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Penelitian ini adalah mengenai inovasi layanan permohonan Penerbitan paspor melalui website pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Jakarta Barat. Dalam penelitian ini juga dianalisis alasan dan faktor yang melandasi mengapa inovasi layanan permohonan Penerbitan paspor melalui website kurang terdifusikan secara maksimal.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif di mana akan berusaha untuk menggambarkan fakta-fakta mengenai proses komunikasi yang dilakukan untuk menyebarkan inovasi layanan permohonan penerbitan paspor melalui website, menjelaskan keadaan dari objek penelitian, dan membuktikan teori difusi inovasi yang dikemukakan oleh Rogers dengan mendapatkan sebagian besar data dari responden. Pisau bedah yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan empat dimensi difusi inovasi yang dikemukakan oleh Rogers, yaitu inovasi, saluran komunikasi, jangka waktu, dan sistem sosial. Sampel dalam penelitian ini adalah responden yang telah menggunakan inovasi layanan permohonan penerbitan paspor melalui website. Informan dalam penelitian ini adalah para pejabat yang terkait dengan masalah Penerbitan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Jakarta Barat. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner dan wawancara mendalam.

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa: 1) Mayoritas responden memberikan pendapat bahwa inovasi layanan permohonan penerbitan paspor melalui website mempunyai keuntungan yang relatif tinggi, dengan tingkat kompatibilitas, triabilitas, obserabilitas yang tinggi dan tingkat kompleksitas yang rendah. 2) Akan tetapi layanan ini kurang terdifusikan secara maksimal karena Kantor Imigrasi Jakarta Barat belum melaksanakan promosi baik itu melalui media massa maupun media interpersonal secara maksimal. 3) kendala utama yang dihadapi dalam masalah ini adalah rendahnya komitmen dari Kantor Imigrasi Jakarta Barat untuk melakukan sosialisasi tentang inovasi, belum adanya anggaran untuk melakukan sosialisasi, dan masih kentalnya unsur birokrasi yang hierarkis dalam melakukan pelayanan publik.

Hasil penelitian menyarankan bahwa Kantor Imigrasi Jakarta Barat perlu untuk lebih mengencangkan usaha promosi inovasi kepada masyarakat, perlu ditingkatkan kesadaran dan komitmen agen pembaharu untuk lebih menyebarluaskan inovasi dan perlu adanya suatu langkah untuk memasukkan

semangat kompetisi dalam menjalankan birokrasi demi mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat.

.....The research is about analyzing respondent's opinion on the innovation of passport application using website in Immigration Office Class I West Jakarta. The research also analyses the reasons as well as factors underlying the fact that service innovation on passport application through website is less diffused excellently.

The research adopts quantitative method as it is regarded suitable for the research where it enables the researcher to illustrate the facts dealing with communication process carried out to diffuse service innovation on passport application through website, describe the condition of the research object and prove Rogers's Theory of diffusion of innovation by gaining most of the data from the respondents. The research uses four elements of Rogers's Diffusion of Innovation Theory, which are innovation, communication channel, time, and social system. However, in the element of social system, the researcher focuses more on adopter characteristic and change agents. Sample of this research are people who have used service innovation on passport application through website. The informants involved in the research are officials who are related to passport issuance matters in the Immigration Office Class I West Jakarta. Data collection is conducted by distributing questionnaire and conducting in depth interview.

The research results conclude that: 1) the majority of the respondents said that service innovation on passport application through website processes high relative profit, with high level of compatibility, triability, and observability and low level of complexity. They also stated that the service innovation offers positive values and profit in terms of passport application viewed from the quick annual decision making process. 2) Nonetheless, the service is less diffused excellently due to the lack of promotion performed by West Jakarta Immigration Office, neither in mass media nor interpersonal media, optimally. In addition, it only relied on information board as a media to deliver information on innovation. 3) Main obstacles faced in this case are the low level of commitment from West Jakarta Immigration Office to conduct socialization on innovation, the absence of budget to conduct socialization, and the strong hierarchical bureaucratic element in the implementation of public service.

The research results suggest that Immigration Office Class I West Jakarta needs to promote the service innovation unceasingly to the society, increase the awareness and commitment of reformer agents in order to diffuse innovation, and create a step to insert spirit of competition in implementing bureaucracy to achieve service quality to the society.