

**PELAYANAN PUBLIK DALAM PERSPEKTIF *DYNAMIC*  
*GOVERNANCE* DI KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI  
PALEMBANG**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan  
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1  
Administrasi Publik**



**Oleh :**

**VANIA KARINA**

**NIM. 07011282025133**

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**2024**

**HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI**

**PELAYANAN PUBLIK DALAM PERSPEKTIF *DYNAMIC GOVERNANCE*  
DI KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI PALEMBANG**

**SKRIPSI**

**Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji  
pada Tanggal 4 Januari 2024  
dan dinyatakan Telah Memenuhi Syarat**

**TIM PENGUJI SKRIPSI**

**Dr. Sena Putra Prabujaya, S.AP., M.AP**  
Ketua





**M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA**  
Anggota



**Januar Eko Aryansah, S.IP., SH., M.Si**  
Anggota



Mengetahui,

<p>Dekan FISIP UNSRI,</p>  <p><b>Prof. Dr. Alfitri, M. Si</b> NIP. 196601221990031004</p>	<p>Ketua Jurusan</p>  <p><b>Dr. M Nur Budiyanto, S.Sos., MPA</b> NIP. 196911101994011001</p>
--	--

**HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI**

**PELAYANAN PUBLIK DALAM PERSPEKTIF *DYNAMIC*  
GOVERNANCE DI KANTOR IMIGRASI  
KELAS I TPI PALEMBANG**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian  
Persyaratan Dalam Menempuh Derajat  
Sarjana S-1 Ilmu Administrasi Publik**

**Oleh:**

**VANIA KARINA  
NIM. 07011282025133**

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, Desember 2023

**Pembimbing**

**Dr. Sena Putra Prabujaya, S.AP., M.AP  
NIP. 198701052015041003**



Mengetahui,  
Ketua Jurusan  
  
**Dr. M Nur Budiyanto, S.Sos., MPA  
NIP. 196911101994011001**



## LEMBAR PERNYATAAN ORISIONALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Vania Karina

NIM : 07011282025133

Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul “Pelayanan Publik Dalam Perspektif *Dynamic Governance* di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang” ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila di kemudian hari, ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini dan/atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sungguh sungguh tanpa pemaksaan dari pihak manapun.

Vania Karina

Palembang, 11 Januari 2024



Vania Karina

NIM. 07011282025133

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

“ Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan (QS. Al Insyirah: 5-6)”

**Atas izin dan rahmat Allah Swt, skripsi ini saya persembahkan kepada :**

1. Kedua orang tua saya yang tercinta serta saudara saudari saya yang terkasih,
2. Seluruh keluarga besar saya,
3. Seluruh dosen serta staff FISIP UNSRI,
4. Diri saya sendiri.

## ABSTRAK

### PELAYANAN PUBLIK DALAM PERSPEKTIF *DYNAMIC GOVERNANCE* DI KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI PALEMBANG

Oleh

Vania Karina; Sena Putra Prabujaya

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi praktik *dynamic governance* dalam pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang. Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer yang didapatkan melalui proses wawancara terhadap pegawai kantor serta masyarakat yang ada di kawasan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang serta data sekunder yang didapatkan melalui SOP Pelayanan dan beberapa literatur. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitatif dengan metode observasi dan wawancara. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa praktik *dynamic governance* telah mampu diterapkan dengan baik serta memberikan dampak berupa meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang. Hal tersebut dapat dilihat berdasarkan 8 dimensi dalam *dynamic governance* menurut Boon & Geraldine yaitu *future uncertainties, external practices, able people, agile process, thinking ahead, thinking again, thinking across* dan *adaptive policies* dengan budaya organisasi sebagai bahan acuan dalam mendukung dimensi-dimensi tersebut.

**Kata Kunci :** *Pelayanan Publik, Dynamic Governance, Dynamic Capabilities*

Ketua,



Dr. Sena Putra Prabujaya, S.AP., M.AP  
NIP. 198701052015041003

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik

  
Dr. M. Nur Budiyanoto, S.Sos., MPA  


## ABSTRACT

### ***PUBLIC SERVICE IN THE PERSPECTIVE OF DYNAMIC GOVERNANCE AT THE CLASS I IMMIGRATION OFFICE TPI PALEMBANG***

By

**Vania Karina; Sena Putra Prabujaya**

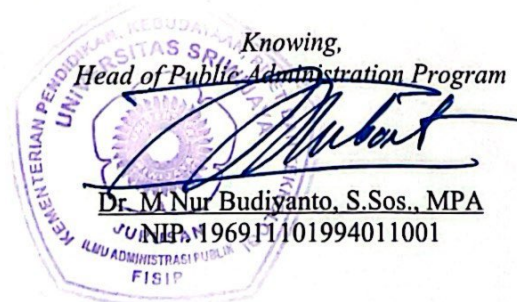
*This research aims to explore the practice of dynamic governance in public services at the Class I Immigration Office TPI Palembang. The data used in this study are primary data obtained through interviews with office employees and the community in the area of the Class I Immigration Office TPI Palembang, as well as secondary data obtained from Service Standard Operating Procedures (SOP) and various literature. The analytical technique used in this research is qualitative with observation and interview methods. The results of this study indicate that the practice of dynamic governance has been successfully implemented and has had an impact on improving the quality of public services at the Class I Immigration Office TPI Palembang. This can be seen based on the 8 dimensions in dynamic governance according to Boon & Geraldine, namely future uncertainties, external practices, able people, agile process, thinking ahead, thinking again, thinking across, and adaptive policies, with organizational culture as a reference to support these dimensions*

**Keywords :** *Public Service, Dynamic Governance, Dynamic Capabilities*

Chairman,



**Dr. Sena Putra Prabujaya, S.AP., M.AP**  
NIP. 198701052015041003



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis diberikan kemudahan serta kelancaran dalam menyelesaikan laporan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW.

Adapun penulisan skripsi ini yang berjudul “Pelayanan Publik Dalam Perspektif *Dynamic Governance* Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang” merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata Satu (S-1) Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Sriwijaya kota Palembang. Dalam penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa dukungan dan doa dari orang tua dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karenanya tidak lupa saya mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si, selaku DEKAN FISIP Universitas Sriwijaya.
2. Bapak Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA, selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Universitas Sriwijaya serta Dosen Penguji dalam Ujian Akhir Skripsi.
3. Bapak Dr. Sena Putra Prabujaya, S.AP., M.AP, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan saran serta mengarahkan laporan skripsi ini hingga selesai.
4. Bapak Januar Eko Aryansyah, S.IP., SH., M.Si selaku Dosen Penguji dalam Ujian Akhir Skripsi.
5. Semua dosen serta staff jurusan Administrasi Publik Universitas Sriwijaya
6. Bapak Mohammad Ridwan, S.Si., M.Si, selaku Kepala Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang.
7. Bapak Yan Edo Supomo, S.T., M.H selaku Kepala Sub Bagian Tata Usaha.
8. Bapak Jaka Saputra, S.H., M.H, selaku Kepala Urusan Kepegawaian
9. Bapak Chandra Supriansyah, S.H., M.H selaku Kepala Urusan Umum.
10. Bapak Harmans Julianto selaku Kepala Seksi Intelijen dan Penindakan Keimigrasian.



11. Bapak Adep Yoenoos, S.T., M.H, selaku Kepala Seksi Lalu Lintas Keimigrasian.
12. Ibu Nidya Wijyantim S.H selaku Kepala Sub Seksi Teknologi Informasi
13. Semua pegawai di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan selama penyusunan skripsi ini.
14. Kedua orang tua penulis dan saudara saudari penulis Callista Ophelia, Anindya Bunga Chintami dan Muhammad Kenzo Alvaro yang telah banyak mendoakan, menyemangati, dan mendukung penulis dalam penyusunan skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi ini sampai akhir.
15. Sahabat-sahabat seperjuangan penulis, Dwi Agustini Herawati, Ayu Pratiwi Yazenia Putri, Lara Seltis dan Anisyah Risfidhayanti yang telah banyak membantu, menyemangati, serta menghibur penulis dalam penyusunan skripsi sehingga laporan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar.

Penulis menyadari masih terdapat beberapa kekurangan dalam penulisan laporan skripsi ini serta jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu penulis mengharapkan masukan berupa saran dan kritik yang diharapkan dapat membantu dalam penulisan laporan selanjutnya agar lebih baik lagi. Akhir kata penulis ucapka terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan laporan skripsi ini sampai selesai.

Palembang, 11 Januari 2023



Vania Karina

NIM. 07011282025133

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN KOMPREHENSIF.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN ORISIONALITAS.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	10
1.3. Tujuan Penelitian.....	10
1.4. Manfaat Penelitian.....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Pelayanan Publik.....	11
2.1.2 <i>Dynamic Governance</i> .....	12
2.1.3 Paspor.....	15
2.1.4 Visa.....	17
2.2 Penelitian Terdahulu.....	17
2.3 Kerangka Pemikiran.....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>26</b>
3.1. Jenis Penelitian.....	26
3.2. Definisi Konsep.....	26
3.3. Fokus Penelitian.....	28
3.4. Unit Analisis Data.....	31
3.5. Data dan Sumber Data.....	31
3.6. Informan Penelitian.....	32
3.7. Teknik Pengumpulan Data.....	34

3.8. Teknik Analisis Data .....	35
3.9. Teknik Keabsahan Data.....	36
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>37</b>
<b>4.1 Gambaran Umum Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang .....</b>	<b>37</b>
4.1.1 Sejarah Singkat.....	37
4.1.2 Visi Misi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang .....	37
4.1.3 Struktur Organisasi, Wewenang dan Tanggung Jawab Staff Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang .....	38
<b>4.2 Hasil Analisis.....</b>	<b>43</b>
4.2.1 Dimensi 1, <i>Future Uncertainties</i> .....	43
4.2.1.1. Perubahan Demografi dan Migrasi.....	43
4.2.1.2. Teknologi dan Sistem Informasi.....	49
4.2.2 Dimensi 2, <i>External Practices</i> .....	53
4.2.2.1. Kerjasama Dengan Instansi Luar.....	53
4.2.3 Dimensi 3, <i>Able People</i> .....	55
4.2.3.1. Orang yang berkompeten Dibidangnya .....	55
4.2.4 Dimensi 4, <i>Agile Process</i> .....	56
4.2.4.1. Dasar Hukum atau Peraturan yang Berlaku.....	56
4.2.5 Dimensi 5, <i>Thinking Ahead</i> .....	57
4.2.5.1. Penerapan Inovasi.....	57
4.2.5.2. Dampak Penerapan Inovasi .....	60
4.2.6 Dimensi 6, <i>Thinking Again</i> .....	61
4.2.6.1. Proses Meninjau Kembali Inovasi yang Diterapkan.....	61
4.2.6.2. Proses Meninjau Kembali Terhadap Kinerja Pegawai .....	64
4.2.7 Dimensi 7, <i>Thinking Across</i> .....	65
4.2.7.1. Adopsi Inovasi Melalui Kerjasama dengan Instansi Luar .....	65
4.2.8 Dimensi 8, <i>Adaptive Policies</i> .....	68
4.2.8.1. Kebijakan yang Sesuai Terhadap Tuntutan Masyarakat.....	68
<b>4.3 Pembahasan .....</b>	<b>76</b>
4.3.1 Dimensi 1, <i>Future Uncertainties</i> .....	76
4.3.2 Dimensi 2, <i>External Practices</i> .....	78
4.3.3 Dimensi 3, <i>Able People</i> .....	79

4.3.4	Dimensi 4, <i>Agile Process</i> .....	80
4.3.5	Dimensi 5, <i>Thinking Ahead</i> .....	81
4.3.6	Dimensi 6, <i>Thinking Again</i> .....	83
4.3.7	Dimensi 7, <i>Thinking Across</i> .....	85
4.3.8	Dimensi 8, <i>Adaptive Policies</i> .....	86
<b>BAB V PENUTUP</b> .....		<b>92</b>
5.1	Kesimpulan .....	92
5.2	Saran.....	92
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....		<b>94</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....		<b>96</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. <i>Research Mapping</i> .....	8
Gambar 2. Kerangka Pemikiran <i>Dynamic Governance</i> .....	13
Gambar 3. Kerangka Pemikiran.....	25
Gambar 4. Teknik Analisis Penelitian Kualitatif.....	35
Gambar 5. Pelaksanaan Lakso di PT Pulp&Paper .....	48
Gambar 6. Akun Instagram Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang .....	50
Gambar 7. Website Resmi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang.....	51
Gambar 8. Akun Twitter Resmi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang .....	51
Gambar 9. Whatsupp Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang .....	52
Gambar 10. Scan Barcode Pelayanan Publik Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang.....	62

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah Pemohon Pembuatan dan Pergantian Paspor Bulan Januari-April Tahun 2023 di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang .....	4
Tabel 2. Contoh Inovasi yang ada di Kantor Imigrasi Daerah lain.....	5
Tabel 3. Penelitian Terdahulu .....	18
Tabel 4. Fokus Penelitian.....	28
Tabel 5. Informan Penelitian.....	32
Tabel 6. Data Pelayanan Keimigrasian di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang.....	44
Tabel 7. Pelaksanaan Lakso Tahun 2023 di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang.....	49
Tabel 8. Kerjasama Pihak Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang dengan Instansi Luar .....	53
Tabel 9. Dasar Hukum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang .....	56
Tabel 10. Inovasi Pelayanan Publik Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang .....	58
Tabel 11. Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)-IKM.....	61
Tabel 12. Perubahan Kebijakan Pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang.....	62
Tabel 13. Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK)-IPK .....	65
Tabel 14. Daftar Studi Tiru yang Telah Dilaksanakan Oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang.....	66
Tabel 15. Kebijakan yang Pernah Diterapkan Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang.....	69
Tabel 16. Matriks Hasil Penelitian.....	71
Tabel 17. Pembahasan Matriks Hasil Temuan di Lapangan Menggunakan Teori <i>Dynamic Governance</i> Menurut Boon dan Geraldine.....	87

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Reformasi birokrasi merupakan sebuah upaya pembaruan sistem administrasi secara mendasar guna mencapai tata kelola pemerintah yang baik. Secara umum reformasi birokrasi adalah proses perbaikan, penataan kembali, perubahan dan penyempurnaan sistem birokrasi agar lebih efisien, produktif, profesional dan efektif (Setiawan and Nawangsari, 2023). Landasan hukum pelaksanaan reformasi birokrasi tertuang dalam Perpres Nomor 81 Tahun 2010 tentang Rancangan Umum Reformasi Birokrasi tahun 2010 sampai dengan tahun 2025 dan Peraturan Menteri tentang Penguatan Struktur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 25 tahun 2020 tentang *Road Map* Reformasi Birokrasi 2020 sampai dengan 2024 (Pajri, 2018).

Tujuan reformasi birokrasi di negara Indonesia yaitu mewujudkan pemerintahan yang dinamis atau *dynamic governance*. Lebih lanjut, hal ini juga tercantum dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 135 Tahun 2018 Tentang Percepatan Pelaksanaan Reformasi Birokrasi di Lingkungan Pemerintahan Daerah, yang dimana dalam peraturan tersebut menyebutkan bahwa dalam pelaksanaan reformasi birokrasi terdapat dua tujuan yang ingin dicapai yaitu mendorong percepatan pelaksanaan reformasi birokrasi secara menyeluruh di lingkungan pemerintah daerah serta mewujudkan tata kelola pemerintahan daerah yang baik berbasis kinerja (Anggraini, 2023).

Dalam dunia yang penuh ketidakpastian yang diiringi dengan pesatnya perkembangan teknologi menuntut pemerintah untuk mengambil langkah strategis

dengan mengeluarkan kebijakan atau program yang dapat menyelesaikan patologi birokrasi yang ada walaupun tidak menjadi jaminan apakah dalam pengimplementasian program atau kebijakan tersebut akan berjalan atau tidak sesuai dengan yang telah direncanakan. Pemerintah Indonesia dari tahun ke tahun selalu dihadapkan dengan permasalahan pelayanan publik yang tiada henti. Dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia, masih sering dijumpai permasalahan seperti diskriminasi pelayanan, kurang informatif, kurang *responsive*, bertele-tele (menunda pelayanan), pelayanan publik yang kurang kompeten, kurang *accessible*, dan lain sebagainya (Yanuar, Kartini and Akbar, 2023).

Permasalahan dalam pelayanan publik dalam disebabkan karena faktor internal berupa kurangnya profesionalitas serta kedisiplinan pegawai maupun karena faktor eksternal berupa kurangnya kerjasama antar instansi dalam mengembangkan inovasi yang dapat mengefisiensikan kegiatan pelayanan. Hal tersebut menuntut pemerintah Indonesia untuk melakukan reformasi birokrasi sebagai upaya dalam mengatasi bentuk-bentuk permasalahan tersebut. Lingkungan organisasi bersifat dinamis yang artinya selalu mengalami perubahan seiring berjalannya waktu dan jika organisasi tersebut tidak dapat melakukan adaptasi terhadap perubahan lingkungan maka organisasi tersebut akan kesulitan untuk bertahan. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kinerja dan citra negatif serta membangun birokrasi yang adaptif, maka seluruh lembaga publik perlu melakukan reformasi birokrasinya (Andhika, 2017).

Menurut Neo & Chen (2007) tata kelola dinamis adalah kemampuan pemerintah yang secara berkelanjutan menyesuaikan kebijakan dengan program publik dan mengubah cara formulasi dan implementasinya sehingga tujuan jangka



panjang negara dapat tercapai. Dinamika itu sendiri merupakan pembelajaran yang berkelanjutan, implementasi yang cepat dan efektif, serta perubahan yang tidak pernah berakhir, yang ditandai dengan ide ide baru, kesadaran baru, peningkatan keberlanjutan, tindakan cepat, adaptasi yang fleksibel, dan inovasi kreatif. (Ni Putu Dinda Kalpika Putri and Putri, 2023). Menurut Neo & Chen (2007) kerangka kerja dari *dynamic governance* adalah budaya yang berinteraksi dengan kemampuan dinamis untuk membawa perubahan.

Kemampuan dinamis atau *dynamic capabilities* terdiri dari berpikir kedepan (*thinking ahead*), berpikir ulang (*thinking again*), dan berpikir lintas (*thinking across*). Kemampuan dinamis tersebut digerakkan dengan orang-orang yang berkompeten (*able people*) dan proses yang gesit (*agile processes*) (Alim, 2022). Reformasi birokrasi merupakan perubahan yang dilakukan dengan terencana. Oleh karena itu, dalam pelaksanaannya pun terdapat proses perencanaan. Konsep dari *dynamic governance* menjadi sebuah kebutuhan untuk diimplementasikan pada setiap organisasi publik. Sama halnya dengan tujuan pelayanan publik yang ingin dicapai melalui reformasi birokrasi di Indonesia maka konsep pemerintahan dinamis memberikan acuan bagi pencapaian pelayanan publik yang baik dan sejalan dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat sesuai dengan Peraturan Walikota (PERWALI) Kota Palembang Nomor 15 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Masyarakat Berbasis Elektronik (Ikhsan *et al.*, 2020).

Kantor Imigrasi merupakan salah satu organisasi sektor publik yang berperan dalam pelayanan publik khususnya dibidang keimigrasian (Edwinarta, 2022). Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang merupakan departemen pelaksana teknis Direktorat Jendral Imigrasi. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang dipimpin oleh

seorang Kepala Pejabat Imigrasi (KAKANIM) yang membawahi lima seksi yaitu sub bagian tata usaha, seksi lalu lintas keimigrasian, seksi izin tinggal dan status keimigrasian, seksi pengawasan dan penindakan keimigrasian, serta seksi teknologi informasi dan komunikasi keimigrasian.

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang merupakan salah satu instansi dalam memberikan pelayanan publik dibidang keimigrasian seperti permohonan pembuatan paspor baru atau penggantian, pelayanan dalam pengurusan paspor hilang atau rusak, pelayanan bagi Warga Negara Asing (WNA) seperti izin tinggal, pendaftaran bagi kewarganegaraan ganda terbatas, melakukan kegiatan pengawasan terhadap dokumen keimigrasian serta mengelola informasi keimigrasian, dan lain-lain dengan berdasarkan kebijakan Permenkumham Nomor 2 Tahun 2022 tentang Pelayanan Publik Berbasis HAM (P2HAM) (Kusuma, 2017). Tingginya minat masyarakat dalam pembuatan maupun pergantian paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang dapat dilihat dari jumlah permohonan yang diajukan. Berikut merupakan data jumlah pemohon untuk pembuatan maupun pergantian paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang,

**Tabel 1. Jumlah Pemohon Januari-April Tahun 2023 di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang**

Jenis Pelayanan	Januari	Februari	Maret	April
Penerbitan Paspor Biasa	4.997	4.659	3.874	2.157
Penerbitan Paspor Proses Percepatan	138	136	136	136
Penerbitan Paspor Elektronik	962	1.191	1.083	723

*Sumber : Diolah Penulis Berdasarkan Data Pelayanan Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang Tahun 2023*

Namun, dalam penyelenggaraan pelayanan tersebut masih banyak ditemukan permasalahan yang menimbulkan keluhan dari masyarakat terlebih lagi setelah

diterapkannya sistem online, salah satunya yaitu antrian dalam pembuatan maupun pergantian paspor yang memakan waktu lama. Selain itu, beberapa masyarakat kesulitan dalam mendaftarkan biodata diri didalam aplikasi M Paspor yang sering mengalami *server down*, terlebih lagi dalam penyelenggaraan pelayanan paspor dinilai belum efisien karena masyarakat masih harus mengisi ulang biodata diri di lokasi meskipun telah melengkapi biodata diri melalui aplikasi M Paspor. Berikut merupakan beberapa inovasi yang membantu mengefisiensikan penyelenggaraan pelayanan paspor di Kantor Imigrasi daerah lain diantaranya yaitu :

**Tabel 2. Contoh Inovasi yang ada di Kantor Imigrasi Daerah lain.**

No	Unit Kantor Imigrasi	Inovasi
1.	Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Muara Enim	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Layanan “lapor tunggu” berupa layanan pembuatan maupun pergantian paspor pada hari sabtu dan minggu sebanyak 4 kali dalam sebulan</li> <li>• Layanan “lentera” berupa pemberian layanan keimigrasian yang dapat dilakukan di jam istirahat.</li> </ul>
2.	Kantor Imigrasi Kelas I Jakarta Pusat	Telah menggunakan mesin digital dalam pengambilan nomor antrian paspor sehingga dapat mengefisiensikan waktu.
3.	Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Tangerang	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Layanan “<i>one day service</i>” yaitu layanan di hari minggu untuk pembuatan paspor yang dapat selesai dalam satu hari.</li> <li>• Layanan “gesit” yaitu berupa pembuatan paspor yang dapat dilakukan di Tangcity Mall setiap hari sabtu.</li> <li>• Layanan “<i>drive thru</i>” yaitu pengambilan paspor yang dapat dilakukan didalam kendaraan tanpa harus masuk ke Kantor Imigrasi terkait.</li> </ul>
4.	Kantor Imigrasi Kelas I TPI Cirebon	Terdapat layanan “iron seni” berupa pembuatan maupun pergantian paspor yang dapat dilakukan sore hari pada pukul 17.00 sampai 20.00 WIB sebanyak seminggu 2 kali di hari selasa dan kamis dengan pendaftaran melalui pesan via <i>whatsapp</i> .

*Sumber : Diolah oleh penulis berdasarkan beberapa artikel, jurnal dan website.*

Dalam segi informasi pun, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang dinilai belum informatif, hal tersebut dapat dilihat dari website resminya yang kurang transparan karena jarang diperharui dan belum menampilkan informasi serta data-data terbaru. Hal tersebut juga merugikan pihak Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang sebagai organisasi publik karena menyebabkan citra instansi yang kurang baik di mata masyarakat yang berkaitan dengan kurangnya kepuasan masyarakat serta kurang efisiennya waktu kerja.

Berdasarkan beberapa penelitian yang telah dilakukan mengenai praktik tata kelola dinamis di beberapa Kantor Imigrasi daerah lain contohnya seperti praktik tata kelola dinamis di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya oleh Pajri, Endar Heryan dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Politik 2017 dalam pemberian layanan paspor, diketahui bahwa kapabilitas dinamis Kantor Imigrasi tersebut mampu menghasilkan beberapa perubahan yang berkaitan pada peningkatan kualitas pelayanan paspor menjadi lebih baik dimata masyarakat. Meskipun demikian, berdasarkan pola pikir *dynamic capabilities* dalam indikator *thinking ahead* terdapat kekurangan yaitu kurangnya penggalian *feedback* kepada pemohon secara mendalam serta dalam indikator *thinking across* yaitu kurangnya kerjasama serta dengan keimigrasian luar maupun pihak swasta (Pajri, 2018).

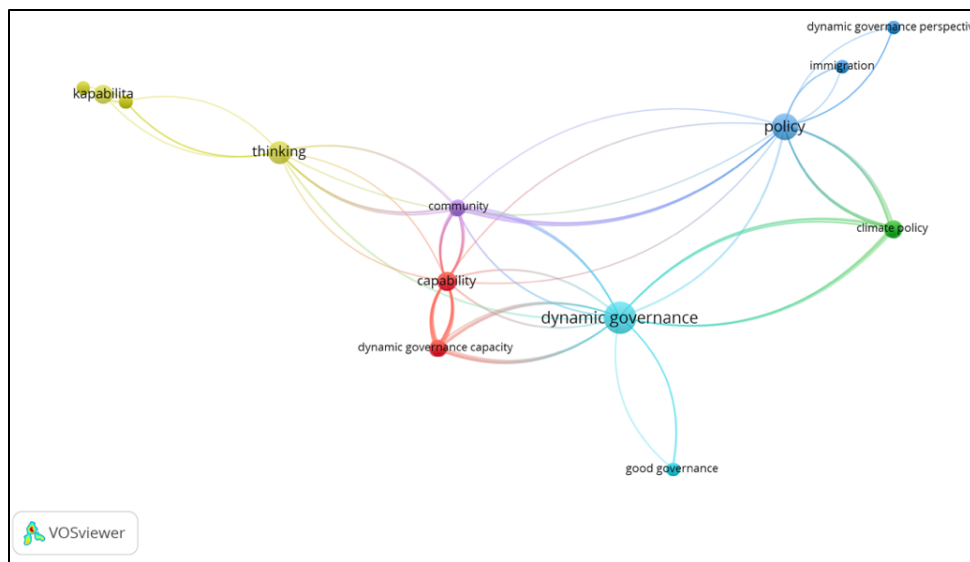
Selain itu, penelitian lain mengenai praktik *dynamic governance* juga dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Batam oleh saudara Yudhanto Satyagraha Adiputra, saudari Nazela Fatmarella Lestaluhu, saudari Nur Aslamaturrahmah Dwi Putri dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Vol 1, No 1 tahun 2020. Diketahui bahwa praktik *dynamic governance* di Kantor Imigrasi dalam indikator *thinking across* pihak Kantor Imigrasi terkait perlu meningkatkan

kerjasama dengan Kantor Imigrasi maupun organisasi lain untuk mengadopsi inovasi yang dapat memberikan kemudahan dalam pelayanannya (Nazela Fatmarella Lestaluhu, Nur Aslamaturrahmah Dwi Putri and Yudhanto Satyagraha Adiputra, 2020).

Penelitian ini bertujuan untuk melihat praktik *dynamic governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan mengeksplorasi fenomena-fenomena yang menjadi permasalahan dalam pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang baik secara internal maupun eksternal yang kemudian dapat dijadikan evaluasi bagi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang untuk memperbaiki kekurangannya. Salah satu ciri *dynamic governance* adalah birokrasi yang menerapkan manajemen kinerja dan berorientasi pada hasil yang didukung dengan penerapan sistem berbasis elektronik. *Dynamic governance* sendiri merupakan tuntutan masyarakat terhadap pemerintah untuk selalu dapat melakukan penyesuaian dalam setiap pelaksanaan program atau kebijakan demi keberlangsungan masyarakat dengan penggabungan antara budaya organisasi dengan *dynamic capabilities*.

Jadi penelitian ini penting untuk dilakukan karena untuk mengembangkan kapasitas organisasi yang dalam penelitian ini yaitu Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang agar mencapai tujuan yang telah ditentukan secara efektif dan efisien serta meningkatkan kepercayaan masyarakat akan pelayanan publik di organisasi sektor publik khususnya dalam penelitian ini yaitu di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi dasar dalam proses *decision making* dalam upaya menemukan solusi dari permasalahan pelayanan paspor maupun permasalahan lainnya baik menggunakan metode *divergent*

*thinking* maupun *convergent thinking* serta dapat menjadi dasar untuk meningkatkan *capacity building* maupun profesionalisme untuk pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang maupun instansi lain yang relevan dengan penelitian ini.



**Gambar 1. Research Mapping**

*Sumber : Diolah oleh penulis menggunakan aplikasi Vosviewer*

Dari segi *research gap* ini, dapat diketahui bahwa peran instansi pemerintah dalam pelayanan publik masih diperlu ditingkatkan. Lemahnya kebijakan atau peraturan yang dikeluarkan pemerintah sangat mempengaruhi dalam menciptakan tata kelola dinamis di sebuah organisasi. Kondisi tata kelola dinamis dalam pengembangan solusi dapat mengalami serangkaian ketegangan yang heterogen dan berkembang secara dinamis selama berbagai fase pengembangan solusi. Dalam beberapa jurnal mengenai praktik *dynamic governance* yang telah dilakukan di beberapa instansi publik seperti Pemerintahan Daerah Provinsi Jawa Barat telah bergerak menuju arah yang dinamis dengan pemanfaatan berbagai inovasi yang ditetapkan.

Dalam sebuah instansi publik diperlukan kebijakan atau inovasi yang dapat membantu menyelesaikan permasalahan yang ada serta pola pikir pemimpin yang berorientasi ke arah masa depan. Selain itu, berdasarkan beberapa penelitian yang telah dilakukan di beberapa instansi publik, objek dalam penelitian yang dilakukan hanya berfokus pada *dynamic capabilities* yaitu *thinking ahead*, *thinking again* dan *thinking across* dalam sebuah instansi pemerintah. Padahal dalam mengukur kualitas pelayanan publik dalam sebuah instansi ataupun untuk melihat seberapa jauh praktik *dynamic governance* untuk menciptakan tata kelola dinamis yang dilakukan dalam sebuah instansi membutuhkan penelitian mendalam dengan menggabungkan budaya organisasi dengan *dynamic capabilities*.

Beranjak dari latar belakang tersebutlah, Penulis melihat celah bahwa penelitian mengenai praktik *dynamic governance* dalam pelayanan publik masih minim dilakukan padahal hal tersebut berkaitan dengan tingkat kepuasan serta kepercayaan (*trust*) masyarakat akan instansi pemerintah. Selain itu, dalam penelitian yang akan penulis lakukan untuk melihat praktik *dynamic governance* di dalam salah satu instansi pemerintah dilakukan dengan menggabungkan antara budaya organisasi serta *dynamic capabilities* yaitu *thinking ahead*, *thinking again* dan *thinking across* yang dapat membantu dalam melihat permasalahan yang ada baik internal maupun eksternal untuk mempengaruhi proses *decision making*. Dari kesenjangan penelitian yang ada, Penulis ingin mendesain dan mengembangkan penelitian yang berbeda dari penelitian sebelumnya dan mengajukan judul, "Pelayanan Publik dalam Perspektif *Dynamic Governance* di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang."

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang akan dibahas yaitu “Bagaimana praktik *dynamic governance* dalam pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang?”.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini yaitu “Untuk mengeksplorasi praktik *dynamic governance* dalam pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang”.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat dalam pendidikan terkhususnya didalam ilmu administrasi publik serta dapat menjadi sebuah bahan untuk mengembangkan penelitian yang berhubungan dengan pelayanan publik didalam instansi publik.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yaitu sebagai berikut :

- 1) Bagi peneliti, dapat memperluas wawasan dan pengetahuan dalam penelitian terkait topik pelayanan publik.
- 2) Bagi masyarakat, dapat memberikan pengetahuan dan informasi bermanfaat terkait pelayanan publik di instansi publik.



## DAFTAR PUSTAKA

- Alim, B. N. (2022) 'Upaya Mewujudkan Dynamic Governance Pada Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo', *Dialogue: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 4(2), pp. 343–361. doi: 10.14710/dialogue.v4i2.14645.
- Andhika, L. R. (2017) 'EVOLUSI KONSEP TATA KELOLA PEMERINTAH: SOUND GOVERNANCE, DYNAMIC GOVERNANCE dan OPEN GOVERNMENT', *Jurnal Ekonomi dan Kebijakan Publik*, 8(2), pp. 87–102. doi: 10.22212/jekp.v8i2.867.
- Anggraini, P. R. (2023) 'Dynamic Governance Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Bone Provinsi Sulawesi Selatan', 3, pp. 2959–2970.
- Creswell, J. W. and Creswell, J. D. (2018) *Mixed Methods Procedures, Research Defign: Qualitative, Quantitative, and Mixed M ethods Approaches*.
- Edwinarta, C. D. (2022) 'Dinamika Implementasi Kebijakan Layanan Eazy Passport Pada Kantor Imigrasi Tanjung Perak', *Governance, JKMP (Governance, Jurnal Kebijakan & Manajemen Publik)*, 12(1), pp. 1–19. doi: 10.38156/governancejkmp.v12i1.57.
- Effendi, R. R. (2023) 'Efektifitas Ketentuan Bebas Visa Kunjungan dalam Penyalahgunaan Izin Tinggal Warga Negara Asing', *Wajah Hukum*, 7(1), p. 166. doi: 10.33087/wjh.v7i1.1195.
- Erlianti, D. (2019) 'Kualitas Pelayanan Publik', *Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis*, 1(1), pp. 15–28. doi: 10.36917/japabis.v1i1.7.
- Ikhsan, K. *et al.* (2020) 'Implementasi Dynamic Governance Dalam', 7, pp. 385–401.
- Kusuma, B. M. A. (2017) 'Membumikan Dynamic Governance Dalam Meningkatkan Profesionalisme Manajemen Penyelenggaraan Haji', *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 1(1), p. 23. doi: 10.26740/jpsi.v1n1.p23-28.
- Nazela Fatmarella Lestaluhu, Nur Aslamaturrahmah Dwi Putri and Yudhanto Satyagraha Adiputra (2020) 'Analisis Pelayanan Public Dalam Perspektif Dyanamic Governance (Studi Tentang Kapabilitas Dinamis Kantor Imigrasi

- Kelas 1 Khusus TPI Batam dalam Penyelenggaraan Pelayanan Paspor)', *Student Online Journal (SOJ) UMRAH-Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 1(1), pp. 19–26. Available at: <https://soj.umrah.ac.id/index.php/SOJFISIP/article/view/109%0Ahttps://soj.umrah.ac.id/index.php/SOJFISIP/article/download/109/82>.
- Neo, B. S. and Chen, G. (2007) *No Title*. 4th edn. Edited by M. E. Porter. Singapore: World Scientific. Available at: [http://www.untag-smd.ac.id/files/Perpustakaan\\_Digital\\_2/PUBLIC ADMINISTRATIONS/Dynamic governance embedding culture, capabilities and change in Singapore.pdf](http://www.untag-smd.ac.id/files/Perpustakaan_Digital_2/PUBLIC ADMINISTRATIONS/Dynamic%20governance%20embedding%20culture,%20capabilities%20and%20change%20in%20singapore.pdf).
- Ni Putu Dinda Kalpika Putri and Putri, C. A. W. (2023) 'Pengelolaan Program Denpasar Mantap Kesehatan Masyarakat di Kota Denpasar dalam Perspektif Dynamic Governance', *Journal of Contemporary Public Administration (JCPA)*, 3(1), pp. 1–7. doi: 10.22225/jcpa.3.1.2023.1-7.
- Pajri, E. H. (2018) 'Analisi Dampak pelayanan Publik Dalam Perspektif Dynamic Governance (Studi Tentang Kapabilitas Dinamika Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Paspor)', *Jurnal Administrasi Negara, UNAIR*, 2(1), pp. 22–30.
- Setiawan, A. R. and Nawangsari, E. R. (2023) 'Dynamic Governance Program Rehabilitasi Sosial Rumah Tidak Layak Huni', *Jurnal Kebijakan Publik*, 14(1), p. 92. doi: 10.31258/jkp.v14i1.8176.
- Sinambela, L. P. (2017) 'Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, Implementasi)', *Doc-Pak.Undip.Ac.Id*, I(2), pp. 127–137. Available at: [http://doc-pak.undip.ac.id/7761/1/Monograf 21 Okt 2020 %281%29.pdf](http://doc-pak.undip.ac.id/7761/1/Monograf%2021%20Okt%202020%281%29.pdf).
- Yanuar, F., Kartini, D. S. and Akbar, I. (2023) 'Penerapan Dynamic Governance terhadap Tata Kelola Permukiman Akibat Dampak Urbanisasi di Kota Depok Tahun 2022', 8(3), pp. 202–212.