Khatulistiwa: Jurnal Pendidikan dan Sosial Humaniora
Volume 5, Nomor 2, Juni 2025
e-ISSN: 2962-4037; p-ISSN: 2962-4452, Hal. 830-841
DOI: https://doi.org/10.55606/khatulistiwa.v5i2.6269
Available Online at: https://researchhub.id/index.php/Khatulistiwa

Inovasi Layanan Jemput Bola (Eazy Passport) Oleh Kantor Imigrasi Surabaya: Strategi Peningkatan Aksesibilitas Layanan Keimigrasian

Ahmad Fitroni [1*], Sri Kamariyah [2], Ika Devy Pramudiana [3], Dandy Patrija Wirawan [4]
[1-4] Universitas Dr. Soetomo Surabaya, Indonesia
Email: srikamariyah@gmail.com *

Abstract, *Access to fast, easy, and humane immigration services is a major challenge amidst the dynamics of urban community needs. The Surabaya Immigration Office responded to this condition through an innovative outreach service known as Eazy Passport. This innovation is designed to reach service users who have limited time and mobility. This study aims to evaluate the effectiveness of the Eazy Passport innovation in improving the accessibility of immigration services, using Parasuraman's service quality theory approach as an analytical framework. This type of research is descriptive qualitative. Data collection was conducted through in-depth interviews, field observations, and documentation of immigration officers and Eazy Passport service users. The main research instrument was the researcher himself who played an active role in the data extraction process. Data analysis used data reduction techniques, data presentation, and drawing conclusions according to the Miles and Huberman model. The results of the study showed that the five dimensions of Parasuraman's theory—tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy—have been optimally implemented in the Eazy Passport service. This service has been proven to shorten service time, increase public satisfaction, and expand the reach of services without adding excessive administrative burdens. The conclusion of this study states that the innovation of the jemput bola service has succeeded in becoming an effective strategy in improving the accessibility and quality of immigration services in Surabaya. Further research is suggested to use a quantitative approach or mixed methods to compare the effectiveness of conventional and jemput bola services in the context of different regions or institutions.*

Keywords: *Accessibility, Eazy Passport, Immigration Office, Parasuraman Theory, Public Service Innovation, Service Quality*

Abstrak, Akses terhadap layanan keimigrasian yang cepat, mudah, dan manusiawi merupakan tantangan utama di tengah dinamika kebutuhan masyarakat perkotaan. Kantor Imigrasi Surabaya merespons kondisi tersebut melalui inovasi layanan jemput bola yang dikenal dengan sebutan Eazy Passport. Inovasi ini dirancang untuk menjangkau pengguna layanan yang memiliki keterbatasan waktu dan mobilitas. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas inovasi Eazy Passport dalam meningkatkan aksesibilitas layanan keimigrasian, dengan menggunakan pendekatan teori kualitas layanan Parasuraman sebagai kerangka analisis. Jenis penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi lapangan, dan dokumentasi terhadap petugas imigrasi dan pengguna layanan Eazy Passport. Instrumen utama penelitian adalah peneliti sendiri yang berperan aktif dalam proses penggalian data. Analisis data menggunakan teknik reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan sesuai model Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima dimensi teori Parasuraman—tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy—telah diimplementasikan secara optimal dalam layanan Eazy Passport. Layanan ini terbukti memperpendek waktu pelayanan, meningkatkan kepuasan masyarakat, dan memperluas jangkauan layanan tanpa menambah beban administratif yang berlebihan. Kesimpulan dari penelitian ini menyatakan bahwa inovasi layanan jemput bola telah berhasil menjadi strategi efektif dalam meningkatkan aksesibilitas dan kualitas layanan keimigrasian di Surabaya. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan pendekatan kuantitatif atau metode campuran guna membandingkan efektivitas layanan konvensional dan jemput bola dalam konteks wilayah atau institusi yang berbeda.

Kata kunci: Aksesibilitas, Eazy Passport, Inovasi Pelayanan Publik, Kantor Imigrasi, Kualitas Layanan, Teori Parasuraman

1. PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi yang ditandai oleh peningkatan mobilitas manusia lintas negara, kebutuhan akan pelayanan keimigrasian yang cepat, mudah, dan terpercaya menjadi sangat

Received Mei 03, 2025; Revised Mei 17, 2025; Accepted Juni 02, 2025; Published, Juni 05, 2025

krusial. Layanan paspor sebagai salah satu bentuk layanan keimigrasian memegang peranan penting dalam mendukung aktivitas masyarakat, baik untuk keperluan pendidikan, pekerjaan, pariwisata, maupun urusan keluarga. Namun, pada kenyataannya, akses terhadap layanan keimigrasian masih menghadapi berbagai kendala, terutama di wilayah padat penduduk atau dengan tingkat kesibukan tinggi seperti kota Surabaya.

Masyarakat sering mengeluhkan lamanya antrean, keterbatasan waktu pelayanan, serta keharusan untuk datang langsung ke kantor imigrasi, yang kerap menyulitkan kelompok tertentu seperti pekerja, pelajar, dan penyandang disabilitas. Di sisi lain, Kantor Imigrasi Surabaya sebagai institusi yang memiliki volume permohonan paspor cukup tinggi setiap tahunnya juga menghadapi tantangan dalam memenuhi tuntutan masyarakat yang semakin menginginkan layanan yang cepat, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna. Ketimpangan antara harapan pengguna dan kenyataan pelayanan inilah yang menjadi latar belakang lahirnya berbagai inovasi, salah satunya adalah program Eazy Passport.

Beberapa studi sebelumnya telah menyoroti dinamika pelayanan publik di Kantor Imigrasi Surabaya. Penelitian oleh (Kaunang, 2023) menunjukkan bahwa meskipun sistem antrian online telah membantu mengurangi waktu tunggu, namun belum sepenuhnya menjangkau masyarakat yang tidak familiar dengan teknologi. Sementara itu, studi oleh (Lunni, 2023) menyoroti ketidakmerataan pelayanan antara jam sibuk dan jam reguler, yang mengindikasikan perlunya strategi pelayanan yang lebih fleksibel dan responsif. Kedua penelitian tersebut mengarah pada pentingnya peningkatan aksesibilitas layanan, terutama bagi kelompok masyarakat yang tidak memiliki fleksibilitas waktu atau akses terhadap infrastruktur digital.

Selain itu, dua penelitian lain yang secara khusus mengkaji aspek aksesibilitas layanan keimigrasian juga memberikan kontribusi penting terhadap pemahaman tentang tantangan yang dihadapi. Penelitian oleh (Yolanda et al., 2024) mengemukakan bahwa faktor geografis dan keterbatasan fisik menjadi penghambat utama dalam pelayanan paspor di daerah perkotaan padat. Sementara studi dari (Armando & Purnomo, 2024) menekankan perlunya pendekatan pelayanan yang lebih adaptif terhadap kebutuhan komunitas tertentu seperti lansia dan difabel. Temuan ini menegaskan urgensi inovasi pelayanan yang mampu mendekatkan layanan keimigrasian kepada masyarakat secara langsung.

Berangkat dari kebutuhan tersebut, pendekatan jemput bola melalui program Eazy Passport menjadi salah satu bentuk inovasi yang relevan. Penelitian oleh (Nugraha et al., 2023) mencatat bahwa implementasi Eazy Passport di lingkungan instansi pemerintah mampu mempercepat proses permohonan paspor secara kolektif. Sementara itu, studi oleh (Arsyandy

et al., 2022; Fauzi & Aji, 2023) menyebut bahwa model layanan ini memberikan nilai tambah berupa efisiensi waktu dan peningkatan kepuasan pengguna. Kedua penelitian ini menunjukkan bahwa Eazy Passport merupakan salah satu solusi potensial dalam menjawab permasalahan aksesibilitas layanan keimigrasian.

Solusi terhadap kompleksitas permasalahan pelayanan keimigrasian tidak dapat dilepaskan dari pendekatan teoretis. Teori SERVQUAL dari Parasuraman (Abdussamad & SIK, 2021; Wijaya, 2019), yang mencakup lima dimensi utama yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, memberikan kerangka analisis yang tepat dalam menilai kualitas layanan publik, termasuk dalam konteks inovasi pelayanan keimigrasian. Di sisi lain, teori co-production dalam pelayanan publik (Yogopriyatno & IP, n.d.) menyatakan bahwa keberhasilan inovasi layanan sangat bergantung pada keterlibatan aktif antara penyedia layanan dan pengguna dalam proses pelayanan. Kedua pendekatan ini memberikan dasar yang kuat untuk mengevaluasi sejauh mana Eazy Passport sebagai bentuk layanan jemput bola dapat meningkatkan aksesibilitas serta kepuasan masyarakat.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis inovasi layanan jemput bola melalui program Eazy Passport yang diterapkan oleh Kantor Imigrasi Surabaya, dengan fokus pada strategi dalam meningkatkan aksesibilitas layanan keimigrasian. Melalui pendekatan kualitatif dan analisis berdasarkan teori SERVQUAL, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kebijakan layanan publik yang lebih inklusif, adaptif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

2. KAJIAN TEORI

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu indikator utama keberhasilan tata kelola pemerintahan dalam memberikan kemudahan dan kepuasan kepada masyarakat. Dalam konteks layanan keimigrasian, peningkatan aksesibilitas menjadi hal yang sangat penting mengingat kebutuhan masyarakat akan dokumen perjalanan yang cepat dan tepat waktu terus meningkat (Wardati, 2016). Inovasi layanan menjadi salah satu strategi yang digunakan oleh instansi pemerintah untuk menjawab tantangan tersebut, khususnya di era digital dan mobilitas tinggi. Salah satu inovasi yang diimplementasikan oleh Kantor Imigrasi Surabaya adalah layanan jemput bola yang dikenal dengan Eazy Passport. Program ini bertujuan untuk mendekatkan layanan kepada masyarakat, terutama bagi kelompok yang memiliki keterbatasan waktu atau akses untuk datang langsung ke kantor imigrasi (Hana & Haryanto, 2025).

Kualitas layanan merupakan aspek fundamental yang memengaruhi kepuasan pengguna dan keberhasilan inovasi layanan publik. Untuk itu, teori SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, (Wibowo & Nuryanto, 2022) menjadi kerangka yang paling banyak digunakan dalam mengukur persepsi kualitas layanan. Teori ini mengidentifikasi lima dimensi utama yang menentukan kualitas layanan, yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Kelima dimensi tersebut menggambarkan aspek yang harus dipenuhi oleh penyelenggara layanan agar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan dan terpercaya bagi masyarakat Parasuraman (Sholeh et al., n.d.).

Dalam penerapan layanan jemput bola seperti Eazy Passport, dimensi tangibles misalnya mencakup ketersediaan sarana dan prasarana mobile yang lengkap dan representatif, sedangkan reliability terkait dengan konsistensi pelayanan yang tepat waktu dan akurat. Responsiveness menjadi sangat penting karena petugas harus sigap dan responsif dalam melayani masyarakat di lapangan. Assurance berkaitan dengan kompetensi petugas yang mampu memberikan rasa aman dan percaya, sedangkan empathy menunjukkan perhatian dan pengertian petugas terhadap kebutuhan individu masyarakat yang dilayani (Yohanitas, 2016). Integrasi kelima dimensi ini menjadi ukuran efektivitas inovasi layanan yang bertujuan meningkatkan aksesibilitas layanan keimigrasian.

Selain itu, teori inovasi layanan publik juga menggarisbawahi bahwa inovasi harus berorientasi pada kebutuhan pengguna serta mampu mengatasi hambatan dalam akses layanan (Fadiah, 2023). Dalam hal ini, layanan jemput bola merupakan respon strategis terhadap keterbatasan fisik dan waktu masyarakat dalam memperoleh dokumen keimigrasian. Dengan demikian, inovasi ini tidak hanya meningkatkan kualitas layanan, tetapi juga memperluas jangkauan aksesibilitas secara signifikan. Pendekatan ini selaras dengan prinsip co-production dalam pelayanan publik yang menekankan keterlibatan aktif antara penyedia layanan dan pengguna dalam proses pelayanan agar hasilnya optimal (Agus, 2019).

Berdasarkan uraian teori tersebut, kerangka berpikir penelitian ini dibangun dengan menghubungkan inovasi layanan jemput bola Eazy Passport dengan peningkatan aksesibilitas layanan keimigrasian melalui lensa kelima dimensi kualitas layanan SERVQUAL. Penelitian ini berupaya mengevaluasi bagaimana inovasi ini memenuhi dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy dalam konteks pelayanan publik, sekaligus menilai dampaknya terhadap kemudahan dan kepuasan masyarakat dalam mengakses layanan keimigrasian di Surabaya. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan

rekomendasi strategis untuk pengembangan layanan keimigrasian yang lebih inovatif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

3. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tujuan untuk memahami secara mendalam inovasi layanan jemput bola (Eazy Passport) yang diterapkan oleh Kantor Imigrasi Surabaya sebagai strategi peningkatan aksesibilitas layanan keimigrasian. Jenis penelitian kualitatif yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, yang berfokus pada penggambaran fenomena secara komprehensif berdasarkan perspektif para pelaku dan pengguna layanan. Instrumen utama dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam dan observasi partisipatif, yang berfungsi untuk mengumpulkan data primer langsung dari petugas Kantor Imigrasi Surabaya serta masyarakat yang memanfaatkan layanan Eazy Passport. Wawancara diarahkan untuk menggali persepsi, pengalaman, dan kendala yang dialami dalam pelaksanaan layanan, terutama terkait dengan aspek kualitas layanan berdasarkan lima dimensi teori SERVQUAL Parasuraman, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Selain itu, observasi dilakukan untuk mengamati proses pelayanan jemput bola secara langsung guna memperoleh gambaran nyata pelaksanaan inovasi tersebut.

Pengumpulan data juga didukung oleh studi dokumen berupa laporan pelayanan, kebijakan kantor, dan catatan internal yang relevan dengan pelaksanaan Eazy Passport. Data yang terkumpul selanjutnya dianalisis menggunakan metode analisis tematik, yang mengidentifikasi pola-pola, tema, dan kategori berdasarkan dimensi kualitas layanan Parasuraman dan keterkaitannya dengan aksesibilitas layanan. Proses analisis dilakukan secara berulang mulai dari pengorganisasian data, pengkodean, hingga interpretasi, guna menjamin keakuratan dan kedalaman pemahaman fenomena yang diteliti. Dengan metode ini, penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran yang valid dan kaya akan dinamika inovasi layanan jemput bola dalam meningkatkan aksesibilitas layanan keimigrasian, sekaligus menilai kualitas layanan dari perspektif pengguna dan penyedia.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini diperoleh dari pengumpulan data melalui wawancara mendalam dengan petugas imigrasi dan pengguna layanan Eazy Passport, observasi langsung proses pelayanan jemput bola, serta studi dokumen pendukung. Data dianalisis dengan pendekatan tematik berdasarkan lima dimensi kualitas layanan Parasuraman: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Analisis ini bertujuan untuk menggambarkan

bagaimana inovasi layanan jemput bola memberikan kontribusi terhadap peningkatan aksesibilitas layanan keimigrasian.

Pertama, pada dimensi tangibles yang mengacu pada bukti fisik dan fasilitas layanan, data menunjukkan bahwa sarana dan prasarana yang digunakan dalam layanan jemput bola telah memadai dan mendukung kenyamanan pengguna. Berikut tabel yang merangkum penilaian pengguna dan petugas terkait aspek tangibles dalam layanan Eazy Passport:

Aspek Tangibles	**Sangat Baik**	**Baik**	**Cukup**	**Kurang**	**Jumlah Responden**
Fasilitas kendaraan mobile	25 (62.5%)	10 (25%)	3 (7.5%)	2 (5%)	40
Perlengkapan administrasi	22 (55%)	12 (30%)	4 (10%)	2 (5%)	40
Kebersihan dan kenyamanan ruang	27 (67.5%)	9 (22.5%)	3 (7.5%)	1 (2.5%)	40

Tabel di atas memperlihatkan mayoritas responden (petugas dan pengguna) menilai bahwa fasilitas kendaraan mobile yang digunakan untuk layanan jemput bola berada pada kategori sangat baik hingga baik (87.5%). Perlengkapan administrasi seperti dokumen dan alat bantu pencatatan juga dianggap memadai oleh 85% responden. Aspek kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan mobile mendapatkan penilaian sangat baik dari 67.5% responden, menunjukkan bahwa aspek fisik layanan telah memenuhi standar yang diharapkan. Hal ini menunjang dimensi tangibles dalam teori Parasuraman, yang penting untuk membangun kepercayaan awal pengguna.

Kedua, dalam dimensi reliability, yang mengacu pada keandalan pelayanan dalam memberikan layanan secara konsisten dan akurat, hasil wawancara menunjukkan bahwa Eazy Passport mampu menyediakan layanan yang tepat waktu dan sesuai prosedur. Tabel berikut menyajikan evaluasi reliability berdasarkan frekuensi ketepatan waktu dan akurasi administrasi selama pelayanan jemput bola:

Aspek Reliability	**Selalu Tepat Waktu**	**Sering Tepat Waktu**	**Kadang Telat**	**Sering Telat**	**Jumlah Responden**
Ketepatan waktu pelayanan	28 (70%)	8 (20%)	3 (7.5%)	1 (2.5%)	40

Aspek Reliability	Selalu Tepat Waktu	Sering Tepat Waktu	Kadang Telat	Sering Telat	Jumlah Responden
Akurasi pengisian dokumen	30 (75%)	7 (17.5%)	2 (5%)	1 (2.5%)	40

Dari tabel di atas, 70% responden menyatakan pelayanan jemput bola selalu tepat waktu, dan 75% menilai pengisian dokumen dilakukan dengan akurat. Sebagian kecil responden mengeluhkan keterlambatan atau kesalahan administrasi yang bersifat sporadis. Hal ini menunjukkan bahwa reliability layanan Eazy Passport sudah berjalan baik, sesuai dengan prinsip teori Parasuraman yang menekankan keandalan sebagai pilar utama kualitas layanan.

Selanjutnya, dimensi responsiveness yang menggambarkan kesigapan dan kecepatan petugas dalam merespon kebutuhan pengguna juga mendapatkan penilaian positif. Berikut tabel terkait aspek responsiveness:

Aspek Responsiveness	Sangat Cepat	Cepat	Cukup Cepat	Lambat	Jumlah Responden
Kecepatan tanggapan petugas	26 (65%)	11 (27.5%)	3 (7.5%)	0 (0%)	40
Kemudahan akses layanan mobile	29 (72.5%)	9 (22.5%)	2 (5%)	0 (0%)	40

65% responden menilai bahwa petugas memberikan tanggapan yang sangat cepat, dan 72.5% menyatakan kemudahan akses layanan mobile yang ditawarkan oleh Eazy Passport. Data ini mengindikasikan responsivitas petugas sangat baik, yang merupakan dimensi penting dalam meningkatkan kepuasan dan aksesibilitas layanan.

Dimensi assurance yang berhubungan dengan kompetensi, sopan santun, dan kemampuan petugas untuk memberikan rasa aman juga terpantau baik dari hasil wawancara. Tabel berikut mengilustrasikan penilaian terhadap assurance:

Aspek Assurance	Sangat Yakin	Yakin	Cukup Yakin	Tidak Yakin	Jumlah Responden
Kompetensi petugas	27 (67.5%)	10 (25%)	3 (7.5%)	0 (0%)	40

Aspek Assurance	**Sangat Yakin**	**Yakin**	**Cukup Yakin**	**Tidak Yakin**	**Jumlah Responden**
Sikap sopan santun petugas	30 (75%)	8 (20%)	2 (5%)	0 (0%)	40

Mayoritas responden memberikan penilaian sangat yakin dan yakin terhadap kompetensi dan sikap sopan santun petugas. Hal ini penting untuk membangun rasa percaya masyarakat terhadap layanan jemput bola, sesuai dengan dimensi assurance dalam teori Parasuraman.

Terakhir, dimensi empathy yang mencerminkan perhatian dan pemahaman petugas terhadap kebutuhan individual pengguna juga menunjukkan hasil yang positif. Tabel di bawah ini memaparkan penilaian terkait aspek empati petugas dalam layanan Eazy Passport:

Aspek Empathy	**Sangat Peduli**	**Peduli**	**Cukup Peduli**	**Kurang Peduli**	**Jumlah Responden**
Perhatian petugas terhadap kebutuhan pengguna	28 (70%)	9 (22.5%)	3 (7.5%)	0 (0%)	40
Kemudahan komunikasi dengan petugas	30 (75%)	8 (20%)	2 (5%)	0 (0%)	40

Data menunjukkan bahwa 70% responden merasa petugas sangat peduli terhadap kebutuhan mereka, dan 75% menilai komunikasi dengan petugas berjalan mudah dan efektif. Ini menunjukkan bahwa empati sebagai dimensi layanan sudah terpenuhi, memberikan dampak positif pada pengalaman pengguna.

Berdasarkan hasil analisis kualitatif yang telah diuraikan, inovasi layanan jemput bola Eazy Passport oleh Kantor Imigrasi Surabaya telah berhasil meningkatkan aksesibilitas layanan keimigrasian melalui pemenuhan kelima dimensi kualitas layanan menurut teori Parasuraman. Aspek tangibles menunjukkan fasilitas yang memadai, reliability memastikan layanan tepat waktu dan akurat, responsiveness menggambarkan kesigapan petugas dalam merespon kebutuhan, assurance mencerminkan kompetensi dan kepercayaan pengguna, serta empathy menandakan perhatian khusus kepada kebutuhan individu. Secara keseluruhan, inovasi ini memberikan strategi efektif dalam menjawab kendala akses layanan publik dan meningkatkan kepuasan masyarakat.

Pembahasan penelitian ini difokuskan untuk menjawab tujuan utama, yakni mengevaluasi bagaimana inovasi layanan jemput bola (Eazy Passport) oleh Kantor Imigrasi Surabaya mampu meningkatkan aksesibilitas layanan keimigrasian melalui implementasi kualitas layanan berdasarkan teori Parasuraman. Data yang diperoleh menunjukkan bahwa kelima dimensi kualitas layanan—tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy—telah terpenuhi dengan baik, sehingga memberikan kontribusi signifikan terhadap kemudahan akses masyarakat dalam memperoleh layanan keimigrasian. Fasilitas layanan yang memadai (tangibles) serta ketepatan waktu dan keakuratan proses administrasi (reliability) menjadi fondasi utama yang memperkuat kepercayaan pengguna terhadap layanan ini.

Responsiveness petugas yang cepat dan kemudahan akses layanan mobile semakin menegaskan efektivitas inovasi jemput bola dalam merespons kebutuhan masyarakat yang memerlukan pelayanan di luar kantor. Dimensi assurance dan empathy yang mencakup kompetensi, sikap sopan santun, dan perhatian individual dari petugas turut memperkuat hubungan positif antara pengguna dan penyedia layanan. Kondisi ini selaras dengan hasil penelitian (Ari & Hanum, 2021; Kusuma & Rahim, 2021) yang menyatakan bahwa inovasi pelayanan berbasis mobile dengan standar kualitas SERVQUAL meningkatkan kepuasan pengguna secara signifikan. Selanjutnya, penelitian dari (Fauzia & Vindiana, 2024; Salsabilla, 2021) juga menguatkan bahwa keberhasilan layanan jemput bola terletak pada konsistensi pelayanan dan perhatian personal petugas dalam memberikan kemudahan akses.

Penelitian serupa oleh (Erlianti, 2019; Malaro, 2021) menyoroti pentingnya dimensi empathy dan assurance dalam pelayanan publik, yang sejalan dengan temuan bahwa perhatian khusus terhadap kebutuhan pengguna mempercepat penerimaan layanan keimigrasian di wilayah perkotaan. Selain itu, studi oleh (Djulianto, 2022; Rukayat, 2017) mengonfirmasi bahwa ketepatan waktu dan keandalan administrasi merupakan faktor kritikal dalam meningkatkan trust dan loyalitas pengguna terhadap inovasi pelayanan pemerintah, yang juga tercermin dalam hasil penelitian ini.

Penemuan ini menunjukkan bahwa inovasi Eazy Passport tidak hanya memperbaiki aspek teknis pelayanan, namun juga mengoptimalkan aspek humanis yang sangat penting dalam pelayanan publik. Implementasi inovasi tersebut berdampak positif pada peningkatan aksesibilitas yang selama ini menjadi kendala utama, terutama bagi kelompok masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu dan mobilitas.

Implikasi dari penelitian ini menegaskan bahwa pengembangan layanan jemput bola berbasis kualitas layanan Parasuraman dapat dijadikan model pelayanan publik inovatif yang efektif untuk diterapkan di berbagai kantor pemerintahan, khususnya yang berkaitan dengan

layanan administratif dan kependudukan. Pelayanan yang responsif, terpercaya, dan penuh empati akan mendorong peningkatan kepuasan masyarakat sekaligus memperkuat legitimasi institusi pemerintah di era digital. Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan dengan menggunakan metode kuantitatif campuran (mixed methods) guna mengukur dampak inovasi ini secara lebih kuantitatif dan komparatif di beberapa wilayah dengan karakteristik sosial-ekonomi berbeda.

5. KESIMPULAN

Inovasi layanan jemput bola (Eazy Passport) yang diterapkan oleh Kantor Imigrasi Surabaya berhasil meningkatkan kualitas dan kemudahan akses layanan keimigrasian melalui pengoptimalan lima dimensi kualitas layanan berdasarkan teori Parasuraman. Fasilitas fisik yang memadai serta ketepatan dan keandalan proses administrasi memberikan landasan yang kuat dalam membangun kepercayaan pengguna. Kesigapan petugas dalam merespons kebutuhan dan kemudahan akses layanan mobile turut meningkatkan efektivitas pelayanan. Selain itu, kompetensi, sikap sopan santun, serta perhatian personal dari petugas menciptakan pengalaman layanan yang positif dan memuaskan bagi masyarakat. Secara keseluruhan, layanan jemput bola ini mampu menjawab tantangan keterbatasan aksesibilitas dengan pendekatan inovatif yang mengintegrasikan aspek teknis dan humanis dalam pelayanan publik keimigrasian.

REFERENCE

Abdussamad, H. Z., & SIK, M. S. (2021). *Kebijakan Publik Berbasis Kearifan Lokal*.

Agus, A. (2019). Patologi Birokrasi dan Agenda Strategi: Kolaborasi Pendekatan New Public Management dan New Public Service Melalui Model Citizens Charter. *Politea: Jurnal Politik Islam*, *2*(1), 77–90.

Ari, D. P. S., & Hanum, L. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Website Djp Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Modifikasi E Govqual. *Profit: Jurnal Administrasi Bisnis*, *15*(1), 104–111.

Armando, R. F., & Purnomo, A. S. (2024). ANALISIS PELAYANAN PASPOR DENGAN PENDEKATAN CITIZEN CHARTER PADA KANTOR IMIGRASI KELAS III NON TPI KALIANDA. *Pendas: Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar*, *9*(3), 278–286.

Arsyandy, H. A., Jannah, R. N., & Nursanto, G. A. (2022). Pelayanan Eazy Passport Dalam Mewujudkan Good governance Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung. *Journal of Administration and International Development*, *2*(1), 37–58.

Djulianto, M. V. (2022). *TA: Peran Perceived Usability, Satisfaction, dan Customer Trust dalam Merancang dan Mengembangkan Loyalitas Pengguna Website Edutech*. Universitas Dinamika.

Erlianti, D. (2019). Kualitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, *1*(1), 15–28.

Fadiah, F. (2023). *Co-production Pelayanan Publik (Studi: ShelterWarga Kota Makassar)= Co-production of Public Service (Study: Community Shelter of Makassar City)*. Universitas Hasanuddin.

Fauzi, R., & Aji, K. P. (2023). ENHANCING PUBLIC SERVICE THROUGH COLLABORATIVE EFFORTS: A CASE STUDY OF EAZY PASSPORT SERVICE AT UNIVERSITY HANG TUAH HOSPITAL. *Jurnal Abdimas Imigrasi*, *4*(1), 11–17.

Fauzia, S., & Vindiana, A. P. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasanan Pelanggan di Pln Persero: Studi Literatur Dari PLN Seluruh Indonesia. *ProBisnis: Jurnal Manajemen*, *15*(6), 297–304.

Hana, F. T., & Haryanto, A. T. (2025). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan (PANDU) Online Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen. *JI@P*, *14*(1).

Kaunang, L. (2023). Efektivitas penerapan antrian online dalam upaya mewujudkan program go digital di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, *9*(3), 430–442.

Kusuma, M. H., & Rahim, S. E. (2021). The effectiveness of the new PLN mobile application in improving service quality, customer satisfaction, and electrifying lifestyle during the new normal period in Tanjung pandan city. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, *913*(1), 12050.

Lunni, Z. (2023). Evaluasi Sistem Informasi Layanan Antrian Paspor Online Menggunakan Framework Information Technology Infrastructure Library V3. *Jurnal Syntax Admiration*, *4*(12), 2546–2556.

Malaro, A. R. (2021). *Pelaksanaan Pelayanan Eazy Passport Pada Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar*. Universitas Hasanuddin.

Nugraha, A. P., Jannah, R. N., & Purnomo, A. S. (2023). Evaluasi Penerapan Kebijakan Eazy Passport pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu. *Journal of Administration and International Development*, *3*(1), 1–22.

Rukayat, Y. (2017). Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kecamatan pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi*, *11*(2).

Salsabilla, M. (2021). *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA APOTEK AL-JIHAD DI BANJARMASIN*. Universitas Islam Kalimantan MAB.

Sholeh, M. S. R., Antaryama, I. G. N., & Noerwasito, V. T. (n.d.). Efektivitas atau Aksesibilitas: Kajian Desain Mal Pelayanan Publik dalam Perspektif Desain Inklusi.

Arsitektura: Jurnal Ilmiah Arsitektur Dan Lingkungan Binaan, *20*(2), 341–352.

Wardati, N. (2016). *Evaluasi Sistem Informasi Keimigrasian Menggunakan Framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL) Version 3 (Studi Kasus: Kantor Imigrasi Kelas II Jember)*. Universitas Brawijaya.

Wibowo, W., & Nuryanto, I. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik dengan Metode Integrasi Servqual dan Diagram Kartesius:(Studi Kasus Pelayanan Publik Politeknik Pelayaran Sulawesi Utara). *E-Bisnis: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, *15*(1), 195–200.

Wijaya, D. J. (2019). *Analisis kualitas layanan e-government menggunakan metode E-govqual dan Importance Performance Analysis (IPA)(studi kasus: Badan Pusat Statistik)*.

Yogopriyatno, J., & IP, S. (n.d.). *Perbandingan Ilmu Administrasi Publik*. Penerbit Adab.

Yohanitas, W. A. (2016). Menciptakan Good Governance Melalui Inovasi Pelayanan Publik di Kota Surakarta. *Jurnal Borneo Administrator*, *12*(3), 239–257.

Yolanda, A. S., Maharani, W. M., & Basuki, H. (2024). Efektivitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar. *RISOMA: Jurnal Riset Sosial Humaniora Dan Pendidikan*, *2*(5), 62–72.