



Kajian Kebijakan Keimigrasian dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi

Dimas Ramdhan Aryono¹, Fatih Ridho Wijaya², Mobyarta Arsa Pratama³

^{1,2,3}Politeknik Imigrasi, Indonesia

E-mail: dimasaryo13@gmail.com, fatihridho50@gmail.com, mobyarta@gmail.com

| Article Info | Abstract |
|---|---|
| Article History Received: 2022-11-22 Revised: 2022-12-20 Published: 2023-01-02 Keywords: <i>Immigration;</i> <i>Public Service;</i> <i>Passport.</i> | The Immigration has many roles in the field of crossing people in the territory of Indonesia, be it foreign nationals or Indonesian citizens. One thing that is commonly known by the public is a passport. Passport itself is needed when people want to travel abroad, so having a passport is mandatory for everyone who wants to go abroad. The increase in human mobility has led to increased demand for passports so that many policies and provisions are increasingly changing to meet passport applicant standards and community satisfaction over time. Passport services at immigration itself still have a lot to improve, because they are still considered inefficient and some policies are still considered ineffective, so there needs to be more studies to regulate passport services at every Immigration Office throughout Indonesia. Indeed, now passport services in Indonesia can be said to have been very fast and cut a lot of time to make it easier for applicants, but there are still findings in the field that need to be improved, especially in the use of technology. Because as technology develops, the government should be able to take full advantage of it so as to close the gap. All these improvements and studies are only for the sake of achieving good public services that can be felt by the community. In this digital era, it can be said that technology is a primary need and it is a shame if it is not utilized optimally. Therefore, a strategy is needed to achieve satisfactory public services. |

| Artikel Info | Abstrak |
|---|--|
| Sejarah Artikel Diterima: 2022-11-22 Direvisi: 2022-12-20 Dipublikasi: 2023-01-02 Kata kunci: <i>Imigrasi;</i> <i>Pelayanan Publik;</i> <i>Paspor.</i> | Pihak imigrasi mempunyai banyak peran dalam bidang perlintasan orang di wilayah Indonesia, baik itu Warga Negara Asing ataupun Warga Negara Indonesia. Salah satu yang merupakan hal yang lumrah diketahui masyarakat adalah paspor. Paspor sendiri diperlukan ketika orang hendak melakukan perjalanan menuju luar negeri, sehingga kepunyaan paspor adalah hal wajib bagi semua orang yang hendak ke luar negeri. Melonjaknya mobilitas manusia menjadikan permononan paspor kian meningkat sehingga banyak kebijakan dan ketentuan yang kian berubah untuk memenuhi standard pemohon paspor dan kepuasan masyarakat seiring berjalannya waktu. Pelayanan paspor di imigrasi sendiri masih banyak yang harus dibenahi, karena masih dianggap tidak efisien dan beberapa kebijakan yang masih dirasa kurang efektif sehingga perlu ada lagi kajian untuk mengatur pelayanan paspor di setiap Kantor Imigrasi di seluruh Indonesia. Memang kini pelayanan paspor di Indonesia bisa dibilang sudah sangat cepat dan banyak memangkas waktu sehingga memudahkan para pemohon, namun temuan di lapangan masih ada yang perlu diperbaiki terkhusus dalam pemanfaatan teknologi. Karena seiring berkembangnya teknologi harusnya pemerintah bisa memanfaatkan dengan maksimal sehingga menutup celah yang ada. Semua perbaikan dan kajian ini hanya demi meraih pelayanan publik baik yang bisa dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Dalam era digital seperti ini bisa dibilang jika teknologi merupakan kebutuhan primer dan saying jika tidak dimanfaatkan dengan maksimal. Maka dari itu perlunya strategi untuk meraih pelayanan publik yang memuaskan. |

I. PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara yang kaya, baik dari SDA nya maupun SDM nya. Kekayaan alam yang berlimpah seharusnya juga dapat diolah sebagaimana rupa. Pada kenyataannya di lapangan, skala orang pengangguran di Indonesia makin meningkat dan kian sangat tinggi. Disisi lain hal ini bisa berdampak pada hal lainnya

seperti bisa diketahui bahwa Ketika kurangnya pendapatan atau kurangnya pekerjaan mengakibatkan angka kriminalitas akan menaik juga. Jika seseorang tidak memiliki pekerjaan, maka akan timbul niatan untuk berbuat jahat seperti mencuri, menjambret, menipu dan Tindakan-tindakan kriminalitas yang lainnya. Dahulu, orang-orang melakukan mobilitas ke daerah

yang lebih maju untuk menggapai harapan sebuah hidup yang lebih maju, mereka juga melakukan perjalanan dari daerah kecil menuju kota-kota besar yang mana kian disebut kota dan beberapa berani mengadu nasib pada ibu kota. Namun melihat banyaknya peluang yang terbuka dan mudahnya informasi untuk di akses, kini masyarakat Indonesia mempunyai suatu opsi lain yang cukup menjanjikan pula. Saat ini orang-orang desa lebih memilih untuk bekerja di luar negeri karena imbalan/upah yang diberikan lebih tinggi dibandingkan upah bekerja di Indonesia. Bukan hanya orang-orang yang hendak mencari hidup lebih maju yang melakukan mobilitas ke luar negeri namun banyak juga WNI yang memanfaatkan arus mobilitas manusia ini untuk mengembangkan bisnisnya hingga ke luar negeri dan menargetkan penjualannya ke luar negeri. Tidak hanya itu, berbagai tujuan lain seperti wisata, belajar, dan kunjungan keluarga juga kerap menjadi alasan di balik kepergian seseorang ke luar negeri.

Oleh karena itu, diperlukan suatu dokumen perjalanan sebagai tanda kewarganegaraan seseorang dan juga penentu berhak/tidaknya seorang WNI pergi ke luar negeri. Dokumen ini kemudian kita kenal sebagai paspor. Singkatnya, apabila seorang WNI hendak pergi ke luar negeri, ia memerlukan paspor. Entah itu digunakan untuk berwisata, berkunjung, belajar maupun untuk bekerja di luar negeri. Indonesia sendiri memiliki 3 (tiga) jenis paspor sesuai dengan peruntukannya, paspor diplomatik, paspor dinas yang kegunaannya hampir sama dan ada pula paspor biasa. Paspor biasa diberikan kepada WNI dengan masa berlaku 5 tahun. Paspor diplomatik diberikan kepada WNI yang mana peruntukannya digunakan untuk penempatan/perjalanan yang bersifat diplomatik dan yang terakhir Paspor dinas diberikan kepada WNI yang peruntukannya digunakan untuk penempatan/perjalanan yang tidak bersifat diplomatik. Sebagai contoh, apabila seseorang hendak pergi ke luar negeri untuk berjalan-jalan ataupun melaksanakan ibadah haji, ia memerlukan paspor biasa (Berwarna hijau), ataupun seorang diplomat Indonesia yang ditempatkan di Jepang, maka ia menggunakan paspor diplomatik dan sebagainya. Paspor sangat diperlukan dalam perlintasan negara, karena paspor sendiri merupakan dokumen wajib yang dibawa untuk melintasi negara lain atau menuju negara lain. Jika dimisalkan paspor ini layaknya identitas. Ketika orang memasuki suatu wilayah dan sebagai bukti bahwa orang tersebut layak untuk keluar dari

wilayah negaranya dan aman untuk memasuki suatu wilayah atau negara lainnya.

Sehingga hal ini juga sangat penting bagi kedua belah pihak negara tidak hanya bagi WNI saja, namun juga pada WNA yang akan masuk/keluar wilayah Indonesia. Imigrasi merupakan instansi yang dinaungi oleh Kementerian Hukum & HAM RI dan didalam pelaksanaan tugasnya imigrasi mempunyai tiga fungsi krusial yang mana sering disebut sebagai tri fungsi imigrasi, tri fungsi imigrasi sendiri terdiri dari fungsi penegakan hukum, fungsi pelayanan masyarakat, dan fungsi keamanan. Dan jika dilihat kembali pelayanan paspor masuk dari salah satu tri fungsi imigrasi itu. Fungsi pelayanan masyarakat dilaksanakan mulai dari pengajuan permohonan hingga pengambilan paspor. Fungsi penegakan hukum dijalankan contohnya saat seorang WNI terbukti menggunakan identitas palsu atau sengaja menggunakan 2 dokumen perjalanan sekaligus akan diberikan sanksi sesuai dengan undang-undang dan peraturan yang berlaku. Oleh karena itu permohonan paspor tidak boleh dianggap sepele, karena akan berdampak dalam berbagai aspek juga. Sebagai seorang petugas Imigrasi, tidak hanya mengedepankan wibawa yang dimiliki, namun tetap harus memperhatikan performa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sebagai suatu wujud pengabdian seorang Pegawai Negeri Sipil (PNS). Pelayanan yang diberikan haruslah sesuai dengan SOP-SOP yang telah diciptakan tentunya dan juga mengedepankan kenyamanan dan keamanan masyarakat Indonesia/WNI dalam mengajukan permohonan paspor.

II. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan karya tulis ini adalah metode penelitian kepustakaan atau normatif empiris yang mana kami menggunakan undang-undang sebagai pendekatan dan menggunakan pendekatan menganalisis suatu konsep hukum, kemudian dalam penelitian ini untuk sumber yang dituangkan yakni terdapat bahan hukum primer dan sekunder dan selanjutnya dilakukan analisis dengan teknik deskripsi, teknik evaluasi selanjutnya diinterpretasikan secara sistematis dan sosiologis dengan kaidah-kaidah hukum yang ada. Untuk sumber hukumnya yang penulis maksud. Yang pertama untuk sumber hukum primer yakni menggunakan undang-undang keimigrasian dan peraturan-peraturan yang mengatur tentang area imigrasi khususnya dan seluruh peraturan yang berkaitan dengan

keimigrasian seperti Peraturan Menteri Hukum dan HAM atau Peraturan Pemerintah dan sejenisnya yang berkaitan dengan topik yang dibahas dalam tulisan ini. Kemudian yang dituangkan dalam bahan hukum sekunder yakni bahan-bahan yang digunakan sebagai penunjang dalam bahan hukum primer, disini yang penulis maksud adalah seperti jurnal-jurnal dan sumber melalui buku-bacaan yang semakin bisa memperkuat teori atau bahan hukum primer yang telah penulis lampirkan atau cantumkan. Sehingga diharapkan bahan hukum sekunder ini bisa memberikan inspirasi dalam tulisan sehingga bisa mengembangkan melalui petunjuk untuk menyelesaikan topik dalam bahan hukum sekunder tersebut.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Paspor merupakan dokumen perjalanan yang dibutuhkan ketika WNI maupun WNA hendak melakukan perlintasan antar negara. Selain itu di dalam paspor sendiri masih juga berisi tentang seputar informasi di beberapa halamannya, seperti pada halaman kedua dan ketiga. Di dalam halaman tersebut jika dilihat berisi dengan foto pemegang paspor, jenis, kode negara, nomor paspor, nama lengkap, kelamin, kewarganegaraan, tanggal lahir, tempat lahir, tanggal pengeluaran, tanggal habis berlanjut, nomor registrasi, kantor yang mengeluarkan, dan tanda tangan pemegang paspor. Informasi berupa data diri digunakan untuk mengidentifikasi pemegang paspor sebagai salah satu cara penanggulangan penyalahgunaan paspor. kerap ditemui di lapangan, seorang WNI menuakan usianya agar diperbolehkan bekerja di luar negeri sebagai seorang Tenaga Kerja Indonesia (TKI). Usia minimal seseorang apabila hendak menjadi TKI adalah 18 tahun. Kasus-kasus WNI yang menuakan usia kerap terjadi, sebagai contoh pada kasus seorang TKI yang membakar rumah majikannya, Sissy Fiona Maya Paksi yang baru berusia 15 tahun. Sissy Fiona Maya melanggar pasal keimigrasian dengan memberikan data/keterangan yang tidak benar dalam proses permohonan paspor yang diajukan. Kasus-kasus seperti ini tidak hanya sekali-dua kali terjadi di negara ini. Sudah banyak TKI yang bekerja tidak sesuai dengan standar usia yang telah ditetapkan. Akibatnya timbul berbagai macam masalah yang membuat TKI dikenai hukuman. Oleh karena itu, diperlukan pengawasan ekstra di bidang pelayanan paspor, agar kejadian-kejadian seperti ini dapat ditanggulangi.

Sesuai dengan apa yang telah dituliskan di atas, tidak hanya berbicara tentang kenyamanan masyarakat namun juga penegakan hukum serta keefektifan petugas imigrasi dalam bekerja. Ada banyak kebijakan yang diciptakan terutama di bidang pelayanan paspor dari masa sebelum pandemi hingga saat ini. Perubahan-perubahan serta inovasi-inovasi ini hadir tentu saja untuk memberikan kesan nyaman, aman, dan cepat untuk masyarakat. Seperti yang diketahui, kepuasan masyarakat menjadi kunci utama dalam pemberian layanan keimigrasian, Dalam KEPMENPAN No. 25 Tahun 2004, ada terdapat 14 indikator yang dipakai untuk melakukan penilaian terhadap kepuasan masyarakat. Diantaranya prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan. Jika seluruh indeks ini dipenuhi, maka akan terjamin kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu kantor Imigrasi.

Belakangan ini, pelayanan publik menjadi aspek yang sangat sering dibicarakan. Instansi-instansi pemerintahan seakan berlomba untuk menyatakan inovasi-inovasi yang mereka miliki di bidang pelayanan. Tidak hanya itu, perkembangan teknologi turut serta mendukung munculnya berbagai macam inovasi. Saat ini, semua hal berbasis online, mulai dari belanja, perbankan hingga sekolah dilakukan secara online. Kehidupan manusia menjadi jauh lebih mudah, praktis, dan cepat semenjak teknologi mulai berkembang dengan pesat. Di bidang keimigrasianpun sudah banyak inovasi yang diciptakan untuk dapat mempermudah pemohon dan juga petugas imigrasi sendiri dalam bekerja. Dimulai dari dipakainya aplikasi APAPO versi 1 dan versi 2 yang sangat mempermudah pemohon paspor dalam mengambil nomor antrian paspor yang kemudian digantikan dengan hadirnya aplikasi M-Paspor. Aplikasi M-Paspor merupakan aplikasi yang diciptakan untuk mempermudah pemohon dalam proses pengajuan paspor dan penggantian paspor yang dilakukan secara daring/online. Jika sebelumnya aplikasi APAPO hanya bisa digunakan untuk mengambil nomor antrian, aplikasi M-Paspor dapat mengupload scan berkas sehingga pemohon cukup membawa berkas asli saat datang ke kantor Imigrasi. Hal ini

dilakukan untuk memperkecil kemungkinan pemalsuan data. Selayaknya aplikasi, M-Paspor sebagai aplikasi yang belum lama ini launching masih memiliki beberapa kekurangan, antara lain aplikasi M-Paspor masih sering mengalami eror (Identitas tertulis invalid), penyebaran informasi yang masih belum meluas (Masih ada pemohon yang tidak mengetahui aplikasi ini), dan banyak menual pro & kontra (mengenai berkas asli yang harus dibawa saat datang ke kantor imigrasi). Oleh karena itu, hingga kini aplikasi M-Paspor masih terus dalam proses penyempurnaan.

Selain itu, pelayanan juga diberikan dalam bentuk jam kerja. Seperti yang diketahui, kantor Imigrasi hanya melayani pelayanan hingga hari Jumat, namun ada beberapa kantor Imigrasi di Indonesia yang melakukan pelayanan sampai hari Sabtu bahkan Minggu. Contohnya seperti layanan paspor simpatik di Kantor Imigrasi Kelas TPI Tanjung Perak. Layanan ini merupakan inovasi dari Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Tanjung Perak melihat Jumlah permohonan di hari kerja semakin banyak sehingga pihak kaim membuka pelayanan di hari Sabtu dengan memberlakukan kuota sebanyak 20 pemohon. 10 Pemberlakuan kuota dilakukan karena hari itu merupakan hari libur bagi petugas imigrasi. Selain di kantor Imigrasi Kelas TPI Tanjung Perak, terdapat beberapa kantor imigrasi yang membuka pelayanan di hari Sabtu seperti di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Wonosobo, Kantor Imigrasi Kelas Khusus Non TPI Jakarta Barat, Kantor Imigrasi Kelas Khusus Jakarta Selatan dan masih banyak lagi. Layanan ini sangat membantu masyarakat terutama orang-orang yang memiliki kesibukan di hari-hari kerja untuk dapat mengajukan permohonan pembuatan maupun penggantian paspor di hari Sabtu yang notabene-nya merupakan hari libur. Dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 08 Tahun 1996 Tentang PEDOMAN PELAKSANAAN HARI KERJA DI LINGKUNGAN LEMBAGA PEMERINTAHAN hari kerja instansi pemerintahan baik pusat maupun daerah adalah 5 hari. Namun ada terdapat pengecualian untuk instansi yang bergerak di bidang pelayanan. Disebutkan dalam KEPMENPAN tersebut unit kerja pelayanan dengan sifat yang mendesak, dikecualikan dari kebijakan 5 hari kerja ini".

Imigrasi merupakan Instansi yang bergerak di bidang pelayanan, akan tetapi tingkat urgensinya tidak setinggi instansi lain seperti misalnya rumah sakit, dan perlu diketahui pula, paspor tetap akan jadi dalam 3 hari kerja. Terkecuali apabila pemohon paspor memilih layanan paspor

1 hari jadi. Maka dari itu pelayanan 5 hari sudah sesuai dengan peraturan yang ada. Pelayanan di hari Sabtu menjadi suatu "bantuan" bagi petugas sendiri dan solusi bagi orang-orang yang tidak memiliki waktu senggang di hari kerja. Paspor simpatik hadir sebagai suatu bentuk inovasi sekaligus pengabdian pada masyarakat, ditujukan kepada masyarakat dan demi kepentingan masyarakat bukan semata-mata hanya sebagai program wajib pemerintah ataupun petinggi petinggi di Imigrasi. Tidak ada kepentingan lain yang lebih diutamakan dibanding kepentingan dari masyarakat. Segala sesuatu yang bersifat pribadi haruslah ditentukan terlebih dahulu. Oleh karena itu sebagai seorang petugas imigrasi haruslah juga menjunjung tinggi kenyamanan pelayanan bagi para pemohon. Dimulai dengan melengkapi sarana dan prasarana kantor, menyediakan ruangan khusus ibu dan anak, hingga mempersiapkan ruang tunggu yang nyaman untuk pemohon. Tidak hanya itu, perlu kiranya pihak imigrasi menyediakan fasilitas khusus untuk kaum disabilitas misalnya seperti jalur yang di khususkan untuk kaum disabilitas, penyediaan alat bantu seperti kursi roda, petunjuk dengan huruf braille dan masih banyak lagi.

Di era saat ini teknologi menjadi suatu tantangan dan juga kemudahan bagi hidup manusia. Orang-orang yang dapat menguasai dan mengerti teknologi akan merasa bahwa hidupnya dipermudah. Namun apabila tidak bisa/dapat menguasainya, maka akan terasa sulit. Bagaimanapun cara seseorang untuk menghindari kemajuan teknologi, realita akan membawanya kembali dan pada akhirnya orang tersebut dituntut untuk dapat menggunakan teknologi. Mau tidak mau manusia juga harus cepat menyesuaikan diri dengan lingkungan dan perubahan yang ada di bidang teknologi agar tidak tertinggal. Karena apabila tertinggal, akan menyulitkan dirinya sendiri dan tentunya orang lain. Perlu ditanamkan di dalam diri, bahwasanya tidak setiap manusia ikhlas untuk dimintai pertolongan, selain itu jika tidak bisa menguasai suatu teknologi, maka muncul kemungkinan orang lain untuk dapat merendahkan ataupun melabeli dan mengklasifikasikan orang-orang yang tertinggal itu. Sebagai contoh penggunaan sosial media yang mulanya hanya digunakan demi tujuan bersenang-senang kini bisa dialihkan menjadi sarana penyebar informasi yang dapat dimanfaatkan untuk kepentingan usaha, dagang, kantor, maupun kepentingan intern yang menyangkut keluarga atau diri

sendiri. Begitu Pula dengan Imigrasi yang terus melakukan perubahan dan menciptakan segenap inovasi di bidang keimigrasian sebagai wujud bhakti Imigrasi untuk masyarakat. Tidak hanya demi kepentingan instansi, namun juga untuk kepentingan dan kenyamanan masyarakat itu sendiri. Kendati demikian, masyarakat juga dituntut untuk dapat mengerti tentang perubahan-perubahan kebijakan keimigrasian, tidak hanya secara pasif saja namun juga aktif untuk mencari tau, mengingat Imigrasi selalu memiliki peraturan baru yang tentu saja menggeser peraturan lama yang berlaku sebelumnya. Masyarakat harus aktif mencari semisal melalui halaman website yang dimiliki oleh Direktorat Jenderal Imigrasi maupun pada website yang dimiliki setiap kantor Imigrasi di Indonesia, tidak hanya itu, informasi keimigrasian juga bisa ditemukan di platform sosial seperti Instagram, twitter dan lainnya. Sehingga ketidaktautan bukan menjadi suatu alasan lagi karena informasi telah tersebar di berbagai platform.

Penegakan hukum dan pelayanan kerap kali dinyatakan sebagai 2 hal yang tidak dapat disatukan, Sebagai pelayan masyarakat, seorang petugas harus menerapkan keramahan, namun disisi lain ada hukum yang harus dijunjung sekaligus ditegakkan mengingat fungsi Imigrasi di bidang penegakan hukum itu sendiri. Penegakan hukum mewajibkan seorang petugas untuk dapat tegas sekaligus teliti dalam setiap langkah maupun keputusan yang akan diambil. Fatal hukumnya bagi seorang petugas Imigrasi ketika melakukan sedikit saja kesalahan mengingat peran Imigrasi sebagai penjaga pintu gerbang negara. Sebagai contoh ketika seorang petugas tidak sengaja meloloskan PMI Non Prosedural ke luar negeri dan ternyata PMI tersebut tertangkap di bandara, maka pihak kantor imigrasi dimana PMI tersebut mengurus paspor akan disalahkan karena lalai dalam menyeleksi pemohon paspor. Contoh lain ketika seorang WNI memalsukan tujuannya untuk dapat pergi ke luar negeri dan ternyata ia melakukan hal kriminal di tempat tersebut sehingga harus ditangkap, maka pihak keimigrasian pasti turut terlibat. Oleh karena itu, ketelitian menjadi suatu hal yang wajib dimiliki oleh setiap petugas Imigrasi untuk menjamin kebenaran akan keputusan yang akan diambil. Seorang petugas Imigrasi dituntut untuk dapat bersikap ramah sekaligus tegas kepada pemohon. Faktanya di lapangan, seorang petugas yang bersikap tegas akan di cap jelek oleh masyarakat. Sementara itu, seorang petugas yang terlalu

"ramah" akan disepelekan. Di seksi wawancara biasanya ditempatkan orang-orang yang lebih "tegas" dibandingkan seksi lainnya. Hal ini ditujukan agar petugas dapat mengidentifikasi sekaligus profiling pemohon paspor dengan baik dan benar. Di lain seksi, seperti di bagian pelayanan dalam hal ini CS ditempatkan petugas dengan sikap yang lebih ramah untuk menyambut pemohon.

Di bagian entry data di tempatkan petugas dengan kualifikasi baik agar dapat memasukan data dengan cepat. Semua itu haruslah menjadi perhatian bagi pemimpin, dikarenakan ketidaktepatan dalam menempatkan seorang petugas sesuai dengan kualifikasi dirinya maka akan memunculkan masalah yang akan menghambat jalannya organisasi dalam hal ini keimigrasian. Melakukan penyesuaian antara kebutuhan organisasi dengan kualifikasi diri seorang petugas bukan menjadi hal yang mudah dilakukan karena harus melewati segenap proses pengawasan serta uji coba baik secara langsung maupun tidak. Tidak hanya gerak-gerik, kebiasaan, kemampuan namun juga sampai dengan pembawaan, caranya menghadapi masalah, lingkungan sosialnya dan masih banyak lagi. Semua hal ini harus ikut diperhatikan dan dijadikan suatu pertimbangan saat seorang pemimpin hendak menempatkan anggotanya dalam seksi-seksi tertentu. Pelayanan di bidang keimigrasian dalam hal ini paspor lebih mengarah kepada fasilitas yang dimiliki kantor imigrasi, maupun perkembangan dari kesisteman, termasuk M-Paspor di dalamnya dan juga beberapa regulasi tambahan. Semenjak diresmikannya pengumuman pertama mengenai penyebaran covid-19 dan himbauan untuk tetap di rumah saja, ada beberapa kebijakan yang sempat dibuat oleh imigrasi namun kini sudah dicabut. Contohnya dengan menutup perlintasan orang asing di Indonesia, Hal ini sudah tidak dilakukan dikarenakan kondisi Indonesia saat ini tidak separah dulu (membaik), adanya protes masyarakat terkait penutupan perlintasan, pembiasaan kehidupan new normal dan kondisi perekonomian Indonesia yang mulai memburuk. Perlu diketahui 2020 menjadi tahun di mana Indonesia mengalami keterpurukan dalam bidang ekonomi.

Perlintasan yang ditutup membuat destinasi wisata sepi pengunjung, tidak hanya itu, para PMI tidak dapat bekerja di luar negeri dikarenakan kondisi ini. Hal inilah yang membuat pemerintah Republik Indonesia untuk dapat mengkaji kebijakan yang telah dimiliki

sebelumnya. Selain itu, banyak juga destinasi wisata, tempat makan, bahkan hingga pusat perbelanjaan ditutup karena berpotensi menimbulkan kerumunan. Oleh karena itu, melihat kondisi ini, pemerintah mulai membuka tempat-tempat umum hingga perlintasan keluar negeri, yang tentunya di dorong oleh keadaan yang sudah membaik (tidak ditemul kenaikan kasus yang signifikan). Pelayanan di Imigrasi pun saat itu terpaksa dihentikan dan semua petugas di arahkan untuk work from home. Namun perlahan-lahan di bentuklah regu untuk datang ke kantor Imigrasi secara bergantian hingga sampai di saat ini dimana seluruh petugas imigrasi dapat masuk dan bekerja secara normal dengan tetap menjaga protokol kesehatan yang ada. Begitu pula dengan pemohon yang mulanya hanya diberikan kuota kecil kini dapat datang ke kantor imigrasi sesuai jumlah kuota di M-Paspor itu sendiri. Pembatasan jumlah pemohon dengan diberlakukannya kuota didasari dengan takaran jumlah petugas dengan jumlah layanan yang dapat dirampungkan. Era pandemi dapat dikatakan menjadi alasan munculnya inovasi-inovasi pelayanan paspor baik berbasis daring maupun tidak. Contohnya pada layanan eazy paspor yaitu suatu layanan dimana petugas imigrasi datang langsung dan melakukan pelayanan di tempat pemohon. Hal ini juga mempermudah pemohon dalam mengajukan permohonan paspor sekaligus menghemat waktunya, karena pemohon tidak usah datang jauh-jauh ke kantor imigrasi hanya untuk mengurus paspornya. Tentu saja, tidak semua orang bisa dilayani, ada beberapa kualifikasi yang harus dipenuhi terlebih dahulu. Seperti misalnya kuota minimal 50 orang dan hanya melayani permohonan pembuatan paspor bukan pengantiannya.

Paspor hasil program ini akan jadi setelah 4 hari semenjak pembayaran. Selain eazy paspor, munculah aplikasi Bernama M-Paspor sebagai suatu inovasi di bidang pelayanan paspor. Semua layanan yang diberikan imigrasi ini jelas bertujuan untuk mengedepankan kenyamanan masyarakat itu sendiri selayaknya instansi pemerintahan yang mengutamakan pelayanan terhadap masyarakat. Tidak hanya itu program WBK dan WBBM membuat imigrasi terus melakukan perbaikan dan menciptakan inovasi-inovasi di bidang keimigrasian. Secara tidak langsung membuat kantor-kantor imigrasi bersaing dalam segala bidang untuk dapat menggandeng gelar tersebut. Penilaian yang diberikan tidak hanya dilakukan oleh tim penilai

dan penguji, namun untuk mengikut sertakan masyarakat di dalamnya dan untuk menjaga kredibilitasnya dibutuhkanlah tim penilai, penguji, dan pengamat. Penilaian dari masyarakat sangatlah penting untuk mengukur sebaik apakah pelayanan yang sudah diberikan dan menjadi bahan koreksi apabila masih ditemukan kesalahan ataupun kekurangan layanan yang diberikan. Seperti pada momen LATJAPURA kemarin, para petugas imigrasi tidak hanya disibukan dengan tugasnya namun juga dengan program ini. Kantor-kantor imigrasi saling berlomba untuk memberikan pelayanan yang terbaik agar mendapatkan penilaian terbaik pula dari masyarakat. Semenjak adanya program ini, terlihat banyak perubahan-perubahan yang signifikan dalam bidang pelayanan.

Petugas Imigrasi yang mulanya hanya terpaut pada tugasnya kini mulai memperhatikan kenyamanan masyarakat. Dilihat dari disediakan-nya makanan ringan maupun majalah serta buku di ruang tunggu pemohon yang ditujukan untuk membuat pemohon semakin merasa nyaman saat mengajukan permohonan. Tidak hanya itu di beberapa kantor imigrasi juga melibatkan masyarakat umum dalam kegiatan-kegiatan yang dibuatnya sebagai bentuk kedekatan imigrasi dengan masyarakat umum. Terlihat jelas disini usaha imigrasi untuk menaikkan mutu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Tidak hanya itu, para petugas imigrasi juga diberikan pelatihan-pelatihan secara daring untuk mengasah skill yang dimiliki ataupun sebagai sarana pemberitahuan pemberlakuan kebijakan baru yang dilakukan secara daring Semua itu kembali lagi dilakukan demi peningkatan kualitas layanan yang diberikan oleh Imigrasi sebagai pihak penyedia layanan Imigrasi tidak henti-hentinya terus menciptakan Inovasi demi kenyamanan masyarakat dan kepentingan organisasi. Kualitas suatu pelayanan terlihat dari kepuasan masyarakat yang dilayani Sebagai penyedia layanan paspor, Imigrasi menuangkan kepuasan masyarakat melalui suatu survey kepuasan masyarakat. Survey IKM berisikan pertanyaan-pertanyaan terkait pelayanan yang diberikan kantor imigrasi Di sinilah masyarakat diberikan kebebasan untuk memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan maupun petugas yang melayani. Selain itu, masyarakat juga bisa menilai kualitas pelayanan melalui google review dengan cara menuliskan komentar terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan.

Tidak hanya memberikan komentar, pemohon juga bisa memberikan rating pada kantor

imigrasi. Hasil survey dan juga google review inilah yang akan dipakai oleh pihak kantor untuk dapat mempertahankan ataupun memperbaiki pelayanan yang ada baik dari prasarana maupun petugasnya. Sebagai contoh di kantor imigrasi memiliki pelayanan yang masih lambat, maka dengan review yang ada di bahaslah permasalahan ini di suatu rapat, di cari solusinya kemudian di eksekusi. Apabila ditemukan penyelewengan ataupun ketidaksesuaian, maka masyarakat harus cepat melaporkan petugas tersebut agar bisa langsung di proses dan mendapatkan sanksi sesuai dengan peraturan yang ada. Di lain sisi, masyarakat juga harus kokoh pada pendirian dalam mengajukan permohonan, sesuai prosedur yang ada sehingga para calo tidak akan bisa mempengaruhi masyarakat untuk dapat menggunakan jasanya. Penting bagi masyarakat untuk dapat paham aturan-aturan keimigrasian, hal-hal yang diperbolehkan maupun tidak diperbolehkan, hingga kebijakan-kebijakan terbaru seputar pelayanan keimigrasian. Semua itu tidak jauh dari peran imigrasi dalam menyebarkan informasi-informasi terkait keimigrasian di berbagai platform agar informasi tersebut dapat diterima oleh seluruh lapisan masyarakat.

Penyebaran informasi terkait keimigrasian merupakan tugas seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian. Setiap harinya seksi ini menyebarkan informasi terkait kegiatan di kantor imigrasi, kebijakan-kebijakan terbaru, serta konten-konten lainnya seperti peringatan hari kemerdekaan dan lain-lain. Tidak hanya di satu platform, informasi terkait keimigrasian di sebarkan di banyak platform agar semua lapisan masyarakat tahu akan informasi keimigrasian. Generasi muda kini lebih banyak menghabiskan waktunya untuk berselancar di internet, hal inilah yang dimanfaatkan oleh imigrasi untuk dapat membaur diri dengan generasi muda melalui konten-konten kreatif di aplikasi Instagram dan tik-tok yang kini sangat digandrungi oleh generasi muda. Informasi terkait alur permohonan paspor yang biasanya hanya ditempel di dinding, kini dituangkan dalam bentuk video kreasi agar Informasinya lebih mudah untuk dicerna. Hal itulah yang membuat imigrasi terus berinovasi dan menuangkannya dalam bentuk karya-karya tentang keimigrasian dalam rangka mengenalkan suatu peraturan maupun kebijakan keimigrasian kepada masyarakat. Sehingga apabila terdapat informasi terkait inovasi-inovasi di bidang pelayanan akan cepat disebarkan kepada masyarakat. Peran

masyarakat juga sangat dibutuhkan dalam menciptakan maupun membenahi suatu kebijakan ataupun peraturan-peraturan yang ada. Misalnya melalui kritik yang diberikan, imigrasi sebagai penyedia jasa dapat segera memperbaiki apa yang menjadi kekurangannya. Tidak hanya itu, masyarakat juga dapat berkontribusi dalam mengusulkan suatu kebijakan misalnya melalui penelitian yang kemudian dituangkan dalam bentuk jurnal, ataupun dengan mengikuti perlombaan-perlombaan dengan tema keimigrasian. Sudah menjadi kewajiban bagi imigrasi untuk dapat menerima segala bentuk kritik dan saran dari masyarakat. Tidak sampai disitu, kritik dan saran ini harus dikumpulkan dan dibahas dalam forum untuk mendapatkan akar masalah sekaligus solusinya. Oleh karena itu, diharapkan peran aktif masyarakat dalam menyatakan pendapatnya terkait layanan keimigrasian.

IV. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Paspor sangat diperlukan dalam perlintasan negara, tidak hanya bagi WNI saja namun juga pada WNA yang akan masuk/keluar wilayah Indonesia. Imigrasi sebagai suatu instansi yang berdiri di bawah Kementerian Hukum & HAM RI bertanggung jawab atas pengurusan paspor ini. Sebagai seorang petugas Imigrasi, tidak hanya mengedepankan wibawa yang dimiliki, namun tetap harus memperhatikan performa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sebagai suatu wujud pengabdian seorang Pegawai Negeri Sipil (PNS). Hal inilah yang terus menjadi dasar dalam pelayanan keimigrasian. Namun kendati demikian, Imigrasi harus tetap menjaga wibawanya agar tidak kecolongan. Contohnya pada kasus yang marak terjadi, banyak TKI yang bekerja tidak sesuai dengan standar usia yang telah ditetapkan. Akibatnya timbul berbagai macam masalah yang membuat TKI tersebut dikenal hukuman. Pelayanan publik menjadi aspek yang sangat sering dibicarakan. Instansi-instansi pemerintahan seakan berlomba untuk menyatakan inovasi-inovasi yang mereka miliki di bidang pelayanan. Begitu Pula dengan Imigrasi yang terus berinovasi dalam bidang pelayanan. Inovasi-inovasi ini lahir dari adanya suatu kebutuhan yang kemudian ditemukan solusinya.

Dalam menciptakan suatu kebijakan, harus mengutamakan kenyamanan dan kepentingan umum/masyarakat di atas segalanya karena

pelayanan di lakukan untuk masyarakat. Penegakan hukum dan pelayanan kerap kali dinyatakan sebagai 2 hal yang tidak dapat disatukan, Sebagai pelayan masyarakat, seorang petugas harus menerapkan keramahan, namun disisi lain ada hukum yang harus dijunjung sekaligus ditegakan mengingat fungsi Imigrasi di bidang penegakan hukum itu sendiri. Penegakan hukum mewajibkan seorang petugas untuk dapat tegas sekaligus teliti dalam setiap langkah maupun keputusan yang akan diambil. Faktanya di lapangan, seorang petugas yang bersikap tegas akan di cap jelek oleh masyarakat. Sementara itu, seorang petugas yang terlalu "ramah" akan disepelekan. Semenjak diresmikannya pengumuman pertama mengenal penyebaran covid 19 dan himbauan untuk tetap di rumah saja, ada beberapa kebijakan yang sempat dibuat oleh Imigrasi namun kini sudah dicabut contohnya kebijakan untuk menutup perlintasan. Semua kebijakan-kebijakan ini jelas bertujuan untuk mengedepankan kenyamanan masyarakat itu sendiri selayaknya instansi pemerintahan yang mengutamakan pelayanan terhadap masyarakat. Kantor-kantor imigrasi saling berlomba untuk memberikan pelayanan yang terbaik agar mendapatkan penilaian terbaik pula dari masyarakat. Tidak hanya itu di beberapa kantor imigrasi juga melibatkan masyarakat umum dalam kegiatan-kegiatan yang dibuatnya sebagai bentuk kedekatan imigrasi dengan masyarakat umum. Para petugas imigrasi juga diberikan pelatihan-pelatihan secara daring untuk mengasah skill yang dimiliki agar mumpuni dalam melayani masyarakat.

Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian, memiliki tugas menyebarkan segala informasi terkait imigrasi kepada masyarakat. Informasi-informasi ini dituangkan dalam bentuk kreatif agar dapat diterima oleh seluruh lapisan masyarakat. Di era saat ini, generasi muda menghabiskan banyak waktunya untuk berselancar di internet entah itu untuk belajar, transaksi jual beli, maupun hiburan semata hal itulah yang dimanfaatkan imigrasi dalam menyebarkan informasi terkait keimigrasian. Pelayanan imigrasi terus berinovasi dalam rangka mengenalkan suatu peraturan maupun kebijakan kepada masyarakat melalui media internet. Masyarakat memiliki peran penting dalam mengambil suatu langkah ataupun membuat suatu

kebijakan karena pada masyarakatlah sebagian besar kebijakan itu ditujukan. Melalui kritik dan saran yang disampaikan, masyarakat telah menunjukkan suatu timbal balik atas jasa pelayanan yang sudah diberikan. Kritik dan saran tersebut kemudian diolah dan dibahas dalam suatu rapat hingga menemukan solusi dari segala permasalahan yang ada.

B. Saran

Imigrasi sebagai salah satu instansi yang secara langsung bersinggungan dengan masyarakat dalam melakukan pelayanan harus terus berinovasi dalam menciptakan kebijakan-kebijakan maupun aplikasi-aplikasi yang berguna dalam pengurusan paspor maupun pengurusan dokumen keimigrasian serta pengawasan terhadap WNA yang berada di Indonesia. Inovasi dan kebijakan itu haruslah disebarluaskan melalui banyak platform agar bisa diterima dan dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat. Tidak hanya itu, perlu adanya suatu kesadaran dari masyarakat untuk mempelajari hukum/aturan maupun kebijakan-kebijakan terkait keimigrasian agar terhindar dari segala bentuk pelanggaran. Disinilah peran imigrasi dibutuhkan dalam penyebaran informasi terkait kebijakan maupun pelayanan keimigrasian agar informasi tersebut tersampaikan dengan benar dan tidak menimbulkan kesalahpahaman.

DAFTAR RUJUKAN

- Agustina, A. (2022). Tinjauan Hukum Terhadap Peningkatan Pelayanan Paspor Ri Di Era Digital Pada Kantor Imigrasi Kelas Ia Tpi (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) SAMARINDA. *Journal of Law (Jurnal Ilmu Hukum)*, 8(1), 340-350.
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Nomor 08 Tahun 1996 Tentang Pedoman Pelaksanaan Hari Kerja Di Lingkungan Lembaga Pemerintah.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004.
- Lestari, L., Edison, E., & Kurnianingsih, F. (2022). *INOVASI PELAYANAN EAZY PASSPORT DALAM PROSES PELAYANAN PEMBUAT PASPOR (STUDI PADA KANTOR IMIGRASI KELAS II BELAKANG PADANG KOTA BATAM)* (Doctoral dissertation, Universitas Maritim Raja Ali Haji).

- Padut, T. E. K. L. A., Hardianto, W. T., & Rohman, A. (2022). *Pendaftaran Paspur Online (Apapo) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi di Kantor Imigrasi Kelas 1 Malang)* (Doctoral dissertation, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tribhuwana Tungadewi).
- Rahmania, I. (2021). *Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspur Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang* (Doctoral dissertation, Universitas Andalas).
- Riko, R., Kurniansyah, D., & Priyanti, E. P. (2022). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS II NON TPI KARAWANG. *Jurnal Ilmiah Muqoddimah: Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Hummanioramaniora*, 6(2), 422-428.
- Sulfiani, a. N. M. (2021). Strategi peningkatan kualitas pelayanan paspor di kantor imigrasi kelas III kota Palopo. *Journal I La Galigo: Public Administration Journal*, 4(1), 10-18.
- Triyanto, D., Kismartini, K., Aprianty, H., & Novelia, P. (2022). Penerapan Aplikasi Pendaftaran Antrean Paspur Online dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik di Bengkulu. *PERSPEKTIF*, 11(2), 527-532.
- UU No. 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian.
- Yusran, P. A. (2021). *Evaluasi Penerapan Pelayanan Aplikasi Layanan Paspur Online (APAPO) di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Batam* (Doctoral dissertation, Universitas Negeri Padang).