

PENERAPAN EAZY PASSPORT UNTUK MENINGKATKAN LAYANAN KEIMIGRASIAN BAGI MASYARAKAT

(APPLICATION OF EAZY PASSPORT TO IMPROVE IMMIGRATION SERVICES FOR THE COMMUNITY)

**Reynald Christian
Politeknik Imigrasi
Email: reynalddaruna71@gmail.com**

ABSTRAK

Perkembangan dalam kehidupan masyarakat tentunya akan membawa perubahan dalam berbagai sisi kehidupan bernegara. Salah satunya akan membawa perubahan akan hal-hal yang dibutuhkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya, yang salah satunya diberikan melalui pemerintah seperti halnya pelayanan masyarakat. Dalam melaksanakan kegiatan yang bersifat internasional maka masyarakat tentunya sangat memerlukan berbagai pelayanan administrasi yang inovatif dalam membantu setiap kegiatan masyarakat. Pemerintah sendiri yang bertanggung jawab untuk menyelenggarakan pelayanan adalah pihak Imigrasi, dimana inovasi yang diciptakan akan mampu menunjang perubahan dalam kehidupan masyarakat. Salah satunya berkaitan dengan pelayanan keimigrasian yang berguna untuk memfasilitasi lalu lintas internasional masyarakat. Inovasi tentunya dibutuhkan untuk membawa pelayanan administrasi yang lebih baik serta profesional dan tentunya tidak melanggar ketentuan yang berlaku secara hukum seperti pembentukan Eazy Passport yang diharapkan mampu mempermudah masyarakat dalam memenuhi kebutuhan administrasi keimigrasiannya dalam menunjang perjalanan internasional yang akan dilakukan oleh setiap masyarakat Indonesia

Kata Kunci: Pelayanan Keimigrasian; Administrasi; Eazy Passport

ABSTRACT

Developments in people's lives will certainly bring changes in various aspects of state life. One of them will bring changes to things that are needed by the community in meeting their needs, one of which is provided through the government as well as community services. really need a variety of innovative administrative services in helping every community activity. The government itself is responsible for providing services is the Immigration, where innovations created will be able to support changes in people's lives. One of them relates to immigration services that are useful for facilitating community international traffic. Innovation is certainly needed to bring better and professional administrative services and of course it does not violate the provisions that apply legally such as the establishment of the Eazy Passport which It is hoped that it will make it easier for the community to meet their immigration administration needs in supporting international travel that will be carried out by every Indonesian community

Keywords: Immigration Service; Administration; Eazy Passport

1. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Dengan perkembangan yang semakin pesat dalam segala sisi kehidupan masyarakat menciptakan berbagai inovasi serta kemajuan ke arah yang semakin baik guna mempermudah manusia dalam menjalani kehidupannya. Jika kita melihat perkembangan dari sisi pemerintahan, maka kita tidak akan lupa dengan apa itu pelayanan. Pelayanan yang bergulir disini tentunya pelayanan yang subjek utamanya yaitu masyarakat seluruhnya. Dalam kehidupan bermasyarakat tentunya akan timbul kebutuhan yg bersifat individu maupun kelompok. Kebutuhan yang timbul dari kegiatan yang dilakukan oleh masing-masing individu tentunya memerlukan alat atau dapat disebut dengan fasilitas pemenuh kebutuhan. Salah satu peran yang dilakukan oleh pemerintah dalam hal ini yaitu sebagai unsur utama negara yang berkewajiban untuk menyelenggarakan setiap fasilitas negara baik secara infrastuktur maupun SDMnya untuk menyelenggarakan pemenuh kebutuhan masyarakat. Dengan tujuan pemerintah yang menjalankan berdasarkan kepentingan rakyat dan norma yang berlaku untuk mewujudkan cita-cita negara demi kesejahteraan rakyat.¹ Dengan demikian negaralah yang menjadi ujung tombak bagi kehidupan masyarakat secara garis besar, dimana apa yang kita terima dari negara melalui pemerintah akan menentukan keberlangsungan kehidupan masyarakat baik ke arah kemajuan atau dapat sebaliknya menjadi ke arah kemunduran. Pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah seringkali disebut sebagai pelayanan publik. Dimana secara umum pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai kegiatan yang dilakukan guna pemenuhan keinginan serta kebutuhan dari masyarakat negara tersebut². Semakin kompleksnya kegiatan serta kebutuhan masyarakat tentunya akan memerlukan perkembangan yang memadai dari pemerintah berupa inovasi dari setiap layanannya bagi masyarakat. Sedangkan dalam memberikan layanan publik harus mengutamakan kepentingan masyarakat yang dimana semuanya dikondisikan sedemikian rupa berdasarkan yang masyarakat butuhkan bukan yang pihak tertentu butuhkan.

Pelayanan publik sendiri pada dasarnya memiliki tujuan untuk kepuasan yang kemudian disesuaikan dengan keinginan serta dengan kebutuhan masyarakat pada umumnya. Dalam upaya meraih kepuasan tersebut diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat dilapangan³. Jika dilihat dari tujuan pelayanan publik sendiri, tentunya diperlukan aparatur atau SDM yang mumpuni dalam hal ini dari pihak pemerintah agar dapat terselenggara dengan baik setiap susunan teknis maupun program yang diberikan pemerintah guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Selain itu, kualitas dari pelayanan publik disuatu negara juga bisa menjadi salah satu penilaian awal suatu negara dihadapan dunia internasional, karena semakin berkualitas serta efektif pelayanan publiknya maka akan membantu peningkatan kualitas hidup masyarakat dan jika masyarakatnya sudah mempunyai standar kehidupan yang berkualitas akan membangun kesejahteraan masyarakat negara itu secara umumnya. Pelayanan publik juga memegang peranan penting dalam jalannya suatu pemerintahan negara, dimana pemerintah melihat kondisi sosial masyarakatnya yang meliputi keseharian kehidupannya agar ketika kebijakan layanan publik tersebut dikeluarkan akan memberikan dampak yang positif terhadap kebutuhan hidup dari masyarakat sendiri. Dalam pemenuhan kebutuhan melalui pelayanan publik, tentunya akan ada beberapa hal yang menjadi faktor penentu dalam keberhasilan sebuah pelayanan, mulai dari sarana prasarana layanan, kualitas SDM pemberi layanan hingga rancangan finansial yang matang terhadap pelayanan publik tersebut akan sangat menentukan keberhasilan serta kualitas dari pelayanan publik tersebut bagi masyarakat. Tak hanya kualitas yang menjadi fokus utama negara, namun yang terpenting dari pelayanan sendiri ialah bagaimana publik dalam hal ini masyarakat dapat memperoleh haknya sesuai dengan aturan yang berlaku.

¹ Neneng Siti Maryam, "Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik," *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi* VI, no. 1 (2016): 1–18.

² Ibid.

³ Ibid.

Jika melihat dari penyelenggara pelayanan publik tentunya yang berperan besar disini ialah negara yang dalam hal ini yaitu pemerintah. Pemerintah Indonesia sendiri tentu memiliki banyak program pelayanan publik yang dilaksanakan oleh masing-masing kementerian yang disesuaikan dengan tugas dan fungsi kerjanya. Salah satu pelayanan publik yang berkaitan dengan lalu lintas internasional yang ada di Indonesia yaitu pelayanan publik dibidang keimigrasian. Pelayanan Keimmigrasi sendiri secara khusus dilaksanakan sepenuhnya oleh Kementerian Hukum dan HAM yang dalam hal ini menaungi Direktorat Jenderal Imigrasi. Tentunya setiap pelayanan baik yang bersifat daerah maupun nasional diselenggarakan sesuai dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Indonesia yang berkaitan erat dengan keimigrasian. Dalam pelayanannya secara umum Imigrasi mempunyai tugas serta fungsi utama sebagai penjaga garis batas negara yang dalam hal ini mencakup administrasi berupa dokumen keimigrasian hingga fisik dari setiap orang yang melaksanakan lalu lintas masuk ataupun keluar dari Indonesia. Hal ini sendiri telah diatur dalam UU no.6 Tahun 2011 Pasal 1 ayat 3 yang menyatakan bahwa Keimigrasian memiliki fungsi yaitu menjadi bagian dari urusan pemerintahan negara dalam memberikan pelayanan Keimigrasian, penegakan hukum, keamanan negara, dan fasilitator pembangunan kesejahteraan masyarakat⁴. Sehingga jika kita menelaah dari sisi peran Imigrasi Indonesia sendiri bisa dikategorikan menjadi 3 fungsi utama berupa fungsi pengawasan, fungsi penegakan hukum, dan fungsi pelayanan. Dalam hal yang berkaitan dengan pelayanan publik tentunya Imigrasi mempunyai kewenangan serta tanggung jawab untuk dapat menyelenggarakan pelayanan administrasi yang profesional dan berkualitas kepada masyarakat luas. Pelayanan yang diselenggarakan oleh Imigrasi tentunya disesuaikan dengan program kinerja yang digaungkan oleh kementerian yang menaungi Direktorat Jenderal Imigrasi yaitu Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia. Secara umum setiap pelayanan yang diselenggarakan dibawah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia disesuaikan dengan program kerja yang bernama PASTI yang memiliki arti yaitu Profesional, Akuntabel, Sinergi, Transparan, dan Inovatif. Dimana setiap elemen program kerja PASTI ini akan menjadi sebuah pedoman dasar dari kinerja setiap divisi pelayanan untuk terus menyelenggarakan pelayanan berbasis Hak Asasi Manusia. Imigrasi tentunya memiliki tanggung jawab penyelenggaraan pelayanan yang sesuai dengan karakteristik PASTI tersebut sebagai bentuk reformasi pelayanan publik di Imigrasi Indonesia. Langkah-langkah inovatif dari Imigrasi semakin hari semakin terasa nyata melalui berbagai program kinerja yang baru dan terkini tentunya.

Program pelayanan publik yang digagas oleh Imigrasi tentunya semakin hari semakin adaptif serta inovatif yang diselenggarakan dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat Indonesia secara khusus dalam hal keimigrasian. Jika melihat perkembangan lalu lintas Internasional yang semakin hari semakin padat angka perjalanannya maka dari Imigrasi sendiri merasa perlu membuat program yang mampu mempermudah keterbutuhan masyarakat akan pelayanan Imigrasi yang profesional dan menunjang kemudahan masyarakat. Sehingga tercetuslah sebuah ide besar untuk mempermudah proses pengadaan kelengkapan administrasi keimigrasian bagi Warga Negara Indonesia secara khususnya. Hal ini didasari atas tingginya peluang perjalanan internasional yang diajukan guna berbagai urusan mulai dari rekreasi, keperluan keluarga hingga keperluan mengenai pekerjaan. Dari berbagai penelusuran tersebut dirasa perlu adanya pengembangan dari layanan keimigrasian yang telah dijalankan saat ini karena dengan peningkatan layanan serta mempermudah proses layanan bagi masyarakat tentunya akan memicu antusiasme yang positif dari masyarakat untuk meningkatkan lalu lintasnya secara internasional. Baik dari keperluannya untuk rekreasi maupun kegunaan pekerjaan yang menunjang kehidupan dari masyarakat. Salah satu gagasan inovasi yang digaungkan oleh Imigrasi tentunya berkaitan dengan memberi kemudahan akses penerbitan dokumen keimigrasian seperti paspor

⁴ UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA, "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014," *ACM International Conference Proceeding Series* 18-April-2, no. 1 (2016): 45-54.

Untuk mencegah penyebaran infeksi Covid-19, otoritas public telah memberikan beberapa pengaturan seperti yang digambarkan sebelumnya. Namun, selama waktu yang dihabiskan untuk melaksanakan pengaturan, masih banyak halangan di lapangan. Pertama-tama, ini diidentifikasi dengan cara untuk membatasi orang luar agar tidak masuk ke Indonesia. Menjelang dimulainya episode infeksi Covid-19, petugasmigrasi, terutama yang berada di TPI atau PLB, sering menghadapi hambatan karena tidak adanya perangkat klinis seperti penutup, sarung tangan, dan pembersih tangan. Sejujurnya ini adalah dampak dari hiruk pikuk pembelian yang dilakukan oleh daerah setempat dan berefek pada kekurangan gadget klinis tersebut. Padahal seharusnya petugas pergerakan membutuhkan gadget klinis karena mereka cepat bertemu dengan orang luar saat masuk ke Indonesia.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka rumusan masalah yang dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana langkah Imigrasi dalam meningkatkan pelayanan administrasi keimigrasian bagi masyarakat ?
- b. Bagaimana Eazy Passport dapat membantu masyarakat dalam memperoleh layanan keimigrasian ?

2. METODE PENELITIAN

1. Pendekatan

Penulis menggunakan pendekatan yuridis normatif yang bersifat kualitatif .Maksudnya adalah penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan ,menjelaskan serta menganalisis serta mengembangkan terkait dengan rumusan masalah yang dibahas.

2. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan penulis dilakukan dengan mengidentifikasi dan menginventarisasi peraturan perundang-undangan , meneliti bahan pustaka (tulisan & hasil karya ilmiah), dan sumber-sumber bahan lainnya yang ada relevansinya dengan isu hukum dalam penelitian ini.

3. Teknik Analisa Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan logikan berpikir campuran,dengan tujuan untuk melakukan penggabungan pola pikir induktif untuk mencapai berbagai pandangan terkait data yang diperoleh relevansinya dengan isu permasalahan yang dibahas dalam pembahasan penelitian ini.

3. PEMBAHASAN

1. Bagaimana langkah Imigrasi dalam meningkatkan pelayanan administrasi keimigrasian bagi masyarakat ?

Derasnya arus lalu lintas orang masuk dan keluar wilayah Indonesia disebabkan oleh arus globalisasi yang semakin kuat. Hal tersebut tentunya meningkatkan permintaan orang-orang dalam pembuatan dokumen perjalanan resmi ketika mereka berada di luar negeri. Meningkatnya permintaan terhadap dokumen perjalanan yang dikeluarkan oleh Pemerintah Indonesia kepada warga negaranya menyebabkan adanya peningkatan tuntutan tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan publik yang diberikan pihak Keimigrasian. Pelayanan administrasi yang diberikan pemerintah seringkali berbelit dengan birokrasi yang ada. Kualitas pelayanan publik yang diberikan Pemerintah selaku penyedia jasa dituntut untuk selalu memberikan pelayanan yang berkualitas. Kini, setiap lembaga atau instansi Pemerintah berlomba-lomba dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan capaian *good governance*. Berlangsungnya reformasi di Indonesia bertujuan untuk memperbaiki kebijakan-kebijakan yang ada sehingga mengurangi kesempatan untuk melakukan penyimpangan. Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat khususnya pelayanan administrasi sebagai upaya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat. Tentunya, kualitas pelayanan yang diberikan dalam meningkatkan pelayanan keimigrasian harus diperhatikan karena seringkali timbul permasalahan. Pelayanan yang berkualitas dan bermutu tinggi menjadi sebuah perhatian utama dari organisasi publik.

Pelayanan publik yang diberikan saat ini sudah cukup membaik karena telah terjadi berbagai macam perubahan di dalamnya. Program peningkatan pelayanan publik kepada masyarakat dan mendengarkan aspirasi masyarakat bertujuan untuk memastikan pelayanan publik yang diberikan oleh setiap instansi telah memenuhi harapan masyarakat. Tentunya hal tersebut harus direspon oleh penyelenggara pelayanan publik, karena merekalah yang menjadi ujung tombak pelayanan publik dan berinteraksi secara langsung dengan masyarakat. Dalam meningkatkan pelayanan publik harus memperhatikan beberapa hal, diantaranya adalah mengetahui kebutuhan dan harapan masyarakat. Dengan mengetahui kebutuhan masyarakat, maka layanan yang diberikan dapat terfokus dan mampu menyelesaikan persoalan yang ada di masyarakat. Kemudian diperlukan identifikasi *touch point* dalam penyelenggaraan layanan publik. Dengan mengetahui *touch point* tersebut, layanan publik yang diberikan lebih terarah dan tidak membingungkan bagi masyarakat. Terakhir adalah diperlukannya monitoring terhadap tingkat kepuasan masyarakat yang dilakukan secara berkala terhadap pelayanan publik yang diberikan,

Sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas dan kredibilitas imigrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, keimigrasian terus berusaha dalam memberikan pelayanan publik yang profesional. Hal tersebut dicirikan dengan adanya akuntabilitas dan transparansi dari setiap pelayanan publik yang diberikan petugas kepada masyarakat. Meningkatnya kebutuhan hidup masyarakat menjadikan tingkat permohonan pelayanan yang diberikan juga meningkat. Pemberian pelayanan publik yang baik tentunya akan membangun kepercayaan masyarakat terhadap Pemerintah. Kepercayaan masyarakat dibangun seiring dengan harapan dan tuntutan masyarakat tentang meningkatnya kualitas pelayanan publik dan sebagai upaya untuk mempertegas antara hak dan kewajiban serta terwujudnya tanggung jawab negara dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik yang tersedia harus sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik dan memberikan perlindungan bagi warga negara dari penyalagunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Keimigrasian terus berkembang dalam memberikan pelayanan publik yang profesional karena bertanggung jawab dalam memberikan layanan yang baik. Dalam memberikan pelayanan publik yang profesional, dicirikan dengan adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan. Layanan yang diberikan keimigrasian bertujuan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. Selain itu, masyarakat juga dapat memperhatikan gerak-gerik pemerintah. Oleh karena itu, Kementerian Hukum dan HAM membuat sebuah gagasan berupa PASTI. PASTI merupakan sebuah akronim dari Profesional, Akuntabel, Sinergi, Transparan, dan Inovatif. Sudah menjadi kewajiban negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan masyarakatnya dalam kerangka pelayanan publik. Pelayanan publik yang diberikan akan berjalan secara kurang lancar jika tidak dibarengi dengan keterbukaan informasi publik.

Berbagai macam pelayanan publik mendorong setiap instansi untuk memberikan pelayanan yang inovatif dan dapat dikaitkan dengan inovasi pelayanan publik. Upaya meningkatkan kualitas dalam pelayanan yang diberikan, setiap Kantor Imigrasi melakukan survey yang bertujuan mengetahui indeks kepuasan pelanggan atas pelayanan publik yang diberikan. Hasil survey tersebut dijadikan sebuah rujukan bagi Kantor Imigrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan serta diharapkan menjadi sebuah inovasi yang memungkinkan untuk menjadi dorongan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan. Inovasi yang dihasilkan dapat berupa ide produk atau jasa yang baru, teknologi yang baru, serta rencana-rencana yang baru. Imigrasi terus melakukan inovasi pada sektor publik yang bersifat kebaruan dengan cara menggantikan pengetahuan, cara, dan teknologi yang sudah tidak efektif dalam menyelesaikan sebuah persoalan atau sudah tidak mampu menjawab akan suatu kebutuhan tertentu.

Melakukan monitoring terhadap tingkat kepuasan publik secara berkala sangat penting untuk dijadikan bahan evaluasi sehingga pelayanan publik yang ada dapat diperbaiki. Monitoring melalui survey ini penting untuk menjaga konsistensi pelayanan publik yang diberikan sehingga pelayanan yang diberikan semakin baik seiring dengan berjalannya waktu. Selain melakukan monitoring kepuasan masyarakat atas pelayanan publik yang diberikan, terdapat beberapa aspek yang harus dipenuhi untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan, yaitu dengan mengembangkan sumber daya manusia (SDM) yang dimiliki untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan dalam melayani masyarakat. Petugas dituntut untuk selalu mengembangkan *skill* dalam bertugas sehingga prosedur pelayanan dapat dengan mudah dimengerti oleh masyarakat.

2. Bagaimana Eazy Passport dapat membantu masyarakat dalam memperoleh layanan keimigrasian ?

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi harus dimanfaatkan secara baik dan benar demi kepentingan bersama. Dengan semakin meluasnya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi, pemerintah juga harus memanfaatkannya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang dapat diberikan kepada masyarakat. Sebagai upaya meningkatkan pelayanan keimigrasiannya, imigrasi memanfaatkan peran teknologi informasi dan komunikasi sebagai sarana dalam mengembangkan pelayanan publik yang diberikan. Adanya teknologi memberikan berbagai macam keuntungan karena dengan penggunaannya, dapat memangkas waktu pelayanan dibandingkan dilakukan secara manual. Sebagai contoh, data keimigrasian di seluruh Indonesia telah terintegrasi dalam sebuah sistem. Sistem ini dibuat untuk menghindari pemilikan dokumen keimigrasian ganda. Data dokumen perjalanan paspor yang ada berupa data berbasis biometrik. Penggunaan paspor biometrik memberikan keamanan lebih karena mampu membaca data yang telah terintegrasikan di seluruh Indonesia. penggunaan paspor berbasis biometrik ini lebih menjamin keamanan pengguna paspor, sehingga meminimalisir terjadinya penggunaan data ganda oleh masyarakat. Namun, sering kali terjadi kerumitan dalam penerapan inovasi paspor berbasis biometrik ini, yaitu pada sistem pengamanannya. Hal ini disebabkan karena dalam sistem paspor berbasis biometrik ini data yang dimiliki masyarakat terintegrasi dalam satu server yang terpusat, sehingga dapat mengurangi serta meminimalisir terjadinya penggunaan paspor ganda.

Kini, sebagian besar informasi mengenai keimigrasian sudah dapat diakses secara mudah. Semua informasi kini serba mudah digapai karena dapat diakses melalui perangkat yang lebih kecil, seperti laptop dan ponsel. Pelayanan publik diberikan secara profesional oleh keimigrasian selalu diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, dan tidak berbelit-belit. Salah satunya dalam pembuatan paspor. Direktorat Jenderal Imigrasi terus berinovasi dalam mengeluarkan kebijakan, salah satunya dengan mengadakan layanan *Eazy Passport*. *Eazy Passport* diterbitkan pada tanggal 30 Juni 2020. Layanan ini merupakan sebuah inovasi dalam pemberian layanan yang diciptakan Direktorat Jenderal Imigrasi pada pelayanan pembuatan dokumen perjalanan bagi WNI dan sebagai upaya untuk meningkatkan Pendapatan Negara Bukan Pajak (PNBP). Layanan *Eazy Passport* merupakan layanan paspor yang dapat dilaksanakan secara kolektif di luar kantor imigrasi. Layanan ini menggunakan mobil layanan pembuatan paspor keliling atau *mobile unit* Surat Perjalanan Republik Indonesia. Program layanan *Eazy Passport* memudahkan masyarakat melakukan permohonan paspor tanpa perlu datang ke Kantor Imigrasi karena petugas imigrasi yang akan mendatangi pemohon di lokasi yang telah ditentukan.

Layanan *Eazy Passport* ini dapat dilakukan secara kolektif dan bisa ditawarkan kepada berbagai macam elemen masyarakat diantaranya adalah perkantoran pemerintah/TNI/POLRI/

BUMN/Swasta, institusi pendidikan (Sekolah, Pesantren, Asrama), komunitas/organisasi, dan komplek perumahan/apartemen. Diciptakannya layanan ini bertujuan meningkatkan kinerja layanan penerbitan paspor sebagai salah satu dokumen perjalanan Republik Indonesia. Adanya pandemi memberikan dampak bagi seluruh instansi pemerintahan di Indonesia, sehingga negara mengalami penurunan pendapatan negara bagi instansi yang menghasilkannya. Layanan *Eazy Passport* mengakomodir pelayanan pembuatan paspor baru hingga penggantian paspor lama yang habis berlaku. Pelayanan untuk paspor yang rusak dan hilang tidak bisa diajukan dalam pelayanan ini. Dalam pelaksanaannya, implementasi layanan *Eazy Passport* telah di sosialisasikan kepada masyarakat sehingga dapat menghasilkan respon sebuah kerja sama. Selain itu, sosialisasi dilakukan melalui setiap sosial media yang dimiliki oleh kantor imigrasi yang terkait.

Adanya pandemi yang mewabah di seluruh dunia memang tidak bisa dihindari dan menyebabkan terjadinya penurunan dalam penerbitan paspor secara drastis di kantor imigrasi. Diketahui pada Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Tanjung Perak yang pada saat sebelum pandemi mampu melayani permohonan paspor sebanyak 100-150 pemohon dalam satu hari. Akan tetapi, munculnya pandemi, jumlah pemohon tersebut telah menyusut lebih dari 90 persen. Dengan diadakannya layanan ini dianggap cukup berhasil dalam upaya meningkatkan kualitas layanan serta menambah Pendapatan Negara Bukan Pajak (PNBP).

Ada pun dengan Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Belawan Pelayanan dilaksanakan diluar gedung Kanim Belawan, supaya pemohon dan petugas sering terkena matahari apabila cuaca panas, sehingga virus Covid-19 akan hilang karena terkena sinar matahari. Kami melaksanakan pelayanan *eazy passport* / *mobile paspor* juga sebagai inovasi yaitu di Hotel Miyana : dari Pukul : 09:00 s.d 15.00 WIB dan di Suzuya Marelan jam 16.00 s.d 22.00 WIB. Kami juga menciptakan aplikasi Sililaba spy agen kapal tidak perlu datang ke Kantor Imigrasi utk melaporkan kedatangan maupun keberangkatan kapal

Menurut perhitungan PNBP berdasarkan data tersebut menghasilkan 46 permohonan paspor biasa yang masih berlaku 48 halaman dan 2 permohonan paspor elektronik 48 halaman tanpa permohonan karena paspor hilang atau rusak. Hingga kini, pelayanan publik yang diberikan melalui layanan *Eazy Passport* dinilai telah berjalan dengan cukup baik. Tetapi, masih ditemukan beberapa upaya yang belum efektif dalam meningkatkan jumlah penerbitan paspor dan PNBP. Berdasarkan Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI-1060.GR.01.01 Tahun 2020 Tentang Layanan *Eazy Passport*, terdapat beberapa ketentuan dan prosedur pemberian layanan paspor dalam pelaksanaan layanan *Eazy Passport*, diantaranya:

- 1.) Layanan *Eazy Passport* melayani minimal 50 (lima puluh) permohonan per hari;
- 2.) Keluarga dari para pegawai di lingkungan Perkantoran Pemerintah / TNI / POLRI / BUMN / BUMD / Swasta dan institusi pendidikan dapat diberikan pelayanan paspor dalam pelaksanaan Layanan *Eazy Passport*;
- 3.) Layanan *Eazy Passport* hanya melayani pembuatan paspor baru dan penggantian paspor karena habis masa berlaku dan halaman penuh, tidak melayani penggantian paspor karena hilang atau rusak;
- 4.) Jadwal layanan ditentukan oleh Kantor Imigrasi setempat dan dilayani di hari kerja (pukul 08.00 s/d 16.00 waktu setempat) atau diluar jam/hari kerja;
- 5.) Pengambilan paspor yang sudah dicetak pada Kantor Imigrasi dapat dilaksanakan sebagai berikut: a) diambil langsung oleh pemohon paspor; b) diambil oleh perwakilan instansi / kantor / komunitas sebagaimana tersebut pada angka 1 dengan melampirkan surat kuasa / surat perintah dari pimpinan / para pemohon; atau c) dikirim melalui jasa PT. Pos Indonesia.
- 6.) Dalam pelaksanaan Layanan *Eazy Passport* agar diterapkan prosedur pencegahan penularan Corona Virus Disease-19 (Covid-19) dengan menyediakan alat pelindung diri bagi petugas dan menerapkan *physical distancing*

Berikut adalah syarat dan ketentuan dalam mengajukan layanan *Eazy Passport*. Pemohon datang ke Kantor Imigrasi terdekat dengan mengajukan surat permohonan layanan *Eazy Passport*. Adapun yang harus tercantum di dalam surat permohonan tersebut, yaitu:

- Keterangan jumlah pemohon
- Data lengkap pemohon yang berisi nama, NIK, dan tanggal lahir
- Jenis permintaan layanan, apakah melakukan permohonan untuk paspor biasa atau layanan percepatan satu hari
- Penentuan lokasi dan waktu pelayanan paspor

- Nomor kontak salah satu pemohon yang bertanggung jawab terhadap permohonan layanan *Eazy Passport*.

Setelah melakukan permohonan, pemohon menunggu konfirmasi dari petugas Kantor Imigrasi mengenai waktu pelayanan. Pelayanan *Eazy Passport* dilakukan di hari kerja pukul 08.00-16.00 waktu setempat, atau bisa dilakukan di luar hari dan jam kerja. Saat proses pelayanan *Eazy Passport* di hari yang telah ditentukan, petugas yang datang akan melayani pembuatan paspor mulai dari penyerahan dan pemeriksaan berkas dan data biometrik. Proses pembuatan paspor membutuhkan waktu selama empat hari kerja setelah pemohon melakukan pembayaran sesuai dengan jenis paspor yang dipilih. Tarif pembuatan *Eazy Passport* tidak berbeda dengan pembuatan paspor seperti biasa. Untuk layanan percepatan, paspor dapat jadi di hari yang sama apabila melakukan pembayaran sebelum pukul 13.00 waktu setempat. Adanya layanan *Eazy Passport* menjadi sebuah inovasi dalam pembuatan paspor yang merupakan pengembangan dari layanan paspor simpatik yang telah dilaksanakan oleh seluruh Kantor Imigrasi dengan teknik pelaksanaannya dilakukan oleh Kantor Imigrasi yang melakukan penawaran layanan *Eazy Passport* dengan mendatangi tempat pemohon.

Seluruh proses permohonan paspor yang diajukan mulai dari penyerahan dan pemeriksaan berkas dokumen persyaratan, wawancara, serta pengambilan data biometrik berupa foto dan sidik jari yang dilakukan di lokasi kegiatan berlangsung. Nantinya, paspor yang telah selesai dapat diambil secara kolektif melalui perwakilan atau bisa juga dikirim ke rumah melalui PT Pos Indonesia. Dengan dilaksanakannya layanan *Eazy Passport* di tengah masa pandemi ini memberikan kesempatan bagi Kantor Imigrasi dalam menyediakan sarana dan prasarana yang dapat mengurangi penyebaran Covid-19. Kantor Imigrasi mendatangi tempat para pemohon pengurusan paspor sehingga dapat menghindari adanya kerumunan orang banyak dan selalu pelaksanaannya sesuai dengan protokol kesehatan. Hal ini menjadi salah satu strategi menyediakan layanan keimigrasian dalam menghadapi situasi pandemi Covid-19. Layanan *Eazy Passport* sejauh ini telah dilaksanakan dengan baik karena memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam pengurusan paspor ditengah kondisi pandemi yang memungkinkan para pemohon tidak perlu hadir ke Kantor Imigrasi. Implementasi layanan *Eazy Passport* menjadi salah satu solusi atas permasalahan yang timbul akibat turunnya jumlah pemohon penerbitan paspor serta PNBPN yang dihasilkan Kantor Imigrasi. Dengan berbagai macam kemudahan yang tersedia diharapkan mampu meningkatkan antusiasme instansi atau organisasi yang ada guna meningkatkan jumlah penerbitan paspor dan peningkatan PNBPN. Imigrasi diharuskan melakukan sosialisasi, edukasi, dan kampanye secara menyeluruh kepada masyarakat guna menyadarkan keberadaan *Eazy Passport* serta manfaatnya bagi masyarakat. Selain itu, penting dilakukannya evaluasi agar dapat terus menyesuaikan diri dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat sehingga pelayanan keimigrasian dapat diberikan secara prima dan terpadu.

4. PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis dapat menarik kesimpulan mengenai upaya imigrasi dalam meningkatkan pelayanan keimigrasian dan dampak yang dihasilkan dari diterapkannya layanan *Eazy Passport* dalam pelayanan keimigrasian. Imigrasi telah melakukan dan akan terus melakukan berbagai inovasi demi mewujudkan pelayanan publik yang terpadu. Adanya pandemic memberikan dampak bagi instansi pemerintah yang berakibat menurunnya intensitas pelayanan yang diberikan. Setiap Kantor Imigrasi di Indonesia telah melakukan berbagai macam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanannya dengan sistem layanan terpadu. Layanan *Eazy Passport* menjadi sebuah kebijakan yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi yang bertujuan untuk meningkatkan jumlah penerbitan paspor dan PNBPN yang dihasilkan oleh setiap Kantor Imigrasi. Penyelenggaraan layanan *Eazy Passport* memungkinkan kegiatan permohonan paspor dilakukan secara fleksibel dan praktis. Kegiatan ini dilakukan sesuai dengan pemetaan wilayah kerja setiap Kantor Imigrasi dengan tetap menerapkan protokol kesehatan pencegahan penularan Covid-19. Pada saat pandemi seperti ini pengurusan Berbagai macam pelayanan publik mendorong setiap instansi untuk memberikan pelayanan yang inovatif dan dapat dikaitkan dengan inovasi pelayanan publik. Warga negara Indonesia yang ingin bepergian ke luar negeri perlu mendapatkan laporan relokasi. Hal ini dinyatakan oleh hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pada Juni 2011, "Orang yang masuk dan keluar wilayah Indonesia harus memiliki dokumen perjalanan yang sah dan sah". Laporan ini dapat berupa dokumen perjalanan seperti KTP atau visa. Pada hakekatnya penerbitan dokumen keimigrasian merupakan salah satu upaya pemerintah untuk menjamin keselamatan penduduk selama berada di luar negeri. Menetapkan langkah-langkah untuk menerbitkan laporan latihan adalah bentuk dukungan publik. Dukungan masyarakat itu sendiri adalah untuk memenuhi kebutuhan administratif yang didorong oleh undang-undang bagi warga negara dan penduduk perorangan, masyarakat produk, dan pemerintah, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Standar Pelayanan Publik. Alat transportasi atau pelatihan. Dalam keadaan demikian, apabila seorang penduduk Indonesia menyelesaikan serangkaian siklus, ia berhak menerima barang dari Kantor Imigrasi. Tata kelola di daerah imigran sangat penting, karena semua pengaturan produk/administrasi dibuat oleh otoritas publik. Dalam situasi ini, otoritas publik adalah satu-satunya operator dan masyarakat harus menggunakannya. Pertama, pada pertengahan Maret 2020, para ahli keimigrasian tidak menutup penyelenggara gerakan, tetapi pada kenyataannya mereka mengikuti praktik sosial yang ditetapkan otoritas publik. Hal tersebut tertuang dalam surat edaran terkait pencegahan dan pengendalian penyakit virus corona (Covid19) di lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia dan Kementerian Kehakiman. Sirkulasi ini menghimbau kepada seluruh pekerja untuk mengambil langkah-langkah pencegahan penyebaran Covid19. Misalnya, memastikan akses ke kantor, mencuci tangan, mendisinfeksi tangan, menjaga ketertiban lingkungan kerja, membatasi perjalanan profesional oleh otoritas, mengarahkan kontrol suhu, menghindari kontak fisik dengan kandidat, terus menjelaskan kata-kata Covid 19 dan kata penutup. Jangan menyebarkan berita tentang penipuan yang diidentifikasi dengan Covid19. Saat ini animo masyarakat untuk meminta catatan penugasan masih cukup tinggi, namun kita bisa berasumsi bahwa tujuan ini tidak banyak berlaku dalam situasi pandemi. . Kebanyakan dari mereka menggunakan jalur kosong di APAPO, jadi mintalah dokumen perjalanan. Karena prevalensi Covid19 yang sangat besar, otoritas publik mengusulkan strategi lebih lanjut untuk membatasi kontrol pergerakan. Pertama, pembatasan yang diberlakukan pemerintah termasuk dalam proses yang ditentukan oleh Plt. Nomor Tanggung Jawab Keimigrasian Umum Tahun 2020: IMIGR.01.01211 terkait pembatasan pelayanan keimigrasian untuk mencegah penularan penyakit virus corona (Covid19). Seperti disebutkan di klinik asing, pemerintah menyatakan hanya terbuka untuk pelamar dengan kebutuhan kritis, terutama penyandang cacat. Covid19, yang mengelola staf misi, membutuhkan konsentrasi tenaga kerja asing dan pekerja migran Indonesia (TKI). TKI yang dimaksud adalah tenaga ahli di Indonesia, bukan pekerja yang baru saja keluar dari negara yang diatur, dan harus memperbaharui kontrak dengan organisasi atau bos asing selama kontrak. Legalkan identitas Anda. Aplikasi APAPO adalah aplikasi visa online yang berisi data tentang persyaratan aplikasi, informasi tentang setiap pemohon dan rencana penampilan. Selanjutnya, masyarakat juga dapat mengaksesnya dari <https://antrian.imigration.go.id/>. Pelaksanaa Eazy passport sangat penting, karena pendaftaran

aplikasi visa harus dilakukan melalui aplikasi ini. Ketiga, akhir ukuran pengidentifikasi yang berbeda. Untuk paspor reguler dan paspor turis, silakan merujuk ke Permenkumham RI No. 8/201 . Pemohon KTP bisa mendapatkan visa setelah masa pandemi berakhir. Keempat, tidak ada sanksi bagi pemegang visa yang menunda mengubah identitasnya karena habis masa berlakunya. Di masa pandemi Covid-19, otoritas publik tidak dapat berargumentasi bahwa pemerintahan apapun harus tanpa henti, sebagaimana hukum dan hak asasi manusia telah menekankan poin 12, Pemberian bantuan berupa bantuan kepada pemohon yang sangat membutuhkan ini merupakan salah satu upaya pemerintah mengamankan pergerakan administrasi terberat di masa pandemi Covid-19. Kota menuntut agar setiap bagian organisasi peduli terhadap kawasan tanpa mengabaikan hak asasi manusia. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan, setiap Biro Imigrasi melakukan survei untuk mengetahui indeks kepuasan pelanggan atas pelayanan publik yang diberikan. Hasil survei tersebut perlu menjadi inovasi yang dapat dijadikan sebagai tolak ukur bagi biro imigrasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan dan dapat menjadi motor penggerak upaya peningkatan kualitas pelayanan. Selain memantau kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan, untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan, khususnya dengan mengembangkan sumber daya manusia (SDM) untuk meningkatkan keterampilan, kapasitas dan kapasitas pelayanan, beberapa aspek perlu diperhatikan. Dari komunitas. Memang, sistem paspor berbasis biometrik ini mengkonsolidasikan data milik komunitas pada satu server terpusat, sehingga meminimalkan penggunaan banyak paspor. Semua hal ini dilakukan agar tidak memperumit pelayanan pemerintah yang diberikan oleh birokrasi yang ada. Program peningkatan pelayanan publik kepada masyarakat dan mendengarkan aspirasi masyarakat bertujuan agar pelayanan publik yang diberikan oleh masing-masing lembaga sesuai dengan harapan masyarakat. Pelayanan Publik Kepercayaan Masyarakat didasarkan pada harapan dan kebutuhan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, menekankan hak dan kewajiban, serta sebagai upaya memikul tanggung jawab negara dalam memelihara pelayanan publik. Memberikan pelayanan public yang baik untuk masyarakat. Dengan adanya inovasi-inovasi terbaru dari direktorat jendral Imigrasi diharapkan dapat membantu masyarakat dalam keperluan yang terkendala oleh pandemi yang ada saat ini.

Saran

Bagi lembaga atau instansi yang memberikan pelayanan publik keimigrasian diperlukan adanya peningkatan dan perbaikan dalam memberikan pelayanan agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. Imigrasi sebaiknya melakukan evaluasi secara berkala untuk mengetahui kesalahan-kesalahan yang muncul sehingga tidak terjadi pengulangan kesalahan. Peran pemerintah dibutuhkan dalam memberikan sosialisasi dan penyuluhan secara menyeluruh mengenai kebijakan-kebijakan yang ada sehingga seluruh lapisan masyarakat dapat mengetahuinya. Selain itu, dukungan pemerintah dalam menyediakan sarana dan prasarana yang memadai dalam menjalankan kegiatan pemberian pelayanan kepada masyarakat juga dibutuhkan guna menumbuhkan rasa kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

5. DAFTAR PUSTAKA

- INDONESIA, UNDANG-UNDANG REPUBLIK. "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014." *ACM International Conference Proceeding Series* 18-April-2, no. 1 (2016): 45–54.
- Donald. "Kualitas Pelayanan Publik Konsep Dimensi Indikator Dan Implementasinya." *Book* (1984): 22. <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/23790/4/Chapter I.pdf>.
- "Prosiding Virtual Seminar Dan Konferensi Nasional" (n.d.).
- Indarti, Shofia Trianing. "Kebijakan Keimigrasian Di Masa Covid-19: Dalam Perspektif Hak Asasi Manusia." *Jurnal HAM* 12, no. 1 (2021): 19.
- Ham, Hukum, Kebijakan Keimigrasian, D I Masa, and Hukum Ham. "Hukum Dan HAM" (n.d.): 1–15.
- Edwinarta, C D. "Implementation of the Eazy Passport Office of Immigration Class I TPI Tanjung Perak at the University of Muhammadiyah Gresik." *Journal of Politics and Policy* 3, no. 1 (2021). <https://jppol.ub.ac.id/index.php/jppol/article/view/34>.
- Purwastuti, Galuh Ajeng Dwi, Yaqub Cikusin, and Hayat. "Pelayanan Publik Keimigrasian Berbasis Good Governance (Studi Pada Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Malang)." *Jurnal Respon Publik* 14, no. 1 (2020): 60–67. <http://riset.unisma.ac.id/index.php/rpp/article/view/6052/4947>.
- Samsara, Ladiatno. "Inovasi Pelayanan Paspor Di Kantor Imigrasi (Studi Tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Surat Perjalanan Republik Indonesia Di Kantor Imigrasi Klas I Khusus Surabaya)." *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik* 1, no. 1 (2013): 6–15. <http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-Ladiatno Samsara.pdf>.
- Maryam, Neneng Siti. "Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik." *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi* VI, no. 1 (2016): 1–18.
- Syahrin, M. Alvi. "Teori Hakikat Keimigrasian." *Teori Hakikat Keimigrasian* opinio jur, no. 4 (2019): 28. https://researchgate.net/publication/336209102_Teori_Hakikat_Keimigrasian.
- Kurniawan, Robi Cahyadi. "Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah." *FIAT JUSTISIA: Jurnal Ilmu Hukum* 10, no. 3 (2017): 569–586.
- Syahrin, M Alvi. "Politik Hukum Keimigrasian Indonesia: Studi Pendekatan Sejarah Dan Kontemporer." *Sol Justicia* 2, no. 1 (2019): 43–69. <http://ojs.ukb.ac.id/index.php/sj/article/view/52>.