

**PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS GOOD GOVERNANCE
BIDANG KEIMIGRASIAN DALAM PEMBUATAN PASPOR REPUBLIK
INDONESIA**
**(Implementation Of Good Governance-Based Public Services In Immigration
Sector In Making Passports Of The Republic Of Indonesia)**

Mahdivikia Daffa Ekananda
Politeknik Imigrasi
Email: Rinamelody45@gmail.com

ABSTRAK

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, disitu telah dijelaskan bahwa pelayanan publik ialah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik¹. Sedangkan pengertian Good Governance ialah tata kelola pemerintahan yang baik dan suatu proses yang dilaksanakan dalam organisasi baik negeri maupun swasta untuk membuat keputusan. Menurut PP no. 101 tahun 2000 Good Governance ialah pemerintahan yang mengembangkan dan menetapkan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektivitas, supremasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat². Jurnal ini bertujuan untuk melihat seperti apa dan bagaimana pelayanan public berbasis good governance di bidang keimigrasian di Indonesia. Naiknya kualitas penyelenggaraan pelayanan public dan transparansi informasi yang termasuk salah satu prinsip dalam terbentuknya tata kelola pemerintahan yang baik yang dimana bertujuan untuk memangkas birokrasi dan mempermudah urusan masyarakat di Indonesia.

Kata Kunci: Pelayanan Publik; Keimigrasian; Good Governance

ABSTRACT

According to Law Number 25 of 2009 regarding Public Services, it's been defined that public offerings are sports or collection of sports withinside the context of pleasant provider desires according with statutory policies for each citizen and resident of goods, offerings, and/or administrative offerings. supplied with the aid of using public provider providers. Meanwhile, the belief of correct governance is right governance and a procedure completed in each public and personal businesses to make decisions. According to PP no. one zero one of 2000 Good Governance is a central authority that develops and establishes the ideas of professionalism, accountability, transparency, fantastic provider, democracy, efficiency, effectiveness, rule of regulation and may be regularly occurring with the aid of using the entire community. This magazine pursuits to peer what and the way correct governance-primarily based totally public offerings are withinside the immigration zone in Indonesia. Increasing the excellent of public provider shipping and transparency of information, that is one of the ideas withinside the formation of correct governance, which pursuits to reduce forms and facilitate public affairs in Indonesia.

Keywords: Public Service; Immigration; Good governance

¹ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

² PP no. 101 tahun 2000

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Indonesia adalah negara yang letaknya ada di antara negara berkembang lain yang pasti akan terjadi arus lalu lintas manusia yang masuk atau keluar wilayah negara Indonesia atau biasa disebut dengan istilah keimigrasian. Menurut Undang-Undang no.6 tahun 2011 keimigrasian adalah hal ihwal lalu lintas orang yang masuk atau keluar Wilayah Indonesia serta pengawasannya dalam rangka menjaga tegaknya kedaulatan negara³. Di masa globalisasi sekarang ini yang semakin besar dan banyaknya permintaan dalam pembuatan identitas seseorang untuk keperluan pada saat ingin melaksanakan perjalanan keluar negeri yang diantaranya adalah Passport atau surat berpergian Indonesia atau biasa disebut dok berpergian yg diterbitkan oleh pemerintahan Indonesia pada masyarakat Indonesia. Hal tersebut membuat terdapatnya naiknya tuntutan tingkat kepuasan pelayanan public di keimigrasian yang berjalan Bersama meningkatnya permintaan dari pengguna jasa keimigrasian atau masyarakat.

Pelayanan public adalah pelayanan yang ditujukan kepada warga negara Indonesia yang menuntut penyedia pelayanan lebih bertanggung jawab atas tugas yang diberikan kepada pelayan public. Dalam hal tersebut menjadikan definisi dari pelayanan public ialah pemenuhan kebutuhan warga negara Indonesia atau masyarakat dalam bentuk jasa atau barang yang dilakukan oleh penyelenggara negara untuk meningkatkan kesejahteraan warga negara atau masyarakat, karena penyelenggara negara tidak hanya memberikan kebutuhan individual tetapi kepada semua lapisan masyarakat. Penilaian terhadap situasi peminat pelayanan publik masih buruk. Secara khusus masih terdapat persepsi yang rendah terhadap pelayanan publik yang berbasis good governance, dimana bentuk-bentuk good governance menjadi bagian yang penting, demikian pula akuntabilitas sebagai salah satu prinsipnya. Ini memiliki prioritas penyelenggara negara. Setiap lembaga atau instansi pemerintah saat ini berlomba-lomba dalam melaksanakan penyelenggaraan pelayanan untuk menjadi yang terbaik dengan capaian good governance.⁴

Fungsi primer menurut pemerintahan adalah melayani rakyat oleh karena itu pemerintah wajib berusaha buat memperbaiki, menyebarkan & menaikkan bobot pelayanannya. Mutu pelayanan public merupakan wacana bergerak maju yg masih ada interaksi menggunakan jasa, produk, prosedur & lingkungan yg kualitasnya dipengaruhi dalam ketika terjadinya imbalan pelayanan public itu. Penyedia jasa (service provider) yang disini dipegang oleh pemerintah untuk masyarakat dipaksa untuk memberikan pelayanan yang bermutu karena salah satu fungsi pemerintahan yang saat sekarang ini semakin dilihat dan dirasakan masyarakat adalah pelayanan public yang dimana hal ini diselenggarakan oleh instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan public. Setiap instansi pemerintah pada sekarang ini ingin menjadi yang terbaik dalam melaksanakan penyelenggaraan pelayanan guna menjadi yang paling baik dengan capaian good governance.

Di dalam bidang keimigrasian salah satunya adalah pelayanan dalam pembuatan paspor Republik Indonesia. Menurut Undang-undang no. 6 tahun 2011 Paspor Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Paspor merupakan dokumen yg diterbitkan dari Pemerintah pada rakyat Indonesia yang mempunyai fungsi melakukan bepergian ke luar negeri yg berlaku sepanjang jangka masa tertentu. Di pada paspor terdapat keterangan pemegang yg antara lain mencakup foto, perindikasi tangan, tempat dan tanggal kelahiran, kewarganegaraan dan sedikit keterangan lainnya yang ada hubungannya dengan identifikasi pemegang paspor. Paspor diperlukan pada saat

³Undang-Undang no 6 tahun 2011 tentang keimigrasian pasal 1 ayat 1

⁴ Galuh Ajeng Dwi Purwastuti, Yaqub Cikusin, Hayat.2020. Pelayanan Publik Keimigrasian Berbasis Good Governance. Halaman 61

melakukan perjalanan internasional karena pada saat itu harus diperlihatkan ketika memasuki negara terutama di perbatasan negara.

Direktorat jenderal imigrasi telah melakukan banyak hal berupaya untuk bagaimana meningkatkan pelayanan public diantaranya seperti selalu mengeluarkan terobosan terobosan ide atau berinovasi yang secara keseluruhan relevan. Dengan memberikan kepada para pegawai di direktorat jenderal imigrasi pengetahuan pengetahuan dan ilmu tentang bagaimana memberikan pelayanan public yang baik dengan cara yang maksimal yang dimana bertujuan agar masyarakat merasa puas dan tidak merasa kurang serta kecewa atas pelayanan yang diberikan kepada rakyat terlebih pada hal kepengurusan hal hal mirip dokumen bepergian, visa dan izin tinggal dan status, intelijen dan penindakan keimigrasian, system informasi dan komunikasi dan kerjasama luar negeri.

Direktorat jenderal imigrasi dipaksa mampu untuk menyediakan pelayanan public yang memiliki mutu yang tinggi salah satunya dalam hal penerbitan dan pembuatan paspor republic Indonesia adalah service berbentuk penyediaan berjenis dokumen yg dibutuhkan di dalam bidang keimigrasian. di dalam tingkatannya pelayanan publik di bidang keimigrasian merupakan hal yang krusial untuk di kaji kembali dan diawasi segala pelaksanaannya. Seperti contoh pada pelayanan dokumen perjalanan paspor republic Indonesia dapat dilihat semakin banyaknya permohonan kepengurusan paspor dari masyarakat. Direktorat jenderal imigrasi terus berupaya melakukan inovasi untuk meningkatkan pelayanan publiknya dan berusaha memberikan pelayanan terbaik yang bertujuan agar supaya masyarakat semakin yakin dan percaya dengan kualitas penanganan pekayaan yang dilakukan direktorat jenderal imigrasi.

Dalam beberapa hal masih sering ditemukan beberapa kendala dan kekurangan dalam pemberian pelayanan yang dtunjukan dengan adanya beberapa keluhan masyarakat yang mengajukan permohonan penerbitan paspor republic Indonesia di UPT keimigrasian di berbagai daerah di Indonesia. Jika kondisi seperti ini tidak segera di cari jalan keluar maka yang terjadi adalah timbulnya citra yang buruk dari masyarakat kepada pemerintah. Dalam hal ini direktorat jenderal imigrasi harus bias melaksanakan kualitas pelayanan public yang lebih baik dan memiliki integritas terhadap tugas dan tanggungjawabnya sebagai bagian dari pemerintah yang melayani masyarakat.

2. Rumusan Masalah

berdasarkan uraian pada atas, maka rumusan persoalan yang dibahas dalam peneltian ini ialah menjadi berikut:

- a. Bagaimana pelaksanaan pelayanan public dalam keimigrasian berbasis good governance?
- b. Bagaimana upaya dalam peningkatan penyelenggaraan pelayanan public keimigrasian?

B. METODE PENELITIAN

1. Pendekatan

Jenis pendekatan yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif kualitatif, artinya penelitian dengan metode yang mengarah pada mendeskripsikan, menjelaskan, menganalisis, dan mengembangkan pandangan, serta pendapat terhadap pelaksanaan pelayanan public berbasis good governance dalam keimigrasian.

2. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data informasi mengenai pelayanan public keimigrasian yang didapatkan dengan mengidentifikasi hukum perundang undangan, menggabungkan sejumlah bahan bacaan diantaranya buku, artikel, karya ilmiah dan sumber lainnya yg memiliki kecocokan terhadap topik ini.

3. Teknik Analisa Data

Analisis jurnal literatur reviews memakai kaidah critiical apraisal. critiical apraisal ialah metode pengkajian jurnal yg dipergunakan sebagai syarat teori diantaranya perbedaan dan persamaan serta kelemahan berasal dari yg dipergunakan. Jurnal ditelaah untuk menentukan jurnal hasil pengukuran yg sesuai dengan topik.

C. PEMBAHASAN

Pelaksanaan good governance yang dilaksanakan di dalam pemerintahan telah menjadi salah satu hal yang harus dilaksanakan dengan baik. Semakin berkembangnya zaman masyarakat sudah semakin pintar, kritis dan berani dalam berpikir. Kebutuhan masyarakat di saat sekarang ini adalah hal yang harus di prioritaskan dengan cara memberikan pelayanan public atau pelayanan umum yang dilakukan oleh pemerintah. Kualitas pelayanan public pada era globalisasi seperti sekarang ini telah menjadi permasalahan yang sangat sering muncul di setiap sector public. Kualitas pelayanan public yang baik diharuskan memiliki empat tujuan utama diantaranya kecepatan, ketepatan, keramahan dan keamanan. Pelaksanaan pelayanan public yang baik merupakan pelayanan public yang dicirikan oleh adanya transparansi dan akuntabilitas dari petugas yang memberikan pelayanan atau aparatur pemerintah. Dengan semakin tinggi tingkat kebutuhan hidup masyarakat maka tingkat permohonan pelayanan akan setara dan semakin meningkat mengimbangi.

Pelayanan public adalah aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah atau suatu deretan aktivitas untuk tujuan memenuhi kepentingan pelayanan ke masyarakat yang sinkron dengan UU nomor 25 th 2009 kepada warga negara dan juga penduduk Indonesia berupa barang jasa dan juga pelayanan administrative yg dibuat oleh penyelenggara pelayanan dan juga keterbukaan information public dimana ditulis didalam UU no 14 th 2008 yaitu pemerintah yang berperan sebagai penyelenggara pelayanan sebaiknya lebih mempunyai integritas yang baik untuk menjalankan tanggung jawab sebagai pelayan. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.⁵

Pelayanan public dapat didefinisikan juga sebagai suatu kegiatan memberikan pelayanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang sudah dibuat. Birokrasi public harus mempunyai kewajiban dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik dan professional karena pada hakekatnya pemerintah adalah pelayan masyarakat. Pelayanan public atau biasa disebut public service oleh birokrasi public adalah merupakan perwujudan fungsi dari aparatur negara yang mempunyai tugas sebagai abdi masyarakat selain sebagai abdi negara yang mempunyai maksud untuk mensejahterakan masyarakat. Pelayanan public yang professional didefinisikan pelayanan public yang didalamnya terdapat akuntabilitas dan tanggung jawab dari sang pemberi layanan yang perannya dipegang oleh pemerintah yang mempunyai ciri ciri diantaranya efektif yang artinya lebih mengutamakan kepada pencapaian apa yang menjadi sasaran dan tujuannya, kemudian sederhana yang artinya prosedur atau cara pelayanan yang dilaksanakan dengan cepat, mudah, benar, tidak berbelit belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang dilayani, kemudian ada kejelasan dan kepastian atau transparansi.

⁵ Republik Indonesia.2009. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.Pasal 1 ayat 2

Harapan dan tuntutan seluruh masyarakat dan warga negara tentang pelayanan public dapat didapatkan dengan cara membangun kepercayaan terhadap masyarakat atas pelayanan public yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan public yang disini dipegang oleh pemerintah sebagai upaya untuk memperkuat hak dan kewajiban setiap warga negara dan terciptanya tanggung jawab negara dalam pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan public dan sebagai cara untuk meningkatkan mutu pelayanan public sesuai dengan asas umum pemerintahan yang baik dan juga untuk memberikan perlindungan kepada setiap masyarakat dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan public yang harus dilakukan dengan keterbukaan dan transparansi informasi kepada public. Untuk bisa memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi pengguna jasa maka penyelenggara pelayanan diharuskan memenuhi asas-asas pelayanan yang diantaranya adalah

1. transparansi yaitu keterbukaan, kemudahan serta bisa digunakan kepada seluruh orang yg memerlukan serta diediakan dengan lengkap dan mudah dipahami.
2. akuntabilitas atau bisa bertanggung jawab dengan UU.
3. kondisional yaitu sinkron atas keadaan dan kesanggupan penerima serta pemberi layanan yang dilaksanakan melalui cara memegang efisiensi.
4. partisipatif yaitu membawa posisi masyarakat pada penyelenggaraan layanan melalui menggaris bawahi keinginan masyarakat.
5. persamaan hak atau non diskriminatif yang mempunyai maksud tidak membeda-bedakan,
6. kesetaraan hak serta kewajiban yaitu pemerintah dan masyarakat wajib melaksanakan hak dan juga kewajiban.

Seiring berjalannya perkembangan penerapan good governance dapat dibilang berjalan dengan lancar maupun berjaya jikalau setara kepada cita pembaruan sebelumnya. cara penting guna mengerti dan memahami good governance ialah memiliki pengertian kepada prinsipnya. berbeda dengan pendirian yang diperoleh kepada kemampuan pemerintah. yang menjadi dasar penyelenggaraan negara guna menciptakan pemerintahan yg baik atau biasa disebut good governance yaitu keterbukaan yang terdapat di pasal 3 UU nomor 28 th 1999 yang memuat penyelenggaraan negara yg jujur serta tidak KKN. keterbukaan diartikan bentuk keterbukaan pelaksana pelayanan kepada warga negara dan penduduk terlebih lagi terikat kepada informasi yang ada kaitannya dgn pelaksana kegiatan pemerintahan. good governance atau biasa disebut pemerintahan yang jujur ialah salah satu rancangan yg digunakan dengan cara teratur pada ilmu politik terpenting di dalam ilmu pemerintahan serta ilmu administrasi public. pemikiran ini tercipta seiringan bersama pikiran serta terminology democracy, partisipasi, masyarakat yang madani, HAM serta ekspansi dengan cara berkelanjutan. menyatukan good governance pada transparansi informasi public bukan merupakan kepercayaan dikarenakan bentuk dari adanya keterbukaan yg berguna untuk menciptakan rasa saling percaya antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan public yang dipegang oleh pemerintah.

Kualitas pelayanan public keimigrasian dalam hal pembuatan dokumen perjalanan paspor republic indonesia yang dilakukan oleh direktorat jenderal imigrasi telah mengalami banyak sekali perbaikan dan inovasi terutama pada sarana dan prasarana pelayanan. Kepuasan masyarakat adalah tujuan utama dalam perbaikan pelayanan yang dilakukan. Perbaikan dan inovasi harus dilaksanakan secara terus menerus dan berkelanjutan guna memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin berkembangnya zaman kebutuhan masyarakat semakin bertambah. Masyarakat juga harus turut berperan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan public dengan cara masyarakat bisa melihat dan memperhatikan upaya dan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, masyarakat harus bertindak bijak dengan cara berupaya mempelajari kesalahan dan kekeliruan yang dilakukan oleh birokrasi dan kemudian mencari jalan keluar Bersama.

Dalam memberikan pelayanan keimigrasian, keamanan negara, penegakan hukum dan fasilitator pemangunan dan kesejahteraan masyarakat, direktorat jenderal imigrasi sangat berdedikasi kepada pemberian pelayanan yang pasti, professional dan akuntabel dan juga keterbukaan transparansi yang termasuk dalam salah satu prinsip-prinsip good governance diantaranya :

1. pelayanan terbaik, yang memiliki arti pemberi pelayanan yg mempunyai tata cara yg bagus, waktu yang tepat, biaya yang jelas, memiliki akses yang mudah, sarana prasarana yang lengkap dan pemberian layanan yg santun serta tertib.
2. profesional, yang mempunyai maksud memperbesar kapabilitas serta ahlak pengelola pemerintahan supaya bisa memberikan layanan yang baik dan mudah serta tarif yang sesuai.
3. Transparansi, adalah keterbukaan yang membuat kepercayaan dua arah dengan cara transparansi informasi serta menanggung kemudahan dalam mendapatkan keterangan yg tepat dan pasti.
4. akuntabilitas adalah menaikan pertanggungjawaban pembuat dan penerima ketetapan pada bidang yg membawa hak masyarakat.

Pelayanan public dan keterbukaan atau transparansi informasi public tidak dapat dipisahkan. Penyelenggara pelayanan yang dipegang oleh negara mempunyai kewajiban untuk melayani seluruh warga negara guna memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya di dalam pelayanan public. Penyelenggara pelayanan public harus melakukan hal yang dapat membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan yang dilakukannya yang dilakukan beriringan dengan harapan dan keinginan masyarakat. pelayanan public yaitu aktivitas maupun deretan aktivitas kegiatan yang dilaksanakan untuk memenuhi keperluan service yang sinkron dengan UU dimana untuk warga negara dan juga penduduk terhadap barang atau jasa yang disiapkan dan diberikan dari pemerintah dan transparansi dalam informasi yang sudah diatur dalam undang undang yaitu pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan public harus semakin mempunyai integritas yang baik ketika melakukan fungsi pelayanan kepada masyarakat. jika service itu tdk diimbangi dengan transparansi keterangan public maka bakal menjauhkan ambisi orang-orang kepada mutu service yang bisa menimbulkan penyalahgunaan wewenang dari pemerintah dimana mereka harus memberi layanan terhadap masyarakat. hak atas keterangan itu jadi krusial dikarenakan semakin bebas pemerintah dalam dilakukan pengawasan oleh masyarakat maka pemerintah itu akan semakin bisa dipertanggungjawabkan dan professional. pelayanan public yang professional yaitu layanan yg mempunyai ciri karena terdapat tanggungjawab serta akuntabilitas oleh pemberi pelayanan dengan lebih efektif dan mementingkan kepada pencapaian dari seperti apa yg sudah sebagai tujuan. simpel dan sederhana yg mempunyai maksud tatacara prosedur layanan yg dilaksanakan dengan gampang dimana proses nya simple dan cepat membuat paham serta cepat dilakukan oleh orang yg menerima service, jelas dan pasti dan keterbukaan dimana adalah tatacara syarat, pejabat atau satker peanggung jawab memberi layanan, waktu dan tarif serta hal yg hubungannya saling berhubungan dgn prosedur layanan harus di infokan dengan transparan dan bebas supaya gampang dipahami serta diketahui kepada orang-orang, efisien dan tepat waktu yg termasuk layanan yg bisa selesai pada saat dipengaruhi serta repon yg lebih menuju kepada pemahaman serta memberi tanggapan yg sudah jadi persoalan serta pendapat masyarakat. menyesuaikan dengan apa yg sudah jadi hak masyarakat yg mendapat pelayanan semakin hari akan semakin berkembang.

Semakin berkembangnya teknologi permohonan paspor sekarang bisa diajukan secara online. Dalam hal kemudahan imigrasi sudah memberikan informasi kepada masyarakat secara baik dan jelas yang terlihat di berbagai platform dan media lainnya bila masyarakat masih kurang jelas dengan prosedur pelayanan keimigrasian maka masyarakat atau pemohon dapat bertanya langsung kepada petugas imigrasi baik di kantor imigrasi langsung atau melalui social media yang sudah tertera.

kondisi seperti ini dilaksanakan yaitu untuk menyampaikan fasilitas serta harapan untuk masyarakat dalam layanan yg diberi. pembaruan wajib dibutuhkan pada kontribusi layanan untuk masyarakat. metode pembaruan akan timbul ide atau inovasi yg dimana membuat layanan itu jadi semakin apik yang seperti pelayanan passport terpadu (one stop service). SPPT ialah salah satu strategi baru yg telah diluncurkan direktorat jenderal imigrasi yang dimana ada hubungannya dgn pemberian dokumen perjalanan. strategi ini dibuat yang tujuannya adalah guna memberi resppon apa yg diinginkan masyarakat yang dilakukannya perbaikan prosedur pembuatan paspor ini. imigrasi sudah memberi saran penerbitan ini wajib melakukan penyederhanaan prosedur tetapi tidak menghilangkan sisi keamanan.

Alur dalam pelayanan menjadi perbedaan antara permohonan paspor yang dulu dan sekarang. Sebelumnya pemohon yang akan mengurus paspor akan datang ke kantor imigrasi dan mengambil nomor antrean, setelah mengambil nomor antrean pemohon akan mengambil blanko dan langsung menyerahkan berkas ke petugas dan dapat kembali kerumah. Hari setelahnya pemohon akan datang kembali ke kantor imigrasi untuk melakukan pengambilan biometric berupa foto, sidik jari, dan melaksanakan wawancara yang dilakukan oleh petugas imigrasi dan diberikan slip pembayaran biaya paspor dan pembayaran pun dilakukan di dalam kantor imigrasi. Pada pelayanan yang baru pemohon bisa membayarkan tagihan pembayaran di bank atau kantor pos dan dapat datang kembali ke kantor imigrasi 3 hari kerja setelah melakukan pembayaran untuk pengambilan paspor. Jika menggunakan system yang dulu maka pemohon akan datang ke kantor imigrasi sebanyak tiga kali hanya untuk membuat paspor, itu akan sangat membebani pemohon dan akan membuat proses menjadi lebih lama. Dengan proses yang baru tentunya akan lebih jelas memberikan kepastian kepada pemohon.



Gambar : Alur proses penerbitan paspor One Stop Service

Sumber : <https://bengkalis.imigrasi.go.id/>

Saat ini pemerintah harus wajib melaksanakan system good governance, dalam pelaksanaannya, pelayanan public membutuhkan kerja sama dengan swasta dan juga masyarakat dalam melaksanakan pelayanan yang baik. Dengan adanya kerjasama dengan pihak swasta atau

pihak nonpemerintah maka pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan diharuskan bisa bekerja secara maksimal. Dalam pembuatan dokumen perjalanan paspor, imigrasi telah membangun kerjasama dengan Lembaga negara yang lain yang akan memberikan informasi kepada pihak imigrasi jika terdapat pemohon paspor yang ingin membuat paspor tetapi masuk dalam daftar cekal, maka dari itu paspor dari pemohon tersebut tidak akan terbit. Dalam kerjasama Bersama Polri adalah hal yang wajib dilaksanakan dalam kepengurusan permohonan paspor karena adanya data biometric seperti foto dan sidik jari pemohon benar benar orang yang sama dan tidak bermasalah dengan hukum. Imigrasi akan menerbitkan dokumen perjalanan paspor pemohon jika semua data dan syarat sudah terbukti valid. Salah satu kendala yang paling sering terjadi adalah kualitas jaringan yang ada di system karena terlalu banyak pemohon yang harus dilayani.

Secara keseluruhan system pelayanan one stop service ini telah berjalan dengan sangat baik walaupun masih adanya sedikit keluhan tentang system pelayanan permohonan paspor ini. One Stop Service telah menjadi inovasi penting dalam pelayanan permohonan paspor karena adanya perubahan alur pelayanan yang lebih sederhana daripada sebelumnya. System pelayanan permohonan paspor ini telah diterapkan di seluruh kantor imigrasi yang ada di Indonesia. Dengan berjalannya program ini maka akan sangat lebih memudahkan kepada petugas imigrasi dalam memberikan pelayanan karena pelayanan tidak bertumpu pada satu titik saja tetapi akan berjalan yang membuat petugas imigrasi akan menjadi lebih produktif dalam memberikan pelayanan terlebih saat di bulan tertentu dimana permohonan pembuatan paspor akan meningkat.

Sementara itu dari masyarakat yang mengajukan permohonan paspor sudah cukup puas dilihat dari kepastian waktu dan pelayanan. Dengan adanya system one stop service ini pemohon akan mendapatkan keefesiansian waktu dikarenakan hanya dua kali datang ke kantor imigrasi untuk mengurus permohonan paspor karena adanya penyederhanaan alur pelayanan. Yang sebelumnya pemohon diharuskan datang tiga kali ke kantor imigrasi.

Selain pelayanan One Stop Service yang diluncurkan imigrasi, imigrasi terus berusaha untuk meningkatkan layanan dengan cara berinovasi guna memberikan keinginan masyarakat dalam melaksanakan pelayanan public yang baik. tahun 2020 kita telah dilanda pandemic covid-19, virus yang menyerang pernafasan ini dapat saja cepat menyebar dan menular ke orang lain yang berada di sekitarnya. Pandemic covid-19 ini sangat mempengaruhi kepada pelayanan public yang ada di pemerintahan, pemerintah harus tetap memberikan pelayanan public yang baik dan maksimal dengan tetap menjaga keselamatan masyarakat. Pada saat pandemic ini pegawai pemerintahan akan mengerjakan kewajiban tugasnya melalui work from home (WFH), hal ini sangat berdampak pada pelayanan kepada masyarakat terutama pada pelayanan permohonan dokumen perjalanan paspor yang ada di kantor imigrasi. Semangat dalam memberikan pelayanan tidak berkurang karena keterbatasan dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat. Hal ini justru mendorong pemerintah untuk melakukan inovasi baru untuk tetap bisa memberi pelayanan prima terhadap masyarakat. Saat memberikan pelayanan harus memperhatikan protocol kesehatan tetapi masyarakat saat ingin datang ke kantor imigrasi untuk melakukan permohonan paspor akan memiliki rasa khawatir dengan kondisi yang seperti sekarang ini. Oleh karena itu untuk melawan permasalahan ini imigrasi telah meluncurkan inovasi terbarunya dalam pelayanan dokumen perjalanan paspor di masa pandemic ini. "kamu dirumah aja, biar imigrasi yang datangi kamu" adalah slogan imigrasi dalam memberi layanan Eazy Passport.

Eazy passport adalah salah satu kebijakan yang sangat inovatif dalam bidang pelayanan dokumen keimigrasian yang mempunyai maksud dan tujuan guna meningkatkan kualitas dalam memberikan pelayanan dokumen perjalanan untuk masyarakat. Eazy passport dilaksanakan dengan lokasi dan tujuan yang berada di luar kantor imigrasi. Jadi pada intinya petugas imigrasi akan mendatangi pemohon dengan menggunakan kendaraan layanan. Dasar hukum dilaksanakan

system eazy passport ini adalah SE Direktur Jenderal Imigrasi no. IMI-GR.01.01-0946 yang diterbitkan pada tanggal 9 Juni 2020 tentang pelaksanaan tugas dan fungsi keimigrasian dalam masa tatanan normal baru dan setelah itu diperkuat oleh SE Direktur Jenderal Imigrasi no. IMI-1060.GR.0101 yang dikeluarkan pada tanggal 30 Juli 2020 tentang Layanan Eazy Passport. Pelaksanaan pelayanan Eazy Passport ini dilaksanakan dengan cara melakukan sosialisasi pelayanan yang dilakukan kantor imigrasi ke instansi perkantoran swasta, TNI, Polri, BUMN, BUMD dan lain-lain. Tujuan dari sosialisasi ini tidak lain diharapkan target sosialisasi tersebut bisa bekerja sama dalam pelaksanaan pelayanan Eazy Passport ini. Dengan diluncurkannya pelayanan Eazy Passport ini menjadi salah satu solusi guna menurunkan jumlah pemohon yang melakukan permohonan paspor di kantor imigrasi dikarenakan adanya pandemic covid-19 ini.

Berdasarkan dari SE Direktur Jenderal Imigrasi tentang pelayanan Eazy Passport, ada beberapa ketentuan dan tata cara dalam pemberian pelayanan Eazy Passport yaitu :

1. Pelayanan Eazy Passport dapat melayani minimal 50 permohonan dalam 1 hari.
2. Keluarga pegawai di instansi perkantoran swasta, TNI, Polri, BUMN, BUMD dan Pendidikan bisa diberi layanan
3. Hanya bisa melayani pembuatan paspor baru dan pengantian karena habis masa berlaku dan halaman penuh, tidak untuk paspor hilang atau rusak.
4. Jam pelayanan ditentukan oleh kantor imigrasi di hari kerja atau diluar hari kerja
5. Pengambilan paspor langsung oleh pemohon atau diwakilkan oleh instansi atau kantor dan dikirim melalui PT. Pos Indonesia.
6. Diterapkan prosedur pencegahan penularan Covid-19

Prosedur permohonan passport kolektif melalui pelayanan Eazy Passport diantaranya

1. Pendataan kepada calon pemohon

Hal yang pertama dilaksanakan pada saat mengajukan permohonan passport di layanan eazy passport yaitu melaksanakan pendataan kepada pemohon paspor. Ini sangat penting dilakukan sebelum menghubungi kantor imigrasi yang akan melaksanakan pelayanan eazy passport. Karena pada saat memberikan pengajuan petugas imigrasi akan mendata dan memberi pertanyaan tentang jumlah pemohon yang mendaftar.

2. Memilih lokasi pelaksanaan proses layanan pembuatan paspor

Layanan eazy passport adalah pelayanan yang dibrikan kepada pemohon dimana pemohon tidak perlu datang ke kantor imigrasi, oleh karena itu untuk mengajukan pendaftaran harus juga disertai dengan menentukan lokasi yang bisa digunakan untuk proses pembuatan paspor. Lokasi yang dipilih diusahakan tempat yang luas dan layak dan juga menerapkan protocol kesehatan. Lokasi yang dipilih juga diusahakan mudah untuk diakses supaya mempermudah petugas untuk datang ke lokasi tersebut.

3. Pemohon layanan eazy passport membuat surat permohonan kepada kantor imigrasi

Surat permohonan yang ditujukan kepada kantor imigrasi berisi berapa jumlah pemohon, dimana lokasi yang digunakan untuk melaksanakan pelayanan dan serta lampiran data pemohon yang akan dilayani.

4. Menghubungi kantor imigrasi

Setelah melakukan persiapan, pada saat menghubungi kantor imigrasi pastikan pada saat jam kerja dan nantinya petugas imigrasi akan melakukan konfirmasi permohonan yang isinya meminta data data yang sudah dipersiapkan sebelumnya. Dan petugas imigrasi akan menentukan waktu yang akan dilaksanakan pelayanan eazy passport kepada pemohon tersebut. Petugas imigrasi akan

melakukan pelayanan di jam kerja maupun di luar jam kerja. Diharapkan saat pelaksanaan pelayanan eazy passport semua pemohon yang sudah terdaftar di data selumnya untuk hadir dan tidak diwakilkan.

5. Proses wawancara dan biometric

Pada waktu yang di tentukan dalam pelayanan eazy passport petugas imigrasi akan datang dilokasi yang sudah dipilih untuk mengambil data bometrik berupa foto dan sidik jadi dan juga melakukan wawancara dan saat itu juga pemohon bisa langsung membayar biaya di bank atau kantor pos.

6. Pengambilan passport

Paspor yang sudah diterbitkan akan langsung diserahkan kepada pemohon paspor dengan mengambil sendiri di kantor imigrasi, di wakilkkan oleh perwakilan pemohon dan dikirimkan melalui PT.Pos Indonesia.

D. PENUTUP

KESIMPULAN

Pelayanan public adalah pelayanan yang ditujukan kepada warga negara Indonesia yang memaksa pemberi layanan bisa bertanggung jawab dengan kewajiban yg diberikan ke pelayan public. Dalam hal tersebut menjadikan definisi dari pelayanan public ialah pemenuhan kebutuhan warga negara idonesia atau masyarakat di ukuran jasa dan barang yg dilaksanakan oleh pemerintah untk menaikkan ketentraman warga negara, karena penyelenggara negara dilain memberikan kepentingan diir sendiri tapi kepada semua lapisan masyarakat. Diliihat dari keadaan orang orang yg memperhatikan layanan public yang belm cukup baik terutama guna merealisasikan pelayanan public berbasis good governance yg menyebutkan satu dari sekian tatakelola pemerintahan yg mumpuni yang mempunyai bagian kruial diantaranya akuntabilitas yg adalah salah satu dari sekian dasar yang di prioritaskan kepada penyelenggara negara. Peran penting dari pemerintahan yaitu membantu masyarakat harus selalu berusaha memperbaiki, meningkatkan serta meningkatkan mutu pelayanannya.

Direktorat jenderal imigrasi telah melakukan banyak hal berupaya untuk menaikan Istandar layanan public diantaranya mengeluarkan pintasan ide serta berinovasi yg relevan. Dgn memberikan kepada petugas di direktorat jenderal imigrasi pengetahuan pengetahuan dan ilmu seperti apa petugas merealsasikan lauanan public yang mumpuni dgn cara yang setinggi tingginya yang dimana bertujuan supaya masyarkat senang serta tdk merasa kurang dan kesal atas layanan yg diberi kepada masyarakat terlebih seperti kepengurusan pelayanan bidang keimigrasian.

Direktorat jenderal imigrasi telah melakukan upaya peningkatan di dalam pelayanannya yang dilakukan dengan diluncurkannya Sistem Pelayanan Paspor Terpadu atau One Stop Service yang dalam pelaksanaannya sudah berjalan dengan baik dan lancer serta dengan proses yang sederhana tetapi tetap tidak mengurangi keamanan dan keaslian paspor. Pelaksanaan system pelayanan paspor terpadu sudah berjalan dengan baik tetapi hanya saja jika system pusat sedang mengalami gangguan error maka penerbitan paspor akan terganggu dan bisa terjadi penerbitan akan lebih lama dan tidak sesuai dengan yang sudah dijadwalkan kepada pemohon. Di dalam kantor imigrasi prosedur mengantri bagi pemohon warga negara Indonesia maupun warga negara asing sudah menggunakan pengambilan nomor antrian yang dalam pelaksanaannya bisa menyebabkan antrian yang Panjang, oleh karena itu pemohon bisa mengambil nomor antrian dengan system online menggunakan aplikasi APAPO (aplikasi pendaftaran antrian paspor online) karena proses akan semakin mudah karena pemohon tidak harus antri untuk mendapatkan nomor antrian. Dalam kepastian biaya atau tarif pelayanan, kepastian jadwal dalam pelayanan, keamanan dan

transparansi tarif di kantor imigrasi telah sesuai dengan undang undang dan dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya, hal ini sesuai dengan asas pelayanan public yaitu transparansi. Dalam sisi kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat petugas sudah memberikan yang maksimal, yang dimana dapat diartikan pelayanan yang diberikan oleh petugas dilakukan dengan cara sopan dan ramah serta sesuai dengan budaya yang ada.

Pada saat pandemic ini pegawai pemerintahan akan mengerjakan kewajiban tugasnya melalui work from home (WFH), hal ini sangat berdampak pada pelayanan kepada masyarakat terutama pada pelayanan permohonan dokumen perjalanan paspor yang ada di kantor imigrasi. Semangat dalam memberikan pelayanan tidak berkurang karena keterbatasan dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat. Hal ini justru mendorong pemerintah untuk melakukan inovasi baru untuk tetap bisa memberi pelayanan prima terhadap masyarakat. Saat memberikan pelayanan harus memperhatikan protocol kesehatan tetapi masyarakat saat ingin menuju kanim guna ingin memohon pembuatan passport akan memiliki rasa khawatir dengan kondisi yang seperti sekarang ini. Oleh karena itu untuk melawan permasalahan ini imigrasi telah meluncurkan inovasi terbarunya dalam pelayanan dokumen perjalanan paspor di masa pandemic ini. Eazy passport adalah salah satu program yang sangat bermanfaat dan membantu. Kedua belah pihak harus saling mendukung antara yang melayani dan yang dilayani. Dengan jumlah permohonan yang sedikit bisameningkatkan antusias banyak instansi untuk ikut dalam pelayanan eazy passport. Semakin meningkatnya efektivitas layanan maka akan ada peningkatan jumlah penerbitan passport dan PNPB yang merupakan tujuan dari pelayanan eazy passport.

E. DAFTAR PUSTAKA

Republik Indonesia.2011. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2011 tentang Keimigrasian.Jakarta: Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia.

Republik Indonesia.2009. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Republik Indonesia.2020. Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI-1060.GR.01.01 Tahun 2020 Tentang Layanan Eazy Passport.

Hayat, Aristo, 2020 : “Paradigma Good Governance Menuju Shared Governance Melalui Reformasi Birokrasi Dan Inovasi Pelayanan Publik.” (Universitas Muhammadiyah Ponorogo).

Galuh Ajeng Dwi Purwastuti , Yaqub Cikusin , Hayat.2020. Pelayanan Publik Keimigrasian Berbasis Good Governance. 14 (1) : 60-67

Fauzi Ahmad Abdillah.2016. Inovasi Pelayanan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar.

Caesar Demas Edwinarta.2020. Implementasi Layanan Eazy Passport Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak Pada Universitas Muhammadiyah Gresik. 3(1)

Zainuri, Widayaiswara. 2009. Pengertian, Tujuan Dan Manfaat Pelayanan Prima

Alur Proses Pembuatan Paspor.2021. <https://bengkalis.imigrasi.go.id/layanan-wni/alur-proses-pembuatan-paspor/>, diakses 19 Juli 2021

Eazy Passport Cara Baru Urus Paspor di Kala Pandemi.2020. <https://www.imigrasi.go.id/berita/detail/eazypassport-cara-baru-urus-paspor-di-kala-pandemi>, diakses 21 Juli 2021

Dahlan P, Wachid K.2020. Eazy Passport: Inovasi Layanan Publik Di Tengah Pandemi Covid-19. Jakarta : Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia