

PELAYANAN *Eazy Passport* DALAM MEWUJUDKAN *GOOD GOVERNANCE* PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI BANDAR LAMPUNG

E-ISSN - [2808-7135](#)

[HTTPS://JOURNAL.POLTEKIM.AC.ID/JAID/ARTICLE/VIEW/448](https://journal.poltekim.ac.id/jaid/article/view/448)

[HTTPS://DOI.ORG/10.52617/JAID.V2I1.448](https://doi.org/10.52617/jaid.v2i1.448)

Hendrick Alif Arsyandy
hendrikalfarsyandy@gmail.com
Politeknik Imigrasi

Rahmawati Nurul Jannah
Rahma@poltekim.ac.id
Politeknik Imigrasi

Gunawan Ari Nursanto
gunawan@poltekim.ac.id
Politeknik Imigrasi

Abstract. *The Directorate General of Immigration as the spearhead of the agency responsible for immigration in Indonesia is obliged to improve the implementation of a series of immigration activities in order to achieve public satisfaction with transparency in the field of immigration services, accountability and high responsiveness in handling incoming complaints from the public. Because the level of satisfaction from the community towards immigration officers is a reference and an important factor that needs to be considered in immigration services. In this case, the existing quality improvement can be in the form of innovations made in each UPT Dirjenim itself. One of the innovations is shown by the existence of the Eazy Passport service. Eazy Passport is a form of service provided by the immigration office work unit to fulfill the immigration function, namely immigration services. The Eazy Passport facility is a passport issuance service that is carried out collectively outside the immigration office with a minimum requirement of 20-25 applicants. In order to achieve optimal service, it is closely related and becomes the main thing for the realization of Good Governance in the work area of the immigration office. The service itself can be described as an effort to serve the needs of others who get rewards or services. Good governance itself aims to reform the bureaucracy to organize a system that regulates the implementation of a quality, effective and efficient Kemenkumham organization, so that it is able to provide appropriate, efficient, and professional services to the community. In this study, used descriptive qualitative research methods. A research method related to the social sciences that collects and provides analysis related to research subject data both in behavior, motivation, action by way of description in the form of words and language specifically that utilizes various scientific methods. The conclusion in this study is in the form of an Eazy Passport service which aims to prevent Covid-19 in the work environment of the Class I Immigration Office of TPI Bandar Lampung to prioritize Eazy Passport services in order to suppress clusters or the spread of positive cases of Covid-19 in the office environment and to realize optimal services. to support the achievement of good governance.*

Keywords: *Service; Eazy Passport; Good governance; Immigration*



JAID: Journal of Administration and International Development are licensed under a [Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](#).

Abstrak. *Direktorat Jenderal Imigrasi sebagai ujung tombak instansi yang bertanggung jawab mengenai keimigrasian di Indonesia berkewajiban atas peningkatan pelaksanaan serangkaian aktivitas imigrasi demi mencapai kepuasan publik dengan adanya transparansi di bidang pelayanan keimigrasian, akuntabilitas dan tingginya daya tanggap dalam menangani keluhan yang masuk dari masyarakat. Karena tingkat kepuasan dari masyarakat terhadap petugas imigrasi menjadi acuan dan faktor penting yang perlu dipertimbangkan dalam pelayanan keimigrasian. Dalam hal ini, peningkatan kualitas yang ada dapat berupa inovasi yang dibuat di tiap UPT Dirjenim itu sendiri. Inovasi yang ada salah satunya ditunjukkan dari keberadaan layanan Eazy Passport. Eazy Passport adalah bentuk pelayanan yang disediakan oleh unit kerja kantor imigrasi guna memenuhi fungsi keimigrasian yaitu pelayanan keimigrasian. Fasilitas Eazy Passport merupakan pelayanan penerbitan paspor yang dilaksanakan secara kolektif di luar kantor imigrasi dengan ketentuan minimal pemohon adalah 20-25 orang. Guna tercapainya pelayanan yang optimal sangatlah berkaitan dan menjadi hal utama dari terwujudnya Good Governance di wilayah kerja kantor imigrasi. Pelayan sendiri dapat dijabarkan sebagai usaha dalam melayani kebutuhan orang lain yang mendapatkan imbalan atau jasa. Good governance sendiri bertujuan untuk reformasi birokrasi untuk menata sistem yang mengatur terselenggaranya organisasi Kemenkumham yang berkualitas, efektif dan efisien, sehingga mampu memberikan pelayanan yang tepat, efisien, dan profesional terhadap masyarakat. Dalam penelitian ini, digunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Sebuah metode penelitian yang berkaitan dengan ilmu-ilmu sosial yang mengumpulkan dan memberikan analisis terkait data subjek penelitian baik dalam perilaku, motivasi, tindakan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata dan bahasa secara spesifik yang memanfaatkan beragam metode ilmiah. Kesimpulan dalam penelitian ini yaitu berupa pelayanan Eazy Passport yang bertujuan untuk Pencegahan Covid-19 di lingkungan kerja Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung untuk lebih memprioritaskan layanan Eazy Passport guna menekan cluster atau penyebaran kasus positif Covid-19 pada lingkungan kantor serta terwujudnya pelayanan yang optimal untuk menunjang tercapainya good governance.*

Kata Kunci: Pelayanan; *Eazy Passport*; *Good governance*; Imigrasi

1. PENDAHULUAN

Direktorat Jenderal Imigrasi sebagai ujung tombak instansi yang bertanggung jawab mengenai keimigrasian di Indonesia berkewajiban atas peningkatan pelaksanaan serangkaian aktivitas imigrasi demi mencapai kepuasan publik dengan adanya transparansi di bidang pelayanan keimigrasian, akuntabilitas dan tingginya daya tanggap dalam menangani keluhan yang masuk dari masyarakat. Konsep pelayanan publik, tujuan, beserta fungsi yang tercatat yaitu pelayanan publik memberikan pelayanan di sektor kebutuhan pokok yang berhubungan dengan kebutuhan masyarakat.

Dalam hal peningkatan kualitas dan perwujudan pelayanan masyarakat yang efisien, Direktorat Jenderal Imigrasi melakukan inovasi khususnya saat pada kondisi pandemi covid-19 yang mengakibatkan pelayanan keimigrasian khususnya dalam penerbitan paspor mengalami penurunan pemohon yang berimbas pada sedikitnya PNPB atau Penerimaan Negara Bukan Pajak di Kantor Imigrasi.

Guna meningkatkan kualitas pelayanan publik pada bidang keimigrasian, Ditjen Imigrasi membuat suatu layanan berbasis digital yakni *Eazy Passport* yang merupakan fasilitas dalam pembuatan paspor yang dilakukan di luar kantor imigrasi dan tempat nya telah ditentukan oleh para pemohon, dengan memanfaatkan mobil layanan paspor keliling yang disediakan oleh unit kerja kantor imigrasi guna memenuhi fungsi keimigrasian yaitu pelayanan keimigrasian.

Eazy Passport sendiri tentunya merupakan implementasi dari pelayanan publik sebagai indikator pelaksanaan pelayanan yang berkualitas guna mendorong kesejahteraan masyarakat. Layanan *Eazy Passport* juga menjadi solusi dalam penanganan permasalahan yang terjadi karena adanya pandemi *Covid-19*. Seperti yang diketahui, pada masa pandemik ini kita harus selalu menjaga protokol Kesehatan dengan ketat.

Dasar pembentukan layanan *Eazy Passport* tersebut mengacu pada Surat Edaran Direktorat Jendral Imigrasi Nomor IMI-1060.GR.01.01 Tahun 2020 tentang Layanan *Eazy Passport*. Kemudian di masa pandemi kemarin turut diperkuat dari adanya Surat Edaran Direktorat Jendral Imigrasi Nomor IMI-GR.01.1-2114 Tahun 2020 tentang Pembatasan Layanan Keimigrasian dalam Rangka Pencegahan *Covid-19* di lingkungan kerja Kantor Imigrasi yang kemudian dapat dijadikan landasan bahwasanya sudah menjadi kewajiban bagi Kantor Imigrasi untuk lebih memprioritaskan layanan *Eazy Passport* guna menekan cluster atau penyebaran kasus positif *Covid-19* pada lingkungan kantor. Salah satunya di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung.

Dalam perwujudan predikat *Good Governance* pada Kantor Imigrasi, diperlukan pemanajemenan pelayanan publik yang baik. Dalam hal *Eazy Passport*, manajemen terhadap pelayanan tersebut diharapkan dapat terlaksana dengan sangat baik dan seimbang sehingga aspek keamanan kedaulatan negara dapat tetap dipertahankan meskipun adanya kemudahan birokrasi dari *Eazy Passport* tersebut.

Manajemen pelayanan publik menjadi tolak ukur bagi pemerintahan untuk membuktikan kualitasnya dalam mengelola masyarakat dan keamanan publik yang berujung kepada penegakan kesejahteraan masyarakat luas. Proses dari manajemen publik tersebut berguna dalam hal perencanaan kegiatan pelayanan, berjalannya proses layanan, serta serta kontrol atas implementasi pelayanan publik untuk tetap berada koridor prosedur yang berlaku agar mencapai target yang sudah ditetapkan serta dengan otomatis menciptakan kesan positif pada kinerja pemerintah dalam sudut pandang masyarakat (Revida et al, 2021). Sehingga manajemen pelayanan publik menjadi dasar penentuan kualitas dari pelayanan publik itu sendiri.

Pelayanan optimal sangatlah berkaitan dan menjadi hal utama dari terwujudnya *Good Governance* di wilayah kerja kantor imigrasi. Pelayan sendiri dapat dijabarkan sebagai usaha dalam melayani kebutuhan orang lain yang mendapatkan imbalan atau jasa. Pelayanan optimal dapat dinilai melalui tingkat kepuasan atau pemenuhan kebutuhan yang diperoleh oleh para pemohon. *Governance* ialah suatu sistem nilai, kebijakan, dan kelembagaan dimana interaksi masyarakat, pemerintah, dan swasta, memengaruhi dan mengelola urusan ekonomi, sosial, dan politik. Maka *Good Governance* sendiri merupakan suatu sistem nilai, kebijakan dan kelembagaan yang mengedepankan sifat keterbukaan transparansi dan nilai-nilai baik dalam menjalin interaksi terhadap segala sektor publik (Ayuningtyas, 2020). *Good Governance* merupakan tujuan dari pembangunan zona integritas. Program ini merupakan wujud dari reformasi birokrasi untuk menata sistem yang mengatur terselenggaranya organisasi Kemenkumham yang berkualitas, efektif dan efisien, sehingga mampu memberikan pelayanan yang tepat, efisien, dan profesional terhadap masyarakat.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan *Eazy Passport* dalam mewujudkan *Good Governance* di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung serta tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan *Eazy Passport* di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung.

2. METODE

Dalam penelitian ini, digunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Sebuah metode penelitian yang berkaitan dengan ilmu-ilmu sosial yang mengumpulkan dan memberikan analisis terkait data berupa kata-kata dan perbuatan manusia yang tidak dikuantifikasikan menjadi data berupa angka-angka (Afrizal, 2016).

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Dimana data yang diambil meliputi data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari hasil penelitian di lapangan. Peneliti melakukan penelitian di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung. Dalam pengumpulan data tersebut, Peneliti menggunakan metode wawancara secara langsung terhadap Kepala Seksi Pelayanan dan Verifikasi Dokumen Perjalanan, pemohon paspor dan petugas yang bertugas pada bagian pelayanan paspor. Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti dari pengembangan data primer yang dikembangkan dari beberapa literatur dan juga dari studi kepustakaan seperti makalah, jurnal ilmiah, dan buku referensi yang berhubungan dengan judul penelitian.

Analisis data diperlukan oleh peneliti sebagai acuan dalam menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan dari data primer dan data sekunder yang akan diolah dan dianalisis dengan menggunakan metode kualitatif dan dijelaskan secara deskriptif menggunakan teori pelayanan publik dengan 5 (lima) indikator dimensi kualitas pelayanan publik yang dijelaskan oleh Zeithaml, Berry, dan Parasuraman (Rianti et al, 2019), serta dikaitkan sesuai dengan prinsip – prinsip hak asasi manusia.

Dalam memvalidasi data yang diperoleh, peneliti melakukan suatu pengujian validitas data dengan menggunakan Teknik Triangulasi Data/ Sumber yang dilakukan karena pengambilan data diperoleh melalui sumber data yang berbeda yang kemudian disimpulkan sehingga memperoleh data yang lebih terpercaya (LIPI, 2013).

3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

3.1 Tinjauan Teori

Penelitian ini menggunakan 2 (dua) teori untuk mengkaji dan menjawab rumusan masalah penelitian, yaitu teori *good governance* dan teori pelayanan publik.

A. Pelayanan Publik

Good Governance adalah sebuah penerapan manajemen pembangunan yang kokoh dan bertanggungjawab yang selaras terhadap sistem demokrasi serta pasar yang efektif, menghindari kesalahan penggunaan dana modal serta mencegah tindak korupsi politik atau administratif dalam melaksanakan pendisiplinan dana dan serta penciptaan legal dan *politician framework* untuk pertumbuhan kegiatan bisnis. *Good Governance* secara umum menjadi rancangan yang berpedoman pada pencapaian putusan serta pelaksanaan yang dapat di pertanggungjawabkan bersama. Hal tersebut menjadi sebuah konsesus dari pemerintah, rakyat, dan lembaga swasta dalam menyelenggarakan pemerintahan pada suatu bangsa. Kemudian, terdapat beberapa prinsip didalam *Good Governance*, yang

dapat mempermudah seseorang dalam memahami *Good Governance* (United Nations Development Programme (UNDP), 1997), yaitu:

1) Partisipasi Masyarakat (*Participation*)

Seluruh masyarakat memiliki peran pada pengambilan putusan secara langsung maupun melalui badan perwakilan resmi yang menjadi wakil dari kepentingannya. Kontribusi yang menyeluruh ini dikembangkan dengan berdasar pada kebebasan berkumpul dan mengungkapkan pendapat, serta kapasitas untuk berpartisipasi secara konstruktif. Wujud lainnya dapat berupa rencana partisipatif dalam mempersiapkan rancangan pengembangan, pengontrolan, penilaian, serta pengawasan dengan partisipatif dan tata kelola konsultasi untuk menyelesaikan isu sektoral.

2) Berdirinya Supremasi Hukum (*Rule of Law*)

Keikutsetaan rakyat pada sistem politik dan perancangan kebijakan publik memerlukan suatu peraturan hukum. Berkaitan dengan hal tersenut, pada proses pencapaian tujuan *Good Governance*, harus diikutsertakan komitmen dalam menegakkan *rule of law* melalui sejumlah karakteristik seperti supremasi hukum, kepastian hukum, hukum yang responsif, penegakkan hukum yang tegas dan tidak membedakan, dan berdirinya sendiri suatu peradilan. Struktur hukum sudah semestinya adil dan ditegakkan dengan tidak membedakan suatu pihak, yang didalamnya terdapat hak asasi manusia.

3) Transparansi (*Transparency*)

Transparansi merupakan sikap terbuka terhadap segala perilaku serta kebijakan dari pemerintah. Hal tersebut akan menjamin terciptanya loyalitas dua arah diantara pemerintah dengan rakyat melalui ketersediaan informasi serta memastikan kesederhanaan dalam hal mendapatkan informasi yang terjamin. Transparansi ditegakkan berdasarkan arus informasi yang diberi kebebasan. Seluruh sistem pemerintahan, lembaga serta informasi harus mampu dicapai pihak yang memiliki kepentingan sehingga mampu dimengerti serta diawasi. Hal tersebut akan berdampak pada meningkatnya pengetahuan rakyat dalam pelaksanaan kebijakan pemerintah, meningkatkan loyalitas rakyat kepada pemerintah, meningkatkan banyaknya rakyat yang berkontribusi dalam pengembangan daerah, serta menurunnya pelanggaran terhadap aturan perundang-undangan.

4) Peduli terhadap *Stakeholder* atau Dunia Usaha

Lembaga-lembaga serta seluruh sistem pemerintahan sudah seharusnya memberi pelayanan kepada seluruh kalangan yang memiliki kepentingan. Pada hal praktek lapangan dunia usaha, pihak korporasi memiliki tanggungjawab moral dalam mendorong agar *Good Governance* dapat berjalan secara baik di setiap Lembaga. Implementasi *Good Governance* dengan baik serta konsisten dalam dunia bisnis ialah pengimplementasian atas penetapan dari kode etik usaha yang semestinya dimiliki masing-masing badan korporasi yang ada di dunia. Pada ruang tertentu, etika bisnis memiliki peran sebagai Pengimplementasian *Good Governance* yang selanjutnya dasar dalam operasional organisasi yang yang diterapkan pada aktivitas dalam maupun luar organisasi. Kegiatan dalam perusahaan berhubungan dengan kegiatan operasional perusahaannya, sedangkan kegiatan luar perusahaan merupakan hubungan kerja sama perusahaan dengan stakeholder lainnya, yang terdapat pada ruang lingkup publik.

5) Dengan berdasar kepada Konsensus (*Consensus*)

Menyatakan bahwa keputusan apapun harus ditentukan melalui proses musyawarah

melalui konsesus. Sistem musyawarah diharap mampu memberikan kepuasan (*satisfaction*) kepada seluruh pihak serta menjadi putusan yang disetujui bersama, sehingga mampu memiliki kekuatan paksaan untuk seluruh komponen yang ikut serta di dalam pelaksanaan putusan tersebut. Paradigma tersebut harus dikembangkan pada suatu hal terkait penyelenggaraan proses pemerintah, sebab tanggung jawab yang dikelolanya merupakan permasalahan umum yang perlu di pertanggungjawabkan kepada masyarakat. Semakin banyak pihak yang ikut serta didalam proses pengambilan keputusan secara partisipatif, maka semakin banyak pula suara rakyat yang terwakilkan. Pengelolaan pemerintah yang menjadi perantara bagi kepentingan pembangunan konsesus akan menyeluruh kepada suatu konteks paling baik untuk golongan rakyat, serta mampu membentuk suatu kebijakan dan prosedur.

6) Kesetaraan (*Equity*)

Kesetaraan ialah pemberian tindakan dan layanan yang sama. Seluruh penduduk di Indonesia berkesempatan dalam memperbaiki kesejahterannya. Prinsip penyetaan mampu menghasilkan loyalitas yang berupa *feedback* dari pemerintah dengan rakyat melalui ketersediaan data serta memberi akses yang mudah pada saat akan mencari informasi yang efektif. Informasi merupakan keperluan penting bagi rakyat dalam berpartisipasi pada saat mengelola daerahnya. Sehubungan dengan persoalan tersebut, maka pemerintah daerah seharusnya ikut aktif dalam memberi informasi mengenai kebijakan maupun pelayanan yang disediakan untuk rakyat. Pemerintah daerah harus menggunakan sejumlah akses komunikasi seperti, brosur, pamflet, surat kabar, radio, dan televisi lokal. Pemerintah harus mempersiapkan kebijakan yang efektif mengenai langkah dalam memperoleh informasi.

7) Efektifitas dan Efisiensi (*Effectiveness and Efficiency*)

Dalam menunjang hal-hal yang sudah dijelaskan diatas, pemerintah yang baik seharusnya mampu memenuhi standar yang memadai yaitu mampu berdayaguna. Standar tersebut diukur menggunakan parameter produk yang bisa menjangkau keperluan rakyat atas sejumlah golongan. Agar pemerintah dapat berjalan dengan efektif, maka para pemangku kepentingan perlu dapat merancang rencana yang sesuai dengan keperluan rakyat. Adanya rancangan rasional ini, diharapkan dapat menambah keikutsertaan rakyat secara mudah, sebab rancangan tersebut merupakan unit terpenting dalam keperluan rakyat. Lembaga pemerintah diharapkan mampu memenuhi keperluan rakyat dengan menyesuaikan penggunaan sumberdaya dengan maksimal.

8) Akuntabilitas (*Accountability*)

Akuntabilitas merupakan tanggungjawab dari pemerintah kepada rakyat yang memberikan wewenang dalam mengurus kepentingannya. Seseorang yang mengambil keputusan di pemerintah, sektor swasta serta kelompok masyarakat harus bertanggungjawab dengan baik terhadap rakyat atau sejumlah badan yang memiliki sejumlah kepentingan. Wujud tanggungjawab itu akan berbeda diantara satu dengan yang lain karena bergantung pada jenis kelompok yang berkaitan. Instrumen yang mendasari akuntabilitas ialah aturan Undang-Undang serta komitmen dari pemerintah mengenai akuntabilitas atau tata cara pertanggungjawabannya, sedangkan hal-hal yang mendukungnya ialah landasan perilaku serta sistem dalam pemantauan kerja pelaksana pemerintah dan pengontrolan hukuman secara tegas.

9) Visi Strategis (*Strategic Vision*)

Visi strategis ialah gagasan yang strategis dalam menghadapi keadaan dimasa

mendatang. Sejumlah pimpinan maupun rakyat dapat berspektif luas mengenai pengelolaan pemerintahan yang efektif dalam membangun rakyatnya, dan kepekaan mengenai keperluan rakyat yang perlu dikembangkan. Pemerintah juga wajib mempunyai pemahaman mengenai kompleksitas sejarah, kebudayaan, maupun sosial yang mendasari perspektifnya.

B. *Good Governance*

Pelayanan publik memiliki hubungan dengan bermacam-macam unsur kehidupan masyarakat secara luas. Pelayanan publik tanpa kita sadari akan menyatu dengan sendirinya ke dalam segi kehidupan masyarakat secara menyeluruh di berbagai bidang. Keterlibatan masyarakat juga sangat melekat terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah. Pemerintah berkewajiban untuk menyelenggarakan pelayanan publik dengan sangat baik kepada masyarakat. Hal ini dilakukan agar kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik dapat tercapai dengan baik (Efendri, 2019). Menurut Fitzsimon (Sinambela, 2006), terdapat 5 indikator pelayanan publik, yaitu:

- 1) *Tangibles* (bukti fisik), yang merupakan pengadaan yang dapat memadai sumber daya manusia maupun sumber daya lain;
- 2) *Reliability* (keandalan), merupakan pemberian pelayanan yang sesuai dan tepat;
- 3) *Assurance* (jaminan), yang ditandai dengan tingkat kepedulian terhadap etika serta moral dalam memberikan pelayanan;
- 4) *Empaty* (empati), merupakan tingkat kepekaan untuk mengetahui keinginan serta kebutuhan dari penerima layanan;
- 5) *Responsiveness* (daya tanggap), merupakan pemberian pelayanan dengan cepat.

C. Kebijakan *Eazy Passport*

Direktorat Jendral Imigrasi menerbitkan peraturan mengenai pembuatan Paspor dimasa Pandemi. Kebijakan ini seperti membatasi jumlah pemohon paspor dalam kantor imigrasi dan pemohon wajib menerapkan protokol kesehatan yang telah ditetapkan pihak imigrasi. Peraturan ini ditetapkan guna menjaga keselamatan masyarakat dan petugas imigrasi yang saling berinteraksi di ruang pelayanan sehingga dapat menekan angka penyebaran virus Covid-19. Selain itu terdapat pula kebijakan penerapan inovasi layanan *Eazy Passport* yang merupakan bentuk inovasi layanan dalam hal pelayanan dokumen perjalanan bagi Warga Negara Indonesia (WNI). Layanan *Eazy Passport* merupakan pelayanan paspor yang diberikan oleh pihak Imigrasi dengan melakukan pelayanan di luar kantor imigrasi. Petugas imigrasi dalam memberikan layanan *Eazy Passport* akan mendatangi lokasi dari pemohon paspor tersebut. Program *Eazy Passport* merupakan layanan yang diberikan oleh pihak keimigrasian yang ditargetkan ke berbagai golongan masyarakat (Edwinarta, 2021), seperti:

- 1) Perkantoran Pemerintah/TNI/POLRI/BUMN/BUMD/Swasta;
- 2) Institusi Pendidikan (Sekolah/Pesantren/Asrama);
- 3) Komunitas/Organisasi; dan
- 4) Komplek Perumahan/Apartemen

Pelaksanaan program *Eazy Passport* ini dilakukan dengan tujuan untuk menciptakan peningkatan layanan penerbitan paspor yang pada hal ini merupakan dokumen perjalanan Republik Indonesia. Selain menjadi dokumen perjalanan paspor juga dapat dijadikan penerimaan Pendapatan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang harus ditingkatkan.

Eazy Passport mulai diterapkan setelah adanya Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi nomor IMI-1060.GR.01.01 Tahun 2020 Tentang Layanan *Eazy Passport* pada 30 Juni 2020. Surat edaran ini merupakan tanda dimulainya tatanan normal baru dalam pemberian layanan keimigrasian dan adanya kebijakan kerja dari rumah pegawai imigrasi masing-masing atau *Work From Home (WFH)* dalam rangka mencegah dan menekan angka penyebaran virus corona di Indonesia.

Adanya pandemi yang disebabkan oleh menyebarnya wabah virus corona berdampak kepada berbagai kalangan yang akan berdampak pada pelayanan keimigrasian. Dampak yang diberikan adalah dengan terjadinya penurunan intensitas pelayanan yang berbanding lurus dengan penurunan penghasilan untuk perusahaan yang memproduksi. Pelayanan *Eazy Passport* dihasilkan sebagai usaha dalam menambah intensi dari pelayanan dan juga meningkatkan PNB (Edwinarta, 2021). Kebijakan tersebut diharapkan mampu dijalankan pihak Imigrasi dengan menyesuaikan peta daerah kerjanya yang menggunakan standar penanggulangan Covid-19 dalam setiap aktivitasnya.

3.2 Pelaksanaan Pelayanan *Eazy Passport* Dalam Mewujudkan *Good Governance* Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung

A. Implementasi Keberadaan Inovasi *Eazy Passport* Sebagai Upaya Dalam Peningkatan Pelayanan Publik

Dalam konteks pelaksanaan pelayanan publik oleh pemerintah melalui Direktorat Jenderal Imigrasi berusaha memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat dengan menyediakan sarana dan prasarana ataupun inovasi yang menunjang pelayanan publik yang ada. Hal yang akan menjadi fokus dalam pembahasan ini adalah keberadaan inovasi pelayanan *Eazy Passport*. Dalam hal ini, keberadaan teori pelayanan publik sebagai landasan dalam pembuatan penulisan yang disusun dengan cara mengambil data di lapangan yang dikaitkan pada indikator-indikator yang ada pada teori tersebut. Sehingga integrasi yang dilakukan tersebut bisa menghasilkan suatu rekomendasi yang bermanfaat dalam penelitian tersebut.

Tiap regulasi yang dikeluarkan tentunya membutuhkan tahap perumusan dalam pembuatannya yang merupakan sebuah proses yang tak dapat dipisahkan keberadaannya. Hal tersebut turut berlaku pada kebijakan Layanan *Eazy Passport*. Terobosan-terobosan pelayanan tersebut tercipta bermula dari bermacam-macam *background* yang beragam. Dimulai sejak penerbitan dokumen perjalanan, yang pada hal ini biasanya pada penerbitan paspor. Aktivitas pelayanan publik di situasi pandemi seperti saat ini yang ditambah upaya menaikkan PNB yang sempat terguncang akibat adanya pandemi tersebut. Sehingga atas dasar dari uraian diatas telah menjadi momentum guna merumuskan suatu kebijakan yang dibutuhkan.

Saat pandemi covid-19 melanda Indonesia, Direktorat Jenderal Imigrasi secara cepat mengambil tindakan guna memitigasi hal itu, dengan melaksanakan koordinasi dengan seluruh pihak baik itu pada tingkat Divisi maupun Unit Pelaksana Teknis guna sesegera mungkin untuk menemukan solusi atas permasalahan tersebut. Atas dasar data yang didapat dari berbagai sumber, dari pengamatan serta dokumen-dokumen. Bahwa dari bermacam-macam eksposisi tersebut mulai dari motif serta sebab akibat atas kondisi dari adanya pandemic itu, Direktorat Jenderal Imigrasi memutuskan untuk mengeluarkan kebijakan dengan diterbitkannya Surat Edaran Plh. Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI.1060.GR.01.01 Tanggal 30 Juni 2020 tentang kebijakan Layanan *Eazy Passport* untuk menanggapi peningkatan pelayanan publik

di masa Adaptasi Kebiasaan Baru.

Dalam pelaksanaan Layanan *Eazy Passport* dilakukan berdasarkan *Standar Operasional Prosedur (SOP)* dimana hal tersebut mengacu pada Surat Edaran Ditjen Imigrasi Nomor: IMI-1060.GR.01.01 Tahun 2020. Dimana berdasarkan Surat Edaran tersebut menjadi dasar hukum adanya Layanan *Eazy Passport*.

B. Korelasi Antara *Good Governance* Dengan Pelayanan *Eazy Passport*

Untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas, transparan dan akuntabel telah ditetapkan Keputusan Menpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Akuntabilitas atau pertanggungjawaban harus dimiliki oleh setiap instansi untuk memberikan laporan dan data yang akurat dan benar sehingga tingkat kepercayaan masyarakat terhadap instansi tersebut meningkat.

Berikut ini adalah asas-asas yang ada dalam Keputusan Menpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Kepmenpan, 2003).

- 1) Transparansi
- 2) Akuntabilitas
- 3) Kondisional
- 4) Partisipatif
- 5) Kesamaan Hak
- 6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Sebagai penggerak utama pelayanan publik dianggap menjadi penggerak utama dari pengelolaan *good governance*. Terdapat beberapa alasan mengapa pelayanan publik menjadi aktor utama dari pelayanan *good governance* di Indonesia. Pertama, adanya perbaikan dalam manajemen pelayanan publik yang sangat penting, lalu *good governance* salah satu indikatornya adalah pelayanan publik dengan interaksi yang sering antar pemangku kebijakan. Ketiga, yakni nilai yang terdapat pada praktik *good governance* diartikan dengan mudah serta nyata berdasarkan pelayanan publik.

Salah satu prinsip dari penyelenggaraan *Good Governance* yaitu akuntabilitas dan transparansi. Akuntabilitas diperlukan demi mewujudkan *good governance* pada sistem penyelenggaraan pemerintahan karena dengan adanya akuntabilitas pertanggungjawaban pemerintah kepada masyarakat guna menghilangkan praktik patologi birokrasi seperti kolusi, korupsi dan nepotisme. Menurut instruksi presiden RI Nomor 5 Tahun 2003 tentang Paket Kebijakan Ekonomi menjelang dan sesudah berakhirnya program kerja sama dengan IMF, menginstruksikan kepada Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Menpan RB) untuk melakukan langkah-langkah dalam rangka meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan masyarakat.

Pedoman Penilaian Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik saat ini membahas 6 (enam) aspek yang berbeda, antara lain kebijakan pelayanan, profesionalisme Sumber Daya Manusia (SDM), sarana prasarana, sistem informasi pelayanan publik, konsultasi dan pengaduan, dan inovasi pelayanan. Untuk menilai masing-masing aspek tersebut disusun sejumlah indikator yang dikelompokkan untuk mempermudah identifikasi pengaruhnya terhadap aspek yang dievaluasi (Permenpan RB, 2017).

Prinsip yang digunakan dalam menyusun indikator sebagaimana tersebut di atas berdasarkan kepada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Dari seluruh prinsip-prinsip yang ada, semua prinsip tersebut mencerminkan keberadaan pemahaman mengenai *good governance* yang ada di hampir tiap-tiap instansi pemerintah Indonesia. Hal ini disebabkan prinsip-prinsip tersebut telah tertuang di Undang-Undang dan menjadi prinsip yang dijalankan oleh tiap-tiap instansi yang ada, termasuk Direktorat Jenderal Imigrasi.

Prinsip yang digunakan dalam menyusun indikator sebagaimana yang ada berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik telah tertuang di setiap unit pelaksana tugas Direktorat Jenderal Imigrasi, hal tersebut membuat setiap pelayanan yang ada di Unit Pelaksana Tugas Direktorat Jenderal Imigrasi haruslah sesuai dengan penerapan prinsip yang mengarah kepada paham *Good Governance*. Dalam hal ini, penerapan inovasi *Eazy Passport* dapat menjadi contoh terhadap bagaimana hal tersebut dapat terwujud. Pelayanan dari inovasi *Eazy Passport* sendiri dapat terjadi di tiap-tiap kantor imigrasi di Indonesia, termasuk di Bandar Lampung. Oleh karena pelayanan yang ada sesuai dengan yang diharapkan itu, penerapan kebijakan *Eazy Passport* di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung seharusnya sudah memenuhi prinsip-prinsip *Good Governance* seperti:

1) Partisipasi Masyarakat (*Participation*)

Dalam hal ini, masyarakat sangatlah berpartisipasi dalam terlaksananya kegiatan *Eazy Passport* dimana masyarakat dapat merasakan pelayanan *Eazy Passport* ini dengan nyaman serta diperbolehkan untuk mengajukan komplain terhadap pelayanan *Eazy Passport* apabila terjadi ketidak sesuaian pelayanan yang ada. Ini sesuai dengan prinsip partisipasi masyarakat dalam *Good Governance* dimana masyarakat dituntut untuk berkontribusi dalam berjalanya pelayanan publik yang ada dimana kontribusi tersebut memiliki tujuan untuk memberi jaminan agar tiap keputusan yang ada dalam sebuah pelayanan menggambarkan suara rakyat. Hingga saat ini, dalam pelayanan *Eazy Passport* di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung tidak terdapat kritik dari masyarakat, namun untuk saran dari masyarakat telah dibuat menjadi agenda rutin dari Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung (Fahrurrozi, 2022).

Hal tersebut berdasarkan dari wawancara yang dilakukan oleh penuli kepada narasumber yaitu Bapak Fahrurrozi, S. H. selaku Kepala Seksi Lalu Lintas Keimigrasian Kantor Imigrasi kelas 1 TPI Bandar Lampung. Berikut hasil wawancara yang telah dilakukan oleh penulis kepada narasumber sebagai berikut:

“ Dalam setiap kebijakan pelayanan publik tentunya melibatkan peran serta dari seluruh pihak, salah satunya adalah masyarakat. Karena hal itu merupakan sebagai bentuk wujud demokrasi dan keterbukaan di negara kita karena sebagai wujud partisipatif dari warga negara negara pada bangsanya, agar aspirasi dan kritik itu bisa menjadi pemicu kita agar jauh lebih baik lagi.”

(Sumber: Hasil Wawancara Kepala Seksi Lalu Lintas Keimigrasian Kantor Imigrasi kelas 1 TPI Bandar Lampung, 2022)

Selain itu, apabila dikaitkan dengan SOP pelaksanaan Layanan *Eazy Passport* berdasarkan dari indikator partisipasi masyarakat ini diketahui jika

selama proses pelaksanaan Layanan Eazy Passport dilakukan dengan mengajak peran serta masyarakat melalui penyerapan aspirasi dari kritik dan saran yang diberikan yang merupakan salah satu SOP sebagai aparatur birokrat yang bertugas melayani kebutuhan masyarakat.

2) Tegaknya Supremasi Hukum (*Rule of Law*)

Partisipasi dan antusiasme masyarakat terhadap hegemoni politik pemerintahan juga perancangan kebijakan publik membutuhkan suatu norma hukum. Berhubungan dengan hal tersebut, dalam proses menuju berhasilnya penerapan *Good Governance*, perlu komitmen dari semua pihak yang terlibat dalam rangka menegakkan *rule of law* melalui berbagai karakteristik contohnya supremasi hukum, prinsip kepastian hukum, hukum yang tanggap, penegakkan hukum yang disiplin, objektif dan tidak diskriminatif, dan berdirinya suatu peradilan yang independen. Struktur hukum pada hakikatnya haruslah adil dan ditegakkan dengan tidak menyudutkan dan mendiskriminasi pihak tertentu, dan tentunya tetap menjunjung tinggi Hak Asasi Manusia.

Adanya supremasi hukum di ruang lingkup Kanim Bandar Lampung sudah tercermin dari setiap kebijakan yang dikeluarkan dimana setiap kebijakan bermuara pada kebijakan dari Direktorat Jenderal Imigrasi. Dalam hal ini, penegakan hukum yang terjadi di Kanim Bandar Lampung sudah dilaksanakan secara adil dan ditegakkan dengan tidak membedakan suatu pihak yang tercermin dari pelayanan yang diberikan melalui pelayanan *Eazy Passport* dimana pelayanan yang ada tidak membedakan kelas, semua pihak berhak mendapatkan pelayanan *Eazy Passport* di wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung.

Hal tersebut berdasarkan dari wawancara yang dilakukan oleh penulis kepada narasumber yaitu Bapak Zaparia, S.E, MM. selaku Kepala Sub Seksi Dokumen Perjalanan Kantor Imigrasi kelas 1 TPI Bandar Lampung. Berikut hasil wawancara yang telah dilakukan oleh penulis kepada narasumber sebagai berikut:

“Pada sistem ketatanegaraan tentunya memerlukan suatu norma hukum yang berfungsi sebagai pengingat dan penegakan atas hukum yang berlaku. Maka supremasi hukum yang ada harus ditegakkan berdasarkan keadilan dan tanpa diskriminasi. Karena setiap orang berhak untuk menerima kepastian hukum itu sendiri.”

(Sumber: Hasil Wawancara Kepala Sub Seksi Dokumen Perjalanan Kantor Imigrasi kelas 1 TPI Bandar Lampung, 2022)

Selain itu, apabila dikaitkan dengan SOP pelaksanaan Layanan Eazy Passport berdasarkan dari indikator tegaknya supremasi hukum ini diketahui jika seluruh proses nya dilakukan secara obyektif dan tidak diskriminatif.

3) Transparansi (*Transparency*)

Transparansi adalah perilaku terbuka terhadap semua tindakan maupun peraturan yang dikeluarkan oleh pemerintah. Dengan transparansi tentu akan terciptanya saling percaya dan komitmen antara pemerintah dengan masyarakat melalui ketersediaan dan keterbukaan informasi dan fakta serta

menjamin kesederhanaan dalam hal mencari informasi yang valid.

Transparansi yang ada merupakan bentuk dari sikap terbuka yang ditunjukkan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung dengan pada saat pelaksanaan inovasi *Eazy Passport*. Sikap terbuka yang ditunjukkan dalam bentuk kebebasan pemohon untuk bertanya mengenai regulasi dan ketersediaan informasi yang ada pada saat pelaksanaan kegiatan *Eazy Passport* merupakan bentuk transparansi yang nyata yang diperlihatkan pada saat inovasi *Eazy Passport* dilaksanakan.

Hal tersebut berdasarkan dari wawancara yang dilakukan oleh penulis kepada narasumber yaitu Bapak Zaparia, S.E, MM. selaku Kepala Sub Seksi Dokumen Perjalanan Kantor Imigrasi kelas 1 TPI Bandar Lampung. Berikut hasil wawancara yang telah dilakukan oleh penulis kepada narasumber sebagai berikut:

“Prinsip pelayanan kami di Kanim Bandar Lampung adalah transparan dan akuntabilitas, sehingga segala sesuatu nya kami mengedepankan prinsip-prinsip itu sebagai pelayan masyarakat.”

(Sumber: Hasil Wawancara Kepala Sub Seksi Dokumen Perjalanan Kantor Imigrasi kelas 1 TPI Bandar Lampung, 2022)

Kemudian jika dikaitkan dengan SOP pelaksanaan Layanan *Eazy Passport* berdasarkan dari indikator transparansi ini diketahui jika seluruh proses pelaksanaannya diselenggarakan dengan asas keterbukaan dan tidak menutupi seluruh rangkaian proses yang dilakukan oleh siapapun.

4) Peduli terhadap *Stakeholder* atau Dunia Usaha

Kepedulian terhadap stakeholder atau dalam Bahasa Indonesia berarti pemangku kebijakan sangatlah penting guna meningkatkan kualitas dari sebuah pelayanan, tak terkecuali pelayanan dalam bentuk inovasi *Eazy Passport* yang dilaksanakan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung. Stakeholder dalam hal ini adalah Direktorat Jenderal Imigrasi sebagai muara dari segala peraturan mengenai keimigrasian di Indonesia serta pencetus lahirnya inovasi *Eazy Passport* ini. Pemberitahuan mengenai *Eazy Passport* yang diamanahkan melalui Surat Edaran Direktorat Jendral Imigrasi Nomor IMI-1060.GR.01.01 Tahun 2020 tentang Layanan *Eazy Passport*, yang langsung dilaksanakan sesuai prosedur yang ada oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung dan selalu mengikuti perkembangan mengenai peraturan yang ada seperti pada satu waktu terdapat pemberhentian pelayanan dengan dikeluarkannya Surat Edaran Direktorat Jendral Imigrasi Nomor IMI-GR.01.1-2114 Tahun 2020 tentang Pembatasan Layanan Keimigrasian dalam Rangka Pencegahan COVID-19 di lingkungan kerja Kantor Imigrasi, layanan *Eazy Passport* juga diberhentikan. Ini menjadi bukti bahwa Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung selalu menghimbau atau peduli terhadap keputusan yang diambil oleh stakeholder dalam hal ini Direktorat Jenderal Imigrasi.

Hal tersebut diperkuat berdasarkan hasil dari wawancara yang dilakukan oleh penulis kepada narasumber yaitu Bapak Fahrurrozi, S H. selaku Kepala Seksi Lalu Lintas Keimigrasian Kantor Imigrasi kelas 1 TPI Bandar Lampung. Berikut hasil wawancara yang telah dilakukan oleh penulis kepada narasumber sebagai berikut:

“Setiap birokrasi pemerintahan sepatutnya dapat memberikan pelayanan kepada semua pihak yang berkepentingan, karena secara moral dalam mengupayakan agar Good Governance dapat terlaksana dengan lebih baik memerlukan etika berbisnis berfungsi sebagai elemen fundamental. Maka itu yang kami tekankan khususnya pada perusahaan atau korporat yang ada di wilayah kerja Kanim Bandar Lampung ini.”

(Sumber: Hasil Wawancara Kepala Seksi Lalu Lintas Keimigrasian Kantor Imigrasi kelas 1 TPI Bandar Lampung, 2022)

5) Dengan berdasar kepada Konsensus (*Consensus*)

Konsensus dalam hal ini berarti bahwa suatu proses musyawarah dalam menentukan keputusan. Inovasi Eazy Passport di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung sendiri selalu mengutamakan proses musyawarah sebelum menentukan keputusan, seperti contohnya dalam menentukan titik tempat dilaksanakannya Eazy Passport dimana pihak Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung berkoordinasi dengan pemohon yang ingin mengajukan kegiatan Eazy Passport dalam penentuan tempat yang akan dipakai untuk kegiatan Eazy Passport.

Hal tersebut diperkuat berdasarkan hasil dari wawancara yang dilakukan oleh penulis kepada narasumber yaitu Bapak Fahrurrozi, S.H. selaku Kepala Seksi Lalu Lintas Keimigrasian Kantor Imigrasi kelas 1 TPI Bandar Lampung. Berikut hasil wawancara yang telah dilakukan oleh penulis kepada narasumber sebagai berikut:

“Segala bentuk putusan tak bisa diputuskan secara sepihak karena setiap organisasi memerlukan suatu pemecahan masalah yang musyawarah mufakat”.

(Sumber: Hasil Wawancara Kepala Seksi Lalu Lintas Keimigrasian Kantor Imigrasi kelas I TPI Bandar Lampung, 2022)

6) Kesetaraan (*Equity*)

Kesetaraan dalam hal ini ialah pemberian tindakan dan layanan yang sama bagi setiap pemohon yang ingin mengajukan kegiatan Eazy Passport. Petugas Imigrasi di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung dalam pelaksanaan inovasi Eazy Passport selalu berusaha membantu masyarakat dan memberikan pelayanan terbaik dimana mengupayakan agar masyarakat merasa terbantu, terlayani, dan tidak perlu datang jauh-jauh ke Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung untuk mengajukan paspor biasa dengan tidak memandang status sosial pemohon yang dibuktikan dengan sudah adanya lebih dari 10 instansi yang melakukan permohonan tidak hanya satu lingkup instansi saja yang diberikan pelayanan dan semuanya berjalan dengan baik dan mendapatkan antusiasme yang sangat baik.

Hal tersebut diperkuat berdasarkan hasil dari wawancara yang dilakukan oleh penulis kepada narasumber yaitu Bapak Husain selaku pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung. Berikut hasil wawancara yang telah dilakukan oleh penulis kepada narasumber sebagai berikut:

“Pegawai tidak membedakan pemohon dan sangat adil dalam melayani pemohon sehingga pemohon tidak rebutan dan protes ketika proses pelayanan.”

(Sumber: Hasil Wawancara Pemohon Paspor di Kantor Imigrasi kelas 1 TPI Bandar Lampung, 2022)

7) Efektifitas dan Efisiensi (*Effectiveness and Efficiency*)

keberadaan pelayanan Eazy Passport selalu diiringi dengan efektifitas pelayanan yang tinggi. Hal ini dibuktikan dengan adanya pengecekan tempat yang selalu dilakukan satu hari sebelum dilakukannya kegiatan Eazy Passport guna memeriksa konektivitas jaringan Wi-Fi yang diharuskan untuk stabil dan tempat yang harus menyesuaikan dengan jumlah pemohon Eazy Passport. Tentu hal tersebut sangat menunjang efektifitas dan efisiensi dari pelayanan yang diberikan dimana pada saat pelaksanaan tidak adanya kritik dari pemohon yang melakukan permohonan Eazy Passport mengenai pelayanan yang diberikan. Selain itu, untuk menambah efektifitas dan efisiensi dari pelayanan Eazy Passport, petugas sudah diarahkan dan selalu ada koordinasi berjenjang, apabila terdapat kendala teknis di lapangan kemudian akan berkoordinasi terkait permasalahan tersebut kepada pimpinan.

Hal tersebut diperkuat berdasarkan hasil dari wawancara yang dilakukan oleh penulis kepada narasumber yaitu Bapak Husain selaku pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung. Berikut hasil wawancara yang telah dilakukan oleh penulis kepada narasumber sebagai berikut:

“Menurut saya pribadi inovasi Eazy passport sangat memudahkan sebagai masyarakat apalagi saya pekerja kantoran yang sangat sulit mengatur jadwal menuju kanim dan sarannya sangat memuaskan dan modern.”

(Sumber: Hasil Wawancara Pemohon Paspor di Kantor Imigrasi kelas 1 TPI Bandar Lampung, 2022)

8) Akuntabilitas (*Accountability*)

Dalam pelayanan Eazy Passport di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung, wujud tanggung jawab itu terlihat dari bagaimana sikap petugas yang mendapatkan tanggung jawab untuk melaksanakan kegiatan Eazy Passport yang dituntut untuk selalu berhati-hati apabila terjadi kendala yang dialami oleh pemohon contohnya apabila terdapat perbedaan data di dokumen KTP, kartu keluarga, akta kelahiran, ataupun ijazah, petugas akan bantu proses pengambilan biometriknya dahulu. Tentunya petugas juga melihat situasi dan kondisinya dahulu, Contoh lain jika yang memohon tergolong lansia akan kita bantu untuk foto, namun akan ditahan dulu sampai datanya sudah diperbaiki, baru akan dilakukan scan ulang dan kita berikan resi pembayaran.

Hal tersebut berdasarkan dari wawancara yang dilakukan oleh penulis kepada narasumber yaitu Bapak Zaparia, S.E, MM. selaku Kepala Sub Seksi Dokumen Perjalanan Kantor Imigrasi kelas 1 TPI Bandar Lampung. Berikut hasil wawancara yang telah dilakukan oleh penulis kepada narasumber sebagai berikut:

“Prinsip pelayanan kami di Kanim Bandar Lampung adalah transparan dan akuntabilitas, sehingga segala sesuatu nya kami mengedepankan prinsip-prinsip itu sebagai pelayan masyarakat.”

(Sumber: Hasil Wawancara Kepala Sub Seksi Dokumen Perjalanan

Kantor Imigrasi kelas 1 TPI Bandar Lampung, 2022)

9) Visi Strategis (*Strategic Vision*)

Dalam hal ini, visi strategis merupakan gagasan yang strategis dalam menghadapi keadaan dimasa mendatang. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung dalam melaksanakan kegiatan Eazy Passport selalu memerhatikan hal tersebut dengan memerhatikan apa saja kendala yang dapat dialami selama pelayanan berlangsung. Contohnya kemungkinan kendala yang dialami berkaitan dengan jaringan, dimana petugas dituntut untuk melaksanakan cek lapangan terlebih dahulu untuk memastikan jaringan yang ada tidak bermasalah dan apabila sudah dilakukan cek lapangan namun pada saat pelaksanaan Eazy Passport tetap terjadi kendala jaringan, petugas akan langsung berusaha memperbaikinya dengan mengajukan permohonan ke kantor imigrasi bahwa sebelumnya berencana untuk mengajukan Eazy Passport tetapi karena adanya kendala teknis, pemohon akan diarahkan untuk melaksanakannya di kantor pada saat itu juga (Zaparia, 2022).

Berikut hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis kepada narasumber yaitu Bapak Fahrurrozi, S.H. selaku Kepala Seksi Lalu Lintas Keimigrasian Kantor Imigrasi kelas 1 TPI Bandar Lampung tersebut:

“Segala sesuatu kita harus ada yang namanya target untuk dicapai agar tercapainya monev di akhir tahun agar kita dapat mengukur sejauh apa kegiatan tersebut telah berjalan efektif atau belum, yang mana berdasarkan Keputusan Menteri Hukum dan HAM Nomor M.HH-12.PR.01.03 Tahun 2020 tentang Target Kinerja Kementerian Hukum dan HAM Tahun 2021 menjelaskan jika layanan Eazy Passport harus diterbitkan kembali sebagai target kinerja yang harus dilaksanakan selama periode di tahun itu.”

(Sumber: Hasil Wawancara Kepala Seksi Lalu Lintas Keimigrasian Kantor Imigrasi kelas 1 TPI Bandar Lampung, 2022)

Dengan penjelasan diatas mengenai kesesuaian implementasi dari *Eazy Passport* apabila disesuaikan dengan prinsip dari *Good Governance*, dapat disimpulkan bahwa adanya pelayanan *Eazy Passport* sudah sesuai dengan prinsip-prinsip dari *Good Governance* sehingga keberadaan inovasi *Eazy Passport* dapat membantu mewujudkan pelayanan yang sesuai dengan pemahaman predikat *Good Governance* di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung. Oleh karena itu diharapkan dengan adanya implementasi dari kegiatan *Eazy Passport* dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dari Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung sehingga masyarakat dapat merasakan pelayanan yang efektif dan sesuai dengan ekspektasi dari tiap lapisan masyarakat.

C. Pelaksanaan Layanan *Eazy Passport* di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung

Layanan *Eazy Passport* yang diperkenalkan Direktorat Jenderal Imigrasi merupakan kebijakan baru di bidang pelayanan dokumen keimigrasian dengan tujuan ganda yaitu meningkatkan kualitas pelayanan paspor dan meningkatkan PNBP. Sistem Paspor Eazy beroperasi dengan memberikan layanan paspor kepada pemohon, bukan

sebaliknya. Pelayanan Dokumen Perjalanan Republik Indonesia dilakukan oleh mobil dinas bergerak dan/atau satuan pelayanan bergerak (SPRI).

Layanan Eazy Passport dapat membantu jika Anda membutuhkan paspor baru atau pengganti yang sudah kadaluwarsa, tetapi tidak jika paspor Anda rusak atau hilang. Kebijakan ini berdasarkan Surat Edaran Dirjen Imigrasi No. IMI-GR.01.01-0946 tertanggal 9 Juni 2020 perihal Pelaksanaan Tugas dan Fungsi Keimigrasian pada masa Orde Baru yang diperkuat oleh Dirjen Surat Edaran Imigrasi No. IMI.1060.GR.01.01 tertanggal 30 Juni 2020.

Di Indonesia, Direktorat Jenderal Imigrasi mengawasi peluncuran layanan Eazy Passport di semua departemen. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung merupakan salah satu departemen yang bertanggung jawab menjalankan kebijakan pelayanan Eazy Passport. Ruang yang dialokasikan setiap kantor atau unit kerja diperhitungkan saat memberikan layanan Eazy Passport.

Pelayanan Eazy Passport Kantor Imigrasi dimungkinkan melalui sosialisasi kepada organisasi lain (termasuk kantor pemerintah, militer (TNI dan POLRI), kepolisian (BUMD dan BUMN), lembaga pendidikan (termasuk sekolah swasta dan pesantren), dan asrama. Tujuan akhir dari sosialisasi tersebut adalah untuk mendapatkan respon dari instansi yang dituju berupa himbauan kerjasama terhadap pelaksanaan pelayanan Eazy Passport. Pelaksanaan pelayanan Eazy Passport tidak terlepas dari penegakan syarat dan prosedur pelayanan yang terkait. Karena ini adalah hasil dari mengikuti aturan dan peraturan yang ditetapkan layanan, ini juga mempengaruhi efisiensi layanan.

Maka, untuk menemukan ketentuan atau prosedur yang perlu dievaluasi untuk meningkatkan efektivitas layanan Eazy Passport, dilakukan sensus baru untuk semua pemohon. Maksimal lima puluh (50) aplikasi dapat diproses per hari menggunakan Prosedur Layanan Paspor Eazy, yang merupakan opsi yang dipilih sebagian besar pelamar. Beberapa organisasi menganggap metode evaluasi, yang terkait dengan jumlah minimum pelamar yang dilayani, terlalu berat, terutama mengingat bahaya yang melekat pada pandemi. Dikarenakan kondisi pandemi memberikan tantangan tersendiri dan beberapa instansi masih dalam proses menerapkan sistem kerja dari rumah, diyakini menurunkan jumlah minimal pendaftar.

Dari sudut pandang kebijakan publik, kebijakan dibuat untuk mengatasi masalah dan mencapai tujuan yang digariskan. Salah satu kebijakan untuk mengatasi penurunan angka penerbitan paspor dan penurunan penerimaan PNBK Kantor Imigrasi adalah dengan memperkenalkan layanan Eazy Passport. Keberhasilan kebijakan yang diterapkan, seperti penurunan jumlah minimal pemohon layanan Eazy Passport, dapat diukur dengan meningkatkan efisiensi layanan itu sendiri. Perlu untuk menurunkan jumlah minimum pemohon untuk layanan Paspor Eazy sehingga agen dapat mengumpulkan aplikasi paspor. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan iklim sosial di wilayah di mana Eazy Passport digunakan. Tujuan utama penerapan kebijakan layanan Eazy Passport adalah untuk meningkatkan jumlah penerbitan paspor dan PNBK, serta menurunkan jumlah minimal pemohon diharapkan dapat meningkatkan semangat instansi lain dalam mengikuti layanan Eazy Passport. Sederhananya, jika suatu kebijakan dapat mendorong lebih banyak orang untuk bergabung, kemungkinan besar kebijakan tersebut akan berhasil sebagai kebijakan publik. Ketika lebih banyak orang mengambil bagian dalam membentuk kebijakan publik, kebijakan itu belajar pelajaran berharga yang dapat digunakan untuk menyempurnakan pendekatannya.

Dalam hal ini, tingkat produktifitas layanan Eazy Passport di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung yang berjalan sejak tahun 2021 lalu berjalan dengan baik dan sudah ada lebih dari 10 badan atau institusi yang menggunakan layanan Eazy Passport. Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung sendiri pelaksanaan layanan Eazy Passport berlangsung sesuai dengan kebijakan dari Direktorat Jenderal Imigrasi dimana pemohon dapat mengajukan permohonan kepada kepala Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung dengan kriteria minimal 20-25 pemohon dengan melampirkan daftar nama dan NIK para pemohon, dan setelah diproses, pihak Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung akan memberikan sosialisasi terkait tata cara pengisian perdim, persyaratan dokumen, ketentuan saat wawancara, dan apa saja yang dibutuhkan untuk mengikuti eazy passport tersebut (Fahrurrozi, 2022).

Selain itu, guna menunjang keefektifan dari pelayanan Eazy Passport, diadakan pula survei dari Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung satu hari sebelum kegiatan Eazy Passport dimulai dengan cara mengarahkan tim IT untuk mengecek lokasi badan atau pihak yang mengajukan Eazy Passport dan memeriksa beberapa hal, seperti konektivitas jaringan wi-fi harus stabil, ruangan memadai untuk menampung para pemohon.

Selain survey, dilakukan juga persiapan berupa pembentukan tim yang tecantum dalam SK atau surat keputusan mengenai tim yang akan melaksanakan kegiatan Eazy Passport. SK Tim Layanan Eazy Passport di kantor tersebut terbagi menjadi dua belas orang. Sesuai dengan keterangan dari narasumber yakni Bapak Fachrurrozi selaku Kasi Lantaskimn kedepannya dari ke-dua belas orang itu akan dicacah pada suatu tim yang terbagi atas beberapa dua sampai tiga petugas. Tindakan tersebut dimaksudkan guna memberikan beban tugas secara merata kepada seluruh petugas yang masuk dalam SK Tim itu. Disaat mendapat permohonan pelaksanaan Eazy Passport yang mana hal tersebut merupakan hasil dari tersebarnya info keimigrasian, kemudian langsung diterbitkan Nodin atas dasar dari permohonan itu. Nota Dinas itu selanjutnya diteruskan sebagai Surat Perintah yang memberikan perintah kepada beberapa pegawai dari SK Tim itu guna melaksanakan Layanan Eazy Passport di instansi pemohon tersebut. Tim yang akan bertugas itu tersusun dari Pengawas yang dimaksudkan adalah Kasi Lalu Lintas Keimigrasian. Lalu satu orang petugas entry data dan satu petugas biometrik wawancara.

3.3 Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan *Eazy Passport* di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung

Memberikan pelayanan keimigrasian telah dimuat dalam UU imigrasi Nomor 6 tahun 2011 Pasal 1 yang menerangkan jika tugas dan fungsi imigrasi merupakan salah satu unit dari struktur pemerintahan negara yang berwenang untuk memberi pelayanan Keimigrasian, penegakan hukum, keamanan negara, serta fasilitator pembangunan kesejahteraan masyarakat.

Guna menilai bahwasanya masyarakat merasakan dampak dari pelayanan yang ada, hadir tingkat kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur pemerintah dalam melaksanakan pelayanan yang ada. Dalam hal peningkatan tingkat kepuasan masyarakat, keberadaan pelayanan *Eazy Passport* diharapkan mampu meningkatkan kepuasan masyarakat dengan memerhatikan indeks-indeks mengenai bagaimana masyarakat dapat merasakan kepuasan dari pelayanan yang didapatkan dari pelayanan Eazy Passport yang dilakukan

oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung. Indikator untuk menilai tingkat kepuasan masyarakat terletak dalam lima dimensi yang bermuara pada kualitas pelayanan publik yakni (Along, 2020):

1) *Tangibles* (bukti fisik)

Merupakan kemampuan entitas untuk mempertahankan keberadaannya di bawah otoritas eksternal. Penampilan, keutuhan dan kualitas sarana dan prasarana yang ada serta kondisi lingkungan kerja binaan merupakan realitas pelayanan yang diberikan oleh para penggiat pelayanan. Fasilitas fisik seperti gudang, gedung, dan bangunan serta peralatan dan perangkat yang digunakan (teknologi), dan penampilan karyawan.

Adanya pemberlakuan petugas imigrasi yang melakukan pelayanan keimigrasian terutama dalam pembuatan paspor dengan mendatangi lokasi pemohon menggunakan unit mobile sehingga pemohon tidak perlu datang ke kantor imigrasi secara langsung guna menghindari paparan covid-19 di era pandemi ini dengan keberadaan Eazy Passport.

Hal tersebut dipertegas oleh Bapak Indrawan selaku pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung, berikut hasil dari wawancara yang telah dilakukan penulis kepada responden:

“Pastinya ya, karena lebih enak gitu gaperlu repot-repot jauh ke bandar lampung tapi petugas kantor nya yang datang kesini jadi lebih mudah dan hemat untuk kami.”

(Sumber: Hasil Wawancara Pemohon Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung, 2022)

2) *Reliability* (kehandalan)

Merupakan keahlian perusahaan dalam menggambarkan secara akurat dan andal kecukupan layanan yang dijanjikan. Kinerja yang dihasilkan harus memenuhi harapan pelanggan seperti ketepatan waktu, pelayanan yang adil tanpa memandang kesenjangan, sikap peduli, dan akurasi yang tinggi.

Dalam pemberian layanan Eazy Passport ini memberikan dampak positif terhadap instansi dan petugas imigrasi dalam pembuatan maupun penggantian paspor yang habis masa berlakunya dikarenakan adanya kemudahan bagi masyarakat terutama kaum yang rentan terpapar covid-19 guna mendapatkan pelayanan yang diperlukan dan tidak menimbulkan rasa khawatir akibat pandemi.

Hal tersebut dipertegas oleh Bapak Surya selaku pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung, berikut hasil dari wawancara yang telah dilakukan penulis kepada responden:

“Sarana dan prasarana yang disediakan Eazy Passport sudah memadai apalagi dimasa pandemi ini saya merasa lebih aman karena Eazy Passport datang ke lingkungan kerja saya.”

(Sumber: Hasil Wawancara Pemohon Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung, 2022)

3) *Responsiveness* (ketanggapan)

Merupakan keinginan untuk dapat memberikan bantuan serta pelayanan dengan responsif serta tepat pada penerima layanan dan menyalurkan informasi yang

sebenarnya.

Dengan adanya kebijakan Eazy Passport membuat petugas imigrasi melakukan pelayanan terhadap pemohon di tempat pemohon. Hal ini menandakan adanya pelayanan yang dilakukan oleh petugas imigrasi dalam memberikan informasi baik secara tertulis maupun tidak kepada masyarakat guna mempermudah masyarakat melakukan pembuatan maupun penggantian paspor yang habis masa berlakunya.

Hal tersebut dipertegas oleh Bapak Saipul Anwar selaku pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung, berikut hasil dari wawancara yang telah dilakukan penulis kepada responden:

“Pegawai menjelaskan secara detail dan langsung tentang tata cara mengakses informasi digital tersebut.”

(Sumber: Hasil Wawancara Pemohon Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung, 2022)

4) *Assurance* (jaminan)

Jaminan dapat dikatakan seperti pengetahuan, etika, serta kemampuan daripada para pegawai untuk dapat membangun kepercayaan diri dari pelanggan kepada perusahaan. Tersusun atas unsur-unsur antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. Hal ini berupa pemenuhan kebutuhan terkait pelayan pembuatan maupun penggantian paspor yang habis masa berlakunya serta jaminan akan penegakkan hukum yang mana diterapkannya protokol kesehatan ketika masyarakat berada di lokasi Eazy Passport berada.

Hal tersebut dipertegas oleh Bapak Fahrurrozi, SH selaku Kepala Seksi Lalu Lintas Keimigrasian di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung, berikut hasil dari wawancara yang telah dilakukan penulis kepada responden:

“Sesuai arahan dari Pemerintah, walaupun saat ini Covid-19 mengalami penurunan namun komitmen kami terhadap protokol kesehatan harus terus dilakukan, guna mencegah dan mengantisipasi adanya penularan Covid-19 itu. Oleh karena itu para pemohon kamiwajibkan selama berada di Kanim Bandar Lampung ini untuk menggunakan masker, selalu mencuci tangan, dan protokol kesehatan lain yang dianjurkan oleh pemerintah. Jika ada para pemohon bahkan pegawai di Kanim sendiri yang tidak patuh akan aturan tersebut, maka tidak kami perkenankan untuk masuk ke dalam Kantor.”

(Sumber: Hasil Wawancara Kasi Lantaskim, 2022)

5) *Emphaty* (empati)

Empati berarti bahwa tulus dalam memberikan kepedulian kepada individu dan menyikapi penerima layanan dalam upaya memahami harapan konsumen. Adanya rasa kepedulian petugas untuk memberikan kebutuhan layanan keimigrasian kepada masyarakat berupa bantuan dengan mendatangi lokasi pemohon dimana hal ini mempermudah pemohon untuk mendapatkan pelayanan keimigrasian sehingga berdampak pada kepuasan masyarakat terhadap pemerintah terutama dalam hal keimigrasian.

Hal tersebut dipertegas oleh Ibu Siti Rokayah selaku pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung, berikut hasil dari wawancara yang telah

dilakukan penulis kepada responden:

“Ya saya sangat setuju karna kami orang jauh tidak perlu berpergian untuk membuat paspor dikota, ini sangat membantu kami secara biaya, waktu, dan energi juga.”

(Sumber: Hasil Wawancara Pemohon Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung, 2022)

3.4 Kendala Yang Dialami Untuk Meningkatkan Tingkat Kepuasan Masyarakat Melalui Inovasi *Eazy Passport*

Kendala yang dialami pada saat pelayanan *Eazy Passport* datang dari dua sisi yang berbeda, yakni sisi pemohon dan bagaimana petugas menjalankan inovasi *Eazy Passport* ini. Kendala yang pertama adalah keberadaan perbedaan data di dokumen Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran ataupun ijazah. Apabila terjadi suatu perbedaan data dan perbedaan data tersebut tidak terlalu fatal, petugas akan membantu dalam proses pengambilan *biometric* terlebih dahulu. Apabila pemohon yang mengalami perbedaan data tersebut tergolong dalam usia lanjut, maka petugas akan bantu untuk pengambilan foto terlebih dahulu, namun pemohon akan ditahan terlebih dahulu sampai datanya sudah diperbaiki dan baru akan dilaksanakan *scan* ulang dan diberikan resi pembayaran. Berikut hasil wawancara kepada narasumber terkait hal tersebut:

“Kendala yang biasanya ditemukan pada pelayanan *Eazy Passport* ada pada dua sisi yang berbeda, yaitu dari sisi pemohon dan sisi petugas. Kalau dari pemohon itu biasanya dari perbedaan dari data KTP, KK, Akta Kelahira, Ijazah, atau dokumen data diri lain. Karena jika sampai ada perbedaan data tentunya apa yang direkam dari alat *biometric* akan menimbulkan kesalahan yang serius. Kalau dari sisi petugas itu mengenai bagaimana petugas tersebut mampu mengoperasikan dan memberikan pelayanan melalui *Eazy Passport* itu.”

(Sumber: Kepala Seksi Lalu Lintas Keimigrasian Kantor Imigrasi kelas 1 TPI Bandar Lampung, 2022)

Kendala lain seperti adanya kendala jaringan yang dialami pada saat pelaksanaan *Eazy Passport* juga kadang kala terjadi. Dimana hal tersebut merupakan elemen penting dari pelaksanaan inovasi *Eazy Passport*. Hal ini dikarenakan dalam pelayanan *Eazy Passport* memerlukan jaringan internet yang stabil guna mengakses aplikasi permohonan paspor yang digunakan untuk pemohon. Selain itu keberadaan jaringan internet juga penting agar pemohon dapat menghubungi orang terdekat apabila ada berkas yang tertinggal atau urgensi lain yang menyangkut pemohon tersebut.

Oleh karena itu, dibutuhkan suatu langkah guna mencegah hal tersebut dapat terjadi. Langkah preventif yang dilakukan adalah mencari tempat yang memiliki koneksi internet minimal 20 mps, hal ini sesuai dengan pernyataan dari Kepala Sub Seksi Dokumen Perjalanan Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung yang menyatakan bahwa batas minimal yang disarankan kepada pemohon yakni 20 mps. Langkah yang dilakukan apabila langkah preventif gagal dilakukan adalah dilakukannya langkah represif dimana petugas akan berusaha memperbaiki jaringan tersebut atau mencari alternatif jaringan yang ada di sekitar menggunakan *tethering* atau hotspot yang disambungkan melalui gawai. Apabila hal tersebut gagal maka pemohon yang

meminta pelaksanaan inovasi *Eazy Passport* dapat mengajukan permohonan ke kantor imigrasi dan membuat pernyataan bahwa sebelumnya mereka berencana untuk mengajukan pelayanan *Eazy Passport*, namun karena adanya kendala teknis masyarakat akan dibantu untuk melaksanakan permohonan di Kantor Imigrasi. Berikut hasil wawancara dengan narasumber yang dilakukan oleh penulis terkait:

“Tak bisa dipungkiri jika dalam suatu sistem pastinya terdapat suatu kendala, begitu juga dalam pelaksanaan pelayanan *Eazy Passport*, khususnya pada jaringan internet yang biasan ditemui kendalanya. Untuk hal itu guna mencegah jaringan internet yang sulit atau ada masalah lainnya, kami menyarankan untuk kepada pemohon memiliki kecepatan internet minimal 20 mbps, atau memakai jaringan wifi atau tethering dari perangkat lainnya. Namun jika hal tersebut masih menemui kendala bisa langsung ke Kantor Imigrasi terdekat untuk melakukan pengaduan bahwa telah terjadi kesalahan teknis saat memakai *Eazy Passport*.”

(Sumber: Kepala Sub Seksi Dokumen Perjalanan Kantor Imigrasi kelas 1 TPI Bandar Lampung, 2022)

Sebagaimana disebutkan sebelumnya, kendala yang dialami pemohon juga sudah dihipunkan berdasarkan data yang diambil melalui wawancara dengan pemohon. Kendala yang hadir sebagai contoh saat pemohon membuat paspor dan mendapatkan antrian akhir pegawainya sudah lelah ditambah cuaca yang panas yang mengakibatkan kondisi ruangan yang panas menjadikan *mood* pegawainya sedikit kurang baik sehingga pelayanan terkesan tergesa-gesa dan tidak maksimal. Selain itu, kondisi internet yang kurang baik yang dapat membuat pelayanan terhenti dikarenakan pegawai melakukan *restart* internet dan membantu pemohon yang ada untuk mengisi blanko permohonan menjadi kendala yang dikeluhkan oleh pemohon pelayanan *Eazy Passport*.

4. SIMPULAN

Implementasi dari *Eazy Passport* apabila disesuaikan dengan prinsip dari *Good Governance*, dapat disimpulkan bahwa adanya pelayanan *Eazy Passport* sudah sesuai dengan prinsip-prinsip dari *Good Governance* sehingga keberadaan inovasi *Eazy Passport* dapat membantu mewujudkan pelayanan yang sesuai dengan pemahaman predikat *Good Governance* di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung.

Berdasarkan penilaian tingkat kepuasan masyarakat terhadap 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. Masyarakat menilai jika adanya layanan *Eazy Passport* memberikan berbagai macam kemudahan dalam mendapatkan pelayanan penerbitan paspor. Hal tersebut berdasarkan dari hasil wawancara yang telah dilakukan kepada para pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung sesuai dengan lima dimensi yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif: Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif dalam Berbagai Disiplin Ilmu*. Rajawali Pers.
- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 006(01), 94–99. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2020.006.01.11>
- Ayuningtyas, D. W. (2020). Penerapan Good Governance Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Keimigrasian. *JAID: Journal of Administration and International Development*, 2.
- Edwinarta, C. D. (2021). 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(1). <https://jppol.ub.ac.id/index.php/jppol/article/view/34>
- Efindri, B. A. (2019). *Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Padang*. Universitas Andalas.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- Rianti, S., Rusli, Z., & Yuliani, F. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 15, 412–419.
- Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi pelayanan publik: teori, kebijakan, dan implementasi*. Bumi Aksara.
- Siregar, N. S. S. (2002). *Metode Dan Teknik Wawancara*. 21–22. [http://repository.uma.ac.id/bitstream/123456789/13349/1/Karya Ilmiah_Nina Siti Salmaniah Siregar_Metode dan Teknik Wawancara.pdf](http://repository.uma.ac.id/bitstream/123456789/13349/1/Karya%20Ilmiah_Nina%20Siti%20Salmaniah%20Siregar_Metode%20dan%20Teknik%20Wawancara.pdf)
- Surat Edaran Direktorat Jendral Imigrasi Nomor IMI-1060.GR.01.01 Tahun 2020 tentang Layanan Eazy Passport.
- Surat Edaran Direktorat Jendral Imigrasi Nomor IMI-GR.01.1-2114 Tahun 2020 tentang Pembatasan Layanan Keimigrasian dalam Rangka Pencegahan COVID-19 di lingkungan kerja Kantor Imigrasi
- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian.
- United Nations Development Programme (UNDP). (1997). *Governance for Sustainable Human Development: A Policy Document*.