

INOVASI PELAYANAN PASPOR DI INDONESIA: STUDI PELAYANAN PERCEPATAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS TPI SOEKARNO HATTA

INNOVATION OF PASSPORT SERVICES IN INDONESIA: A STUDY OF
ACCELERATED PASSPORT SERVICES IN CLASS I IMMIGRATION
OFFICES, ESPECIALLY TPI SOEKARNO HATTA

DOI : <https://10.0.205.137/jaid.v3i2.488>

Submitted: 03-09-2023 Reviewed: 11-10-2023 Published: 22-11-2023

Devi Bethari Laxmi
Politeknik Imigrasi
devisalf@gmail.com

Intan Nurkumalawati
Politeknik Imigrasi
intannurkumalawati@poltekim.ac.id

Anida Sri Rahayu Mastur
Politeknik Imigrasi
anidasri rahayumastur@gmail.com

Abstract. Good governance is an important principle that must be integrated into every institution that provides public services, including the Immigration office of Soekarno Hatta, Indonesia. One of the latest innovations introduced at this office is the passport expediting service. In implementation, there are several technical and operational obstacles that need to be improved. This research uses a descriptive approach by collecting primary data and secondary data. Data collection was carried out in the Office Area on the 4th Floor of the International Terminal 3 Parking Building at Soekarno Hatta International Airport for seven months. Data was collected through observation, interviews, and documentation, then analyzed using data reduction methods, data presentation, and drawing conclusions. The passport acceleration service at the Immigration office of Soekarno Hatta, Indonesia has been running well and implementing the principles of good governance. However, several obstacles still arise, including limited community participation, the problem of duplicating passports, and the need to improve facilities and infrastructure. The passport printing system is also a challenge, along with the limited number of officers in the Passport Acceleration Service Unit (UP3). The passport shortage service at the TPI Soekarno Hatta Special Class I Immigration Office has fulfilled most of the indicators of good governance principles. To improve service operations, steps are needed such as providing discussion space for the public and public service providers, providing information and education to passport applicants to reduce duplication, as well as improving facilities and infrastructure. Evaluation of needs in UP3 is also important to ensure suitability with field implementation.

Keywords: Good governance, Public Service, and Passport Acceleration Service.



Abstrak. *Tata Kelola Good governance merupakan prinsip penting yang harus diintegrasikan ke dalam setiap lembaga yang menyelenggarakan pelayanan publik, termasuk Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Soekarno Hatta. Salah satu inovasi terbaru yang diperkenalkan di kantor ini adalah layanan percepatan paspor. Dalam pelaksanaannya, terdapat beberapa kendala teknis dan operasional yang perlu ditingkatkan. Penelitian ini mengadopsi pendekatan deskriptif dengan mengumpulkan data primer dan data sekunder. Pengumpulan data dilakukan di Area Perkantoran Lantai 4 Gedung Parkir Terminal 3 Internasional Bandara Internasional Soekarno Hatta selama tujuh bulan. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, lalu dianalisis dengan metode reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pelayanan percepatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Soekarno Hatta telah dijalankan dengan baik dan menerapkan prinsip-prinsip good governance. Meskipun demikian, beberapa kendala masih muncul, termasuk keterbatasan partisipasi masyarakat, permasalahan duplikasi paspor, serta kebutuhan akan peningkatan sarana dan prasarana. Sistem pencetakan paspor juga menjadi tantangan, bersama dengan keterbatasan jumlah petugas di Unit Pelayanan Percepatan Paspor (UP3). Pelayanan percepatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Soekarno Hatta telah memenuhi sebagian besar indikator prinsip-prinsip good governance. Untuk meningkatkan operasional pelayanan, diperlukan langkah-langkah seperti penyediaan ruang diskusi bagi masyarakat dan pihak penyelenggara pelayanan publik, pemberian informasi dan edukasi kepada pemohon paspor guna mengurangi duplikasi, serta perbaikan sarana dan prasarana. Evaluasi kebutuhan dalam UP3 juga penting untuk memastikan kesesuaian dengan implementasi lapangan.*

Kata Kunci: *Good governance, Pelayanan Publik, dan Layanan Percepatan Paspor*

1. INTRODUCTION

Indonesia mengadopsi prinsip negara kesejahteraan sosial, diatur dalam Pembukaan UUD 1945. Konsep ini menekankan peran pemerintah dalam melindungi dan memenuhi kebutuhan sosial masyarakat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan tanggung jawab pemerintah dalam memberikan perlindungan dan pemenuhan kebutuhan masyarakat melalui layanan publik berkualitas.

Pemerintah mendorong inovasi dalam pelayanan publik melalui Program *One Agency One Innovation*. Inisiatif ini mengharuskan setiap instansi mencetuskan minimal satu inovasi setiap tahun untuk meningkatkan mutu layanan publik. Inovasi dalam pelayanan publik diukur oleh efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas, serta melibatkan pendekatan, metodologi, atau alat baru.

Direktorat Jenderal Imigrasi sebagai lembaga pemerintah yang terlibat dalam pelayanan publik, khususnya di bidang keimigrasian, merespons tuntutan modern dengan memperkenalkan inovasi. Mereka mengimplementasikan program *fast track* atau *urgent applications* untuk penerbitan paspor pada hari yang sama. Langkah ini merupakan respons terhadap peningkatan pesat jumlah pemegang paspor yang melakukan perjalanan ke luar negeri melalui Tempat Pemeriksaan Imigrasi Soekarno Hatta.

Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Soekarno Hatta merespons tingginya mobilitas WNI dengan mengimplementasikan layanan percepatan paspor satu hari jadi. Hal ini sejalan dengan arahan Presiden Joko Widodo untuk memprioritaskan pelayanan publik yang cepat dan tepat. Meski demikian, implementasinya masih menghadapi beberapa permasalahan, seperti kurangnya partisipasi masyarakat, masalah keamanan, duplikasi data, kurangnya fasilitas, dan hambatan dalam pencetakan paspor non percepatan terkait *Biometric Matching System*.

Upaya peningkatan pelayanan publik di Indonesia masih dihadapkan pada keluhan masyarakat terkait sulit, lambat, mahal, melelahkan, dan rentan terhadap praktik KKN. Pemerintah berupaya membangun citra yang terpercaya dan profesional melalui inovasi seperti layanan percepatan paspor. Dalam konteks *good governance*, peningkatan operasional dan evaluasi terhadap pelayanan percepatan paspor menjadi kunci untuk mencapai tujuan tersebut.

Penelitian ini mencoba menganalisis inovasi Pelayanan Percepatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Soekarno Hatta, melibatkan aspek proses pelaksanaan, faktor penghambat, dan solusi yang ditemukan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam memahami upaya peningkatan pelayanan publik di Indonesia, khususnya terkait layanan percepatan paspor.

2. METHOD

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif. Penelitian ini sering digunakan dalam bidang ilmu sosial untuk mengumpulkan dan menganalisis data yang terdiri dari teks dan karya manusia yang tidak dapat diukur atau dinyatakan dalam bentuk numerik (Afrizal, 2016). Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif, yang mencakup ilmu-ilmu sosial, memperhatikan fenomena yang dialami oleh subjek penelitian, termasuk perilaku, motivasi, dan tindakan. Metode ini memanfaatkan berbagai teknik ilmiah untuk memberikan analisis deskriptif berupa kata-kata dan bahasa secara spesifik, tanpa memperhitungkan data kuantitatif (Anggito & Setiawan, 2018).

Penelitian tersebut dilaksanakan berdasarkan tujuan dalam mengerti lebih jauh terkait pelayanan percepatan paspor dalam mewujudkan *good governance* pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Soekarno Hatta.

3. RESEARCH

1.1. Implementasi Pelayanan Percepatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Soekarno Hatta ditinjau berdasarkan Prinsip-Prinsip *Good governance*

Pelayanan percepatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Soekarno Hatta adalah inovasi Direktorat Jenderal Imigrasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan penerbitan paspor pada hari yang sama. Unit khusus yang menangani pelayanan ini, dikenal sebagai Unit Pelayanan Percepatan Paspor (UP3), dipimpin oleh Haldi Khair Raja Ikhsan dan diawasi oleh Sri Rahayu Putri Sauki.

UP3, berlokasi di Gedung Parkir Terminal 3 Internasional Bandara Soekarno Hatta, memberikan respons aktif terhadap berbagai hambatan yang dihadapi masyarakat. UP3 menanggapi kebutuhan mendesak, seperti perjalanan mendadak, situasi darurat kesehatan, dan penolakan terbang karena masa berlaku paspor tidak sesuai ketentuan. Lingkungan bandara dipilih sebagai lokasi UP3 untuk memberikan solusi praktis dan efektif terhadap tantangan mobilitas dan kepentingan individu yang harus bergerak cepat.

UP3 fokus pada keberagaman situasi yang memotivasi permohonan percepatan paspor, memastikan pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan mendesak masyarakat. Melalui lokasi di bandara, UP3 memberikan respons yang efisien dan tepat waktu terhadap tantangan yang terkait dengan mobilitas dan kepentingan individu.

Konsep Unit Pelayanan Percepatan Paspor (UP3) muncul sebagai respons terhadap kebutuhan akan pelayanan cepat dan responsif dalam situasi mendesak bagi pemohon paspor. UP3 mengadopsi pendekatan kolaboratif dengan PT Jasa Angkasa Semesta untuk menyelenggarakan sarana dan prasarana pelayanan percepatan paspor. Melalui kolaborasi ini, UP3 mengintegrasikan layanan publik dengan sektor swasta, menciptakan sinergi antara lembaga pemerintah dan industri untuk memenuhi kebutuhan yang berubah. Konsep ini mencerminkan dinamika pelayanan publik yang adaptif, di mana kerjasama lintas sektor digunakan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan efektif.

Maksud utama pembentukan UP3 dan kemitraan dengan PT Jasa Angkasa Semesta adalah memberikan solusi komprehensif bagi masyarakat yang membutuhkan paspor dalam waktu singkat. UP3 menjadi proaktif dalam

mengatasi kendala-kendala yang mungkin dihadapi oleh pemohon paspor dalam kondisi mendesak. Kolaborasi ini juga bertujuan memberikan pengalaman pelayanan terintegrasi, dengan proses pelayanan paspor yang cepat didukung oleh sarana dan prasarana sesuai standar.

PT Jasa Angkasa Semesta menyediakan fasilitas ruang tunggu bagi pemohon pelayanan percepatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Soekarno Hatta. UP3 berhasil mencapai target harian dengan tingginya antusiasme masyarakat. Evaluasi perlu dilakukan terhadap ketersediaan tempat duduk, terutama di hari libur, untuk memastikan standar pelayanan yang merata. Kolaborasi UP3 dengan PT Jasa Angkasa Semesta mencerminkan konsep *good governance* dan responsifitas terhadap kebutuhan zaman.

UP3 juga menyediakan sarana lain seperti loket wawancara dan perlengkapan perekaman biometrik untuk memastikan akurasi data. Meskipun demikian, proses pencetakan paspor tetap dilakukan di kantor imigrasi untuk menjaga efisiensi. Kolaborasi ini menunjukkan komitmen UP3 terhadap pelayanan terintegrasi tanpa mengorbankan efisiensi dan kualitas pelayanan. Optimalisasi sumber daya manusia, pembagian tugas yang jelas antara pimpinan dan staf, serta kepemimpinan yang mendukung adalah kunci keberhasilan pelayanan ini sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance*.

A. Alur dan Prosedur Pelayanan Percepatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Soekarno Hatta

Hasil pengamatan terkait alur dan prosedur pelayanan percepatan paspor pada hari yang sama di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Soekarno Hatta tidak jauh berbeda dengan kantor imigrasi lainnya, namun perbedaannya terletak pada sistem antrean. UP3 menerapkan pendekatan pelayanan yang praktis dengan mengadopsi sistem antrean “walk-in” untuk layanan percepatan paspor. Dalam sistem ini, UP3 memungkinkan pemohon paspor untuk datang langsung tanpa perlu melakukan pendaftaran *online* melalui aplikasi M-Paspor terlebih dahulu. Pemohon dapat mengunjungi UP3 sesuai dengan jadwal pelayanan yang telah ditentukan yaitu pukul 08.00 – 11.30 WIB. Pendekatan “*walk-in*” ini memberikan fleksibilitas kepada pemohon paspor untuk mendapatkan nomor antrean dan memungkinkan mereka dalam

mengakses layanan dengan cara yang lebih spontan dan responsif terhadap situasi yang mendesak.

Dalam implementasi pelayanan percepatan paspor dilakukan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) dimana hal tersebut mengacu pada Permenkumham Nomor 8 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor serta Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI-1635.GR.01.01 Tahun 2019 yang mengatur tentang Pelaksanaan Pelayanan Layanan Percepatan Paspor Selesai pada Hari yang sama.

Dalam pelaksanaannya, pemohon paspor harus membawa dokumen asli dan salinannya (*fotocopy*) dalam format A4, pemohon juga harus memastikan kesesuaian data identitas diri dalam setiap berkas/ dokumen persyaratan agar mempermudah petugas dalam memproses penerbitan paspor. Kemudian, apabila terdapat berkas lain yang dibutuhkan, petugas berhak untuk meminta persyaratan tambahan. Hal ini sesuai dengan apa yang telah di diskusikan dengan penyelia, di beberapa keadaan khususnya pada penggantian paspor habis masa berlaku, kerap kali ditemukannya perbedaan data antara paspor lama dan KTP yang dilampirkan. Maka dari itu, penting bagi pemohon untuk dapat menyesuaikan terlebih dahulu data-data yang dijadikan persyaratan.

B. Implementasi Pelaksanaan Pelayanan Percepatan Paspor ditinjau dari Prinsip-Prinsip *Good governance* di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Soekarno Hatta

Dalam rangka mempertahankan predikat Wilayah Bebas dari Korupsi dan mewujudkan predikat Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani serta menanggapi kebutuhan masyarakat dalam hal percepatan penerbitan paspor. implementasi konsep *good governance* sangat relevan dan penting untuk memastikan bahwa pelayanan percepatan paspor tidak hanya memenuhi kebutuhan masyarakat tetapi juga mematuhi standar etika dan kualitas layanan publik yang tinggi. Dalam kaitannya dengan judul tugas akhir ini, maka faktor yang ditekankan disini adalah bagaimana suatu “prinsip” dapat diterapkan secara nyata

dalam kehidupan sehari-hari sebagai suatu kebenaran umum bukan sekadar mengetahui atau memahami saja hakikat dari pada prinsip itu sendiri (Tomuka, 2012). Selain itu juga, berbicara mengenai bagaimana suatu prinsip diterapkan secara seimbang dan selaras sehingga tidak menimbulkan kekacauan dan ketimpangan (*overlapping*) dalam kehidupan masyarakat, bangsa dan negara (Tomuka, 2012).

Oleh karena itu, implementasi pelayanan percepatan paspor pada UP3 di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Soekarno Hatta seharusnya sudah memenuhi prinsip-prinsip *good governance*, seperti:

- Partisipasi Masyarakat

Partisipasi masyarakat menurut pendapat Hetifah Sj. Soemarto dalam (Hasibuan, 2013) adalah proses ketika warga, baik secara individu maupun kelompok sosial atau organisasi, turut serta berpengaruh dalam tahap perencanaan, pelaksanaan, dan pemantauan kebijakan yang secara langsung berdampak pada kehidupan mereka. Sehingga, hal ini menjadi dasar bahwa saluran komunikasi yang jelas dan terbuka untuk menyampaikan pertanyaan, saran dan masukan sangatlah dibutuhkan pada setiap instansi penyelenggara pelayanan publik termasuk UP3.

- Tegaknya Supremasi Hukum

Implementasi pelayanan percepatan paspor di Unit Pelayanan Percepatan Paspor (UP3) Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Soekarno Hatta telah dijalankan dengan prinsip tegaknya supremasi hukum (*Rule of Law*) yang merupakan salah satu pilar penting dari *good governance*. Dalam konteks ini, UP3 telah memastikan bahwa seluruh prosedur dan aturan yang berkaitan dengan pelayanan percepatan paspor dijalankan secara konsisten terhadap peraturan yang ada.

- Transparansi

Prinsip transparansi diimplementasikan dengan dasar prinsip kebebasan informasi. Semua lembaga pemerintahan, badan, instansi, serta segala jenis informasi harus dapat diakses oleh pihak

yang berkepentingan, sehingga dapat dipahami dan dipantau dengan baik. Hal ini akan mempengaruhi pemahaman masyarakat dalam menilai pelaksanaan kebijakan dan peraturan pemerintah, yang pada saatnya akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah sebagai wakil rakyat. Ini juga dapat menggalakkan partisipasi dan kontribusi aktif masyarakat dalam proses pembangunan, serta mengurangi potensi pelanggaran terhadap kebijakan pemerintah dan hukum (Arsyandy, 2022).

Transparansi yang tersedia merupakan contoh nyata dari sikap terbuka yang diterapkan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Soekarno Hatta melalui pelaksanaan layanan percepatan paspor di Unit Pelayanan Percepatan Paspor (UP3). Menurut informasi yang diperoleh dalam wawancara penulis dengan seorang petugas pelaksana di UP3, UP3 telah menunjukkan tingkat transparansi yang tinggi dalam operasionalnya. Hal ini juga diperkuat oleh pengalaman seorang pemohon paspor yang diwawancarai oleh penulis, yang menyatakan bahwa segala informasi terkait dengan persyaratan permohonan paspor, jam operasional, dan biaya percepatan paspor mudah diakses melalui berbagai platform media sosial, termasuk instagram, tiktok, dan situs resmi Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Soekarno Hatta. Selain itu, penulis juga melakukan pengamatan secara mendalam bahwa selama proses pelaksanaan pelayanan percepatan paspor, petugas yang bertugas di UP3 secara konsisten memberikan informasi yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan kepada pemohon paspor.

Sebagai upaya tambahan dalam mewujudkan prinsip transparansi, UP3 meingimplementasikan hal tersebut melalui mekanisme pelaksanaan pelayanan menggunakan nomor antrean. Dengan memberikan nomor antrean kepada setiap pemohon, UP3 secara bijaksana mengurangi potensi ketidakpastian dan ketidakjelasan dalam proses pelayanan. Setiap orang dapat melihat dengan jelas bagaimana antrean berlangsung, berapa banyak orang yang masih menunggu, dan berapa lama waktu yang diperlukan untuk melayani setiap pemohon. Antrean prioritas juga

diterapkan untuk memastikan pemohon dengan kebutuhan khusus atau pemohon yang memerlukan penanganan lebih cepat mendapatkan perlakuan yang sesuai

- Peduli terhadap *Stakeholder*

Prinsip peduli pada *stakeholder*, sebagaimana yang dijelaskan oleh Agus Dwiyanto dalam (Dwiyanto, 2018) merupakan fondasi utama dalam upaya mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan responsif. Prinsip ini mencerminkan kemampuan organisasi, termasuk Unit Pelayanan Percepatan Paspor (UP3) di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Soekarno Hatta, untuk memahami dan merespons kebutuhan serta aspirasi masyarakat yang menjadi pemangku kepentingan.

Pentingnya prinsip ini tidak dapat disepelekan, mengingat pemangku kepentingan dalam konteks pelayanan percepatan paspor sangatlah beragam, mencakup pemohon yang membutuhkan paspor secara mendadak, orang yang mengalami sakit dan memerlukan perawatan medis di luar negeri, serta penumpang yang ditolak terbang karena paspornya tidak memenuhi persyaratan. UP3 harus memiliki kemampuan untuk mendeteksi dan memahami berbagai situasi yang beragam ini, serta menyusun program pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan mereka.

- Dengan berdasar kepada Konsensus

Orientasi Kesepakatan atau Konsensus (*Consensus Orientation*) adalah bahwa setiap keputusan apapun harus dilakukan melalui proses musyawarah (Yunita et al., 2016). Dengan pernyataan tersebut, penulis telah menginvestigasi bagaimana UP3 menerapkan prinsip *Consensus Orientation* melalui wawancara dengan Kepala Seksi Dokumen Perjalanan Republik Indonesia.

Prinsip ini menekankan pentingnya mencapai kesepakatan melalui proses musyawarah dalam pengambilan keputusan. UP3 mempraktikkan prinsip ini dalam setiap kebijakan dan keputusan yang diambil, dengan mempertimbangkan kepentingan bersama.

Contohnya adalah pengaturan jam operasional UP3 yang dibuka setiap hari dari pukul 08.00 hingga 11.30, kuota pemohon paspor sebanyak 100 orang per hari, serta pemilihan tempat dan mekanisme pelaksanaan. Semua ini dipertimbangkan dengan cermat untuk mencapai kesejahteraan bersama. Proses musyawarah ini tercermin dalam rapat internal yang berlangsung pada Rabu, 11 Januari 2023, yang dipimpin oleh Kepala Bidang Dokumen Perjalanan dan Izin Tinggal bersama dengan Kepala Seksi Dokumen Perjalanan, Kepala Seksi Izin Tinggal, dan Staf Bidang Dokumen Perjalanan dan Izin Tinggal Keimigrasian. Hasil dari rapat tersebut terdokumentasikan dalam notulensi yang kemudian diresmikan melalui Surat Keputusan (SK) Program Layanan dan SK Tim Layanan.

Prinsip *Consensus Orientation* telah membimbing UP3 dalam mengambil keputusan yang berdampak pada pelayanan publik, memastikan bahwa kebijakan yang dibuat selalu mempertimbangkan kepentingan bersama. Melalui musyawarah dan kesepakatan, UP3 telah berusaha untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik, menjalankan pelayanannya dengan transparansi, dan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Prinsip ini menjadi landasan yang kuat bagi UP3 untuk terus mengembangkan inovasi dan perbaikan dalam rangka mencapai tujuan-tujuan strategisnya di masa yang akan datang. Dengan demikian, UP3 berkomitmen untuk terus mematuhi prinsip *Consensus Orientation* demi mewujudkan tata kelola pemerintahan yang berkelanjutan dan pelayanan publik yang lebih baik.

- Kesetaraan

Seperti apa yang diungkapkan Haeli pada jurnal Bestari Tahun 2020, bahwasannya kesetaraan mengacu pada memberikan perlakuan dan layanan yang setara kepada seluruh anggota masyarakat. Dalam konteks *good governance*, prinsip kesetaraan ini membantu menciptakan saling kepercayaan antara pemerintah dan masyarakat dengan menyediakan informasi terkait

pengelolaan suatu daerah, termasuk kebijakan dan layanan yang diberikan oleh pemerintah (Haeli, 2020).

Berdasarkan apa yang penulis amati, yang diperkuat oleh keterangan dari penyelia UP3 sebagai narasumber yang memberikan penjelasan, UP3 memiliki kuota pelayanan percepatan paspor sebanyak 100 pemohon per harinya. Kebijakan ini telah diumumkan secara terbuka kepada publik melalui berbagai media sosial, surat selebaran, dan *banner* yang tersebar luas di berbagai lokasi. Hal ini menegaskan bahwa siapa pun memiliki hak untuk mengajukan permohonan paspor selama mereka memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan. UP3 mempraktikkan prinsip kesetaraan, yang berarti bahwa pelayanan mereka tidak memandang latar belakang atau status sosial, dan mereka berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang adil kepada siapa saja yang ingin mengajukan permohonan paspor.

- Efektifitas dan Efisiensi

UP3 memastikan efektivitas dan efisiensi dalam pelaksanaan pelayanan percepatan paspor dengan cara yang bijaksana dalam mengelola sumber daya yang tersedia, termasuk personel dan infrastruktur. UP3 beroperasi setiap hari, mulai dari Senin hingga Minggu. Untuk menjaga agar pelayanan tetap berjalan lancar, pegawai tidak dapat menetap di UP3 dengan personel yang sama. Sebab, apabila hal itu terjadi, potensi adanya ketidakseimbangan kerja dan produktivitas pegawai di UP3 akan terganggu.

Untuk mengatasi potensi ketidakseimbangan ini, Kepala Seksi Dokumen Perjalanan telah mengimplementasikan mekanisme perputaran petugas. Artinya, petugas dari kantor imigrasi yang tidak termasuk kedalam petugas inti UP3 juga ikut serta dalam memberikan pelayanan di UP3 sesuai dengan kebutuhan. Hal ini dilakukan agar pelayanan percepatan paspor tetap berjalan secara efektif dan efisien tanpa mengorbankan kinerja pegawai atau kualitas layanan yang diberikan.

Berdasarkan keterangan dari penyelia, UP3 mengelola mekanisme penugasan petugas dengan menggunakan sistem

perputaran atau *rolling* setiap minggunya. Mekanisme ini telah dirancang dengan cermat dan mempertimbangkan jumlah pegawai yang tersedia di Seksi Dokumen Perjalanan. Dalam sistem perputaran ini, keseluruhan pegawai di Seksi Dokumen Perjalanan akan dibagi menjadi 8 tim kerja yang berbeda. Setiap tim akan bertugas selama satu minggu penuh sebelum berlanjut ke tim berikutnya. Pembagian tim ini dilakukan untuk memastikan bahwa setiap petugas memiliki peran yang jelas dalam pelayanan percepatan paspor.

- Akuntabilitas

Dalam menjaga komitmen terhadap prinsip akuntabilitas, UP3 terus melakukan evaluasi rutin dalam setiap tahapan pelaksanaan pelayanan percepatan paspor. Sebagai contoh, Penyelia UP3 menjelaskan bahwa pada awal pembukaan UP3, terjadi tantangan yang mengharuskan petugas melakukan adaptasi pada situasi yang baru. Saat itu, petugas masih dalam proses penyesuaian terhadap sistem yang baru untuk mengelola pencetakan paspor percepatan. Kendala utama muncul ketika berkas-berkas pemohon percepatan paspor telah selesai melalui *Biometric Matching System* (BMS) dan masuk ke dalam Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (SIMKIM).

Pada saat itu, proses pencetakan paspor dengan layanan percepatan menjadi prioritas utama, sehingga paspor non percepatan tidak dapat dicetak sebelum seluruh paspor percepatan selesai dicetak. Kendala ini memerlukan penyelesaian yang cermat dan telah menjadi fokus dalam upaya meningkatkan efisiensi dan akuntabilitas dalam pelayanan percepatan paspor di UP3. Evaluasi berkelanjutan menjadi alat yang sangat berguna bagi UP3 untuk mengidentifikasi permasalahan seperti ini, mencari solusi yang tepat, dan memastikan bahwa pelayanan percepatan paspor berjalan lebih lancar sesuai dengan prinsip akuntabilitas.

Salah satu permasalahan lain yang menjadi bahan evaluasi adalah bahwa UP3, pada dasarnya, berfungsi sebagai unit pelayanan percepatan paspor, yang berarti proses pencetakan

paspor tetap dilakukan di kantor imigrasi. Ini menciptakan perbedaan antara UP3, sedangkan proses *Biometric Matching System* (BMS) dilakukan di kantor. Hal ini menjadi masalah karena petugas di kantor hanya dapat membaca dokumen persyaratan berdasarkan hasil pemindaian dari UP3. Jika ada ketidakjelasan dalam tulisan atau hal-hal lain yang perlu dikonfirmasi, petugas di kantor harus berkomunikasi melalui *whatsapp videocall* dengan petugas di UP3.

- Visi Strategis

Visi strategis berhubungan dengan apakah pemerintah memiliki atau tidak visi yang jelas, dan apakah visi tersebut sudah diikuti oleh keberadaan misi yang juga jelas (Bahrudin, 2015). Jadi, jika dikaitkan dengan UP3, Visi strategis adalah sebuah pandangan jangka panjang yang memberikan arah dan tujuan yang jelas bagi suatu organisasi atau entitas. Dalam konteks UP3 (Unit Pelayanan Percepatan Paspor), visi strategisnya berkaitan dengan komitmen pemerintah untuk memberikan pelayanan paspor yang efisien, transparan, dan terpercaya kepada masyarakat. Visi ini mencerminkan tekad UP3 untuk menjadi pusat pelayanan paspor yang unggul dan dapat diandalkan.

Misi UP3 adalah serangkaian tindakan konkret yang diambil untuk mencapai visi tersebut. Misi-misi ini meliputi komitmen UP3 untuk memberikan pelayanan percepatan paspor yang efisien dan terjangkau, mengutamakan kepentingan pemohon paspor, meningkatkan kualitas layanan, dan bekerja sama dengan berbagai pihak terkait.

Perjanjian kontrak antara UP3 dan PT Jasa Angkasa Semesta selama dua tahun periode 2023 - 2025 menegaskan komitmen UP3 dalam mencapai visi dan misinya. Selama periode ini, UP3 akan terus berupaya memberikan pelayanan percepatan paspor yang berkualitas sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance*. UP3 juga akan terus melakukan evaluasi dan perbaikan baik pada sistem pelayanannya maupun pada sarana dan prasarana yang ada. Hal ini mencerminkan prinsip akuntabilitas dalam *good*

governance, dimana UP3 akan memastikan bahwa pelayanannya tetap sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Seperti apa yang dikemukakan oleh Penyelia, harapan besar UP3 adalah dapat terus memberikan pelayanan percepatan paspor, hal ini sesuai dengan tujuan awal pembentukan UP3 yaitu untuk memberikan layanan percepatan paspor kepada orang-orang dengan urgensi tertentu yang memerlukan layanan ini. UP3 akan terus berusaha menjaga visi dan misinya selama masa kontrak dan di masa depan, untuk memastikan bahwa layanan percepatan paspor tetap tersedia dan berjalan dengan baik.

1.2. Upaya dalam mengatasi permasalahan selama pelaksanaan Pelayanan Percepatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Soekarno Hatta

Kendati pelayanan publik telah memberikan kontribusi yang berarti dalam melayani masyarakat, tak terelakkan bahwa ada berbagai tantangan dan hambatan yang dihadapi baik oleh penyelenggara maupun penerima pelayanan. Dalam konteks pelayanan percepatan paspor di UP3, pemahaman yang mendalam mengenai permasalahan, hambatan, dan kendala menjadi sangat penting. Ini merupakan langkah krusial dalam rangka evaluasi dan perbaikan pelayanan di masa yang akan datang. Untuk memahami sepenuhnya dinamika ini, penulis telah melakukan konfirmasi dengan berbagai pihak terkait, termasuk masyarakat dan petugas UP3, untuk mengidentifikasi berbagai tantangan yang muncul selama pelaksanaan pelayanan.

Dari hasil analisis penulis terkait implementasi pelayanan percepatan paspor dalam mewujudkan *good governance*, terdapat beberapa kendala yang dapat dikategorikan ke dalam prinsip-prinsip tertentu. Penting untuk dicatat bahwa adanya kendala ini bukan berarti UP3 tidak mampu mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, melainkan sebagai tantangan yang harus diatasi agar pelayanannya dapat ditingkatkan. Kendala-kendala yang telah diidentifikasi dan masih menjadi permasalahan saat ini melibatkan beberapa aspek, antara lain:

- A. Terbatasnya Akses Masyarakat untuk Melakukan Komunikasi Dua Arah

Terbatasnya akses masyarakat untuk melakukan komunikasi dua arah menunjukkan bahwa prinsip partisipasi masyarakat dalam pelayanan percepatan paspor di UP3 belum sepenuhnya terwujud secara maksimal. Dalam upaya untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas, telah dilakukan observasi lapangan dan pelaksanaan serangkaian wawancara dengan penyelia serta petugas di UP3.

Hasil dari observasi dan wawancara ini mengungkapkan bahwa hingga saat ini, akses masyarakat untuk menyampaikan masukan, keluhan, kendala, dan aspirasi mereka terkait dengan pelayanan percepatan paspor masih terbatas pada saluran komunikasi yang disediakan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Soekarno Hatta, seperti *call center* atau *customer service*. Dalam praktiknya, masyarakat hanya memiliki akses satu arah melalui saluran tersebut, dimana mereka dapat memberikan informasi atau melaporkan masalah, tetapi kurang terdapat kesempatan untuk berdiskusi secara mendalam atau berpartisipasi aktif dalam perbaikan pelayanan secara langsung.

Kondisi ini mengisyaratkan perlunya peningkatan dalam mengakomodasi komunikasi dua arah dengan masyarakat. Dalam konteks prinsip partisipasi masyarakat, langkah-langkah yang memungkinkan interaksi yang lebih aktif dan inklusif antara UP3 dan masyarakat dapat dianggap sebagai upaya positif untuk meningkatkan kualitas pelayanan percepatan paspor dan memenuhi standar *good governance*.

B. Permasalahan Duplikasi Paspor

Permasalahan duplikasi dalam pelayanan paspor merupakan salah satu tantangan yang perlu diatasi secara serius. Duplikasi dapat terjadi karena beberapa faktor, dan untuk mengatasinya serta mencegahnya, diperlukan upaya-upaya preventif yang efektif yang merupakan hasil diskusi antara penulis dengan Penyelia UP3.

Pertama, penting untuk memberikan edukasi kepada masyarakat mengenai apa itu duplikasi dan konsekuensinya. Edukasi ini dapat

dilakukan melalui penyebaran informasi yang jelas dan mudah diakses, baik melalui media sosial, brosur, atau pamflet. Masyarakat perlu diberitahu tentang pentingnya memberikan keterangan yang benar saat mengajukan permohonan paspor, serta konsekuensi hukum jika memberikan keterangan yang tidak benar.

Kedua, Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Soekarno Hatta dapat memasang *banner* atau papan informasi di beberapa titik, termasuk di UP3 dan di kantor imigrasi, yang menjelaskan tentang duplikasi paspor. Informasi ini harus mencakup cara mengidentifikasi duplikasi, langkah-langkah untuk menghindarinya, dan sanksi hukum yang akan diterapkan terhadap pemohon yang terbukti melakukan duplikasi.

Ketiga, petugas di bagian verifikasi berkas perlu melakukan pemeriksaan lebih teliti untuk memastikan bahwa setiap permohonan baru memang berasal dari pemohon yang belum pernah memiliki paspor atau melakukan pengambilan foto dan perekaman sidik jari di kantor imigrasi manapun. Hal ini dapat dilakukan dengan menggali informasi lebih dalam mengenai riwayat pemohon dan membandingkannya dengan data yang ada di sistem.

Terakhir, dalam memberikan informasi kepada pemohon, penting bagi petugas untuk menyertakan landasan hukum terkait pemberian keterangan yang tidak benar, serta larangan dan konsekuensi dari tindakan tersebut. Dengan demikian, pemohon akan lebih berhati-hati dalam memberikan setiap keterangan atau jawaban kepada petugas, dan kesadaran akan pentingnya kejujuran dalam proses permohonan paspor akan meningkat.

Upaya preventif ini diharapkan dapat mengurangi kasus duplikasi dan menjaga integritas dalam pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Soekarno Hatta.

C. Sarana dan Prasarana

Kekurangan fasilitas berupa ruang tunggu dan tempat duduk yang terbatas merupakan salah satu kendala yang sangat terlihat dalam

pelayanan di UP3. Hasil pengamatan di lokasi terlihat bahwa terdapat sejumlah besar pemohon yang mendatangi UP3 untuk mengajukan permohonan paspor, terutama pada hari Sabtu dan Minggu, yang notabene menjadi waktu paling padat kunjungan pemohon. Dalam situasi seperti ini, banyak pemohon terpaksa duduk di lantai karena keterbatasan tempat duduk yang tersedia. Situasi ini menghasilkan ketidaknyamanan bagi pemohon, orang-orang di sekitarnya, dan sering kali menghambat kelancaran proses pelayanan.

Kendala ini juga menggarisbawahi pentingnya pembenahan sarana dan prasarana di UP3, terutama dalam konteks kemungkinan-kemungkinan adanya peningkatan kuota pelayanan. Dengan jumlah pemohon yang terus bertambah, perlu adanya peningkatan fasilitas seperti tempat duduk yang memadai agar pemohon dapat diberikan kenyamanan selama menunggu antrean dan proses pelayanan. Selain itu, pembenahan ini juga sejalan dengan perencanaan visi strategis UP3 dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik dan efisien sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance*. Dengan meningkatkan fasilitas tersebut, UP3 akan siap menghadapi peningkatan jumlah pemohon di masa yang akan datang tanpa mengorbankan kualitas pelayanan yang diberikan.

D. Sistem Pencetakan Paspor

Kendala yang seringkali dihadapi di UP3 terletak pada sistem komputernya. Ini disebabkan oleh urutan pemrosesan data pemohon paspor dengan layanan percepatan di dalam sistem BMS dan SIMKIM. Saat data pemohon paspor percepatan sudah masuk ke dalam sistem, secara otomatis mereka akan mendapatkan prioritas teratas dalam antrean pencetakan paspor di SIMKIM. Dalam kondisi seperti ini, petugas UP3 memiliki keterbatasan dalam mengutamakan pencetakan paspor dengan layanan non percepatan. Mereka harus menyelesaikan terlebih dahulu pencetakan paspor dengan layanan percepatan sebelum dapat mencetak paspor non percepatan.

Kendala ini seringkali menyebabkan pemohon dengan layanan non

percepatan harus menunggu lebih lama sebelum paspor mereka tercetak. Ini bisa menjadi pengalaman yang tidak efisien dan kurang nyaman bagi pemohon, serta bisa menghambat kinerja UP3 dalam mencapai prinsip-prinsip *good governance*. Oleh karena itu, perlu solusi yang tepat dalam mengatasi kendala ini dan memastikan pelayanan paspor di UP3 berjalan lebih lancar dan efisien.

Dalam konteks ini, permasalahan terutama terletak pada prioritas pemrosesan data pemohon paspor dengan layanan percepatan dalam sistem BMS dan SIMKIM. Ini berdampak pada urutan pencetakan paspor, yang mengakibatkan paspor dengan layanan non percepatan harus menunggu hingga semua paspor dengan layanan percepatan selesai dicetak. Untuk mengatasi kendala ini, UP3 dapat mempertimbangkan strategi berupa pembagian tahapan dan penyesuaian prioritas dalam sistem pelayanan percepatan paspor. Mekanismenya dapat dijelaskan sebagai berikut:

Pemohon yang telah menyelesaikan pengambilan foto dan perekaman sidik jari sebelum pukul 10 akan masuk dalam tahapan pertama. Berkas permohonan mereka akan diproses terlebih dahulu dengan mengirimkannya ke sistem BMS. Dengan jumlah yang tidak terlalu banyak dalam tahapan pertama, pencetakan paspor percepatan akan siap dilakukan lebih awal.

Kedua, untuk memanfaatkan waktu dengan lebih baik, pencetakan paspor non percepatan dapat dilakukan sebelum tahapan kedua selesai. Tahapan kedua adalah pemohon yang mungkin masih dalam proses pengambilan foto dan perekaman sidik jari setelah pukul 10, sehingga mereka akan diproses setelah tahapan pertama selesai di BMS dan siap untuk dicetak. Dengan cara ini, waktu dapat dimanfaatkan secara lebih efektif, dan kendala yang muncul akibat urutan pemrosesan dapat diatasi dengan lebih baik.

UP3 juga dapat melakukan penyesuaian prioritas pemohon paspor berdasarkan urgensi atau kepentingan yang benar-benar membutuhkan pemrosesan cepat, sehingga mereka dapat ditempatkan dalam tahapan pertama. Dengan demikian, pemohon-pemohon yang memiliki keperluan

mendesak, seperti keperluan medis atau keberangkatan mendadak, dapat diprioritaskan.

Dengan cara ini, waktu dapat dimanfaatkan secara lebih efektif, dan kendala yang muncul akibat urutan pemrosesan dapat diatasi dengan lebih baik. Ini akan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pemohon paspor dan memastikan kinerja UP3 yang lebih efisien sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance*.

E. Kesulitan Petugas di UP3 dalam Melakukan *Profiling* Pemohon Paspor

Proses *profiling* pemohon paspor oleh petugas di UP3 merupakan kendala yang signifikan, terutama dalam hal waktu yang terbatas. Dalam jam operasional pelayanan percepatan paspor yang berlangsung selama 3 jam 30 menit, petugas wawancara harus melayani sebanyak 100 pemohon paspor yang memerlukan wawancara. Artinya, setiap pemohon hanya memiliki durasi singkat sekitar 4,2 menit untuk *profiling* dan pengambilan biometrik oleh satu petugas UP3.

Kendala waktu yang sangat terbatas ini menciptakan tekanan tambahan pada petugas wawancara. Mereka harus dengan cepat dan efisien mengumpulkan informasi yang relevan dari pemohon, memeriksa dokumen, dan membuat keputusan tentang kelulusan pemohon. Hal ini dapat mengakibatkan pemilihan pemohon secara subyektif dan kurangnya kesempatan untuk melakukan klarifikasi yang lebih mendalam. Ketidakcukupan waktu untuk *profiling* pemohon menjadi salah satu tantangan utama yang dihadapi oleh petugas UP3. Oleh karena itu, diperlukan strategi atau perubahan dalam proses pelayanan percepatan paspor untuk memastikan bahwa petugas memiliki cukup waktu untuk melakukan *profiling* dengan lebih baik tanpa mengorbankan efisiensi dalam pelayanan.

Untuk mengatasi kendala waktu yang sangat terbatas dalam proses wawancara pemohon paspor, salah satu upaya terbaik yang dapat dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Soekarno Hatta adalah dengan menambah personel petugas khusus di bidang

wawancara. Saat ini, UP3 hanya memiliki 2 petugas wawancara, namun menambah 2 petugas tambahan akan memberikan dampak positif yang signifikan.

Dengan penambahan dua petugas wawancara, selama durasi jam operasional UP3 berjalan, setiap petugas akan memiliki lebih banyak waktu yang tersedia, yaitu sekitar 8,4 menit untuk melakukan wawancara pada setiap pemohon. Waktu yang lebih longgar ini akan mengurangi tekanan pada petugas, memungkinkan mereka untuk lebih teliti dalam melakukan *profiling* pemohon, dan memastikan penilaian yang lebih optimal. Hal ini sesuai dengan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (SOPAP) Nomor IMI-0004.GR.01.02 Tahun 2022 tentang Penerbitan Baru dan Penggantian Paspor melalui *Walk in* yang dikeluarkan oleh Direktorat Lalu Lintas Keimigrasian dan merupakan acuan bagi petugas dalam pelaksanaan penerbitan baru dan penggantian paspor biasa melalui *walk-in*, yang mana dalam SOPAP tersebut dinyatakan bahwa durasi untuk melakukan wawancara sekaligus pengambilan biometrik adalah 15 menit.

Dengan kata lain, penambahan personel petugas wawancara akan meningkatkan kualitas pelayanan percepatan paspor dan memastikan bahwa prinsip-prinsip *good governance* dapat diterapkan secara lebih efektif di UP3.

2. CONCLUSION

Dari hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pelaksanaan pelayanan percepatan paspor di UP3, yang merupakan bagian dari Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Soekarno Hatta, telah mengikuti dengan baik 9 indikator prinsip-prinsip *good governance*, yaitu Partisipasi Masyarakat, Supremasi hukum yang kuat (*Rule of Law*), Transparansi, Peduli terhadap *stakeholder*, Berdasarkan pada konsensus (*Consensus Orientation*), Kesetaraan, Efektivitas dan Efisiensi, Akuntabilitas, serta Visi Strategis. UP3 berhasil mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Meskipun demikian, beberapa kendala perlu dievaluasi dan diperbaiki,

seperti terbatasnya akses masyarakat untuk berkomunikasi secara dua arah, masalah duplikasi paspor, keterbatasan sarana dan prasarana, terutama terkait ruang tunggu dan tempat duduk, permasalahan dalam sistem pencetakan paspor, dan kesulitan yang dihadapi petugas UP3 dalam melakukan *profiling* terhadap pemohon paspor. Kendala-kendala ini sebenarnya merupakan bagian dari perkembangan pelayanan publik, yang ketika diatasi, akan membuat Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Soekarno Hatta semakin berkembang dan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

Adapun upaya atau solusi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan operasional pelayanan di Unit Pelayanan Percepatan Paspor (UP3) Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Soekarno Hatta didapat berdasarkan kendala yang dialami selama pelaksanaan berlangsung. Pertama, permasalahan terbatasnya akses masyarakat untuk berkomunikasi secara dua arah dapat diatasi dengan konsultasi publik, penyampaian aspirasi, rapat dengar pendapat umum, kunjungan kerja, sosialisasi, dan diskusi publik. Kedua, mengenai permasalahan duplikasi dapat diatasi dengan pemberian informasi dan edukasi oleh petugas kepada pemohon paspor. Ketiga, untuk mengatasi permasalahan mengenai terbatasnya sarana dan prasarana adalah dengan memfasilitasi segala bentuk pelayanan terhadap masyarakat dengan menyesuaikan kondisinya. Keempat, terkait dengan adanya kendala mengenai pencetakan paspor pada layanan percepatan dan yang bukan layanan percepatan dapat diatasi dengan strategi Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Soekarno Hatta untuk melakukan sistem pembagian tahapan. Terakhir, untuk mengatasi permasalahan petugas dalam mewawancarai pemohon, Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Soekarno Hatta dapat melakukan penambahan personel petugas yang ditugaskan di bagian wawancara, pengambilan foto dan perekaman sidik jari.

Berdasarkan kesimpulan maka saran yang dapat diberikan pada Unit Pelayanan Percepatan Paspor (UP3) Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Soekarno Hatta untuk dapat dijadikan bahan perbaikan demi meningkatkan operasional pelayanan percepatan paspor. Adapun yang menjadi saran dari penulis yaitu:

- a. Untuk Direktorat Lalu Lintas Keimigrasian (Ditlantas) agar membentuk jalur khusus untuk pencetakan paspor yang menggunakan layanan percepatan sehingga tidak terjadi keterhambatan bagi petugas ketika

mencetak paspor reguler. Hal ini perlu dilakukan agar pencetakan paspor dengan layanan percepatan dan reguler bisa dilakukan secara bersamaan. Selain itu, perlu dilakukannya koordinasi dengan Direktorat Sistem dan Teknologi Informasi Keimigrasian (Ditsistik) untuk pemeliharaan sistem tersebut.

- b. Untuk pimpinan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Soekarno Hatta agar menyediakan fasilitas untuk masyarakat menyuarkan pendapatnya seperti konsultasi publik, aspirasi masyarakat, rapat dengar umum, dan diskusi publik sesuai dengan ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 2017. Hal ini akan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam seluruh tahapan pelayanan publik, termasuk penyusunan kebijakan, pengawasan, dan evaluasi. Dengan fasilitas ini, masyarakat dapat lebih mudah berkontribusi, memastikan kebijakan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi mereka.
- c. Untuk Kepala Bidang Dokumen Perjalanan dan Izin Tinggal Keimigrasian agar melakukan penambahan 2 personel petugas wawancara di UP3 untuk menghindari situasi yang tidak diinginkan seperti penilaian secara subjektif dan kesalahan-kesalahan lainnya serta memastikan pelayanan yang lebih optimal.
- d. Untuk mengatasi duplikasi paspor, UP3 bisa memberikan edukasi kepada masyarakat dan memperketat ketelitian petugas dalam verifikasi pemohon dan bekerja sama dengan Direktorat Jenderal Imigrasi terkait *call center* yang dapat terhubung langsung antara petugas di UP3 dan Direktorat Jenderal Imigrasi.
- e. Untuk Unit Pelayanan Percepatan Paspor (UP3) agar menambahkan fasilitas berupa tempat duduk dan mesin fotocopy secara gratis dengan cara membuat surat kepada PT Jasa Angkasa Semesta untuk kelengkapan fasilitas tersebut.

Studi lanjutan yang dapat dilakukan berdasarkan informasi ini mencakup tiga aspek:

- a. Eksplorasi lebih mendalam mengenai penyebaran informasi terkait UP3
Penelitian selanjutnya dapat melakukan observasi di lapangan untuk mengetahui sejauh mana masyarakat memiliki wawasan dan pengetahuan terkait adanya pelayanan percepatan paspor di UP3 ini.

- b. Eksplorasi lebih mendalam kendala terkait jalur pencetakan paspor
- Penelitian lebih lanjut dapat fokus pada kendala yang telah diidentifikasi terkait jalur percetakan paspor non percepatan yang mungkin terkunci saat BMS percepatan masuk ke SIMKIM. Studi ini dapat menginvestigasi penyebab pasti dan potensi solusi untuk mengatasi masalah ini. Data tambahan dan wawancara dengan petugas terkait serta analisis proses yang lebih rinci dapat membantu memahami masalah ini secara lebih mendalam.
- c. Evaluasi terhadap efektivitas langkah-langkah perbaikan
- Penelitian selanjutnya juga dapat memeriksa sejauh mana langkah-langkah perbaikan yang diambil oleh Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Soekarno Hatta telah berhasil dalam mengatasi kendala-kendala yang ada. Evaluasi ini dapat mencakup pemantauan selama beberapa periode waktu setelah implementasi perubahan untuk memastikan efektivitasnya. Selain itu, studi selanjutnya dapat menggali masukan dari pemohon paspor dan petugas tentang perbaikan yang telah dilakukan.
- Dengan pendekatan ini, studi lanjutan dapat memberikan pandangan yang lebih mendalam tentang bagaimana mengatasi kendala yang ada dalam sistem pencetakan paspor dan sejauh mana langkah-langkah perbaikan telah berhasil.

REFERENCES

- Abror, F., & Khuljana, D. (2022). Upaya Merealisasikan *Good governance* melalui Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 4, 55–59. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v4i1.381>
- Afrizal. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif: Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif dalam Berbagai Disiplin Ilmu* (Cetakan ke). Rajawali Pers, 2017.
- Alfansyur, A., & Mariyani. (2020). Seni Mengelola Data: Penerapan Triangulasi Teknik, Sumber dan Waktu pada Penelitian Pendidikan Sosial. *Jurnal Kajian, Penelitian & Pengembangan Pendidikan Sejarah*, 5, 144–150.
- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (E. Deffi Lestari (ed.)). CV Jejak.

- Arsyandy, H. A. (2022). Pelayanan Eazy Passport Dalam Mewujudkan *Good governance* Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung. Politeknik Imigrasi
- Bahrudin, A. (2015). Pola Hubungan Pemerintahan Desa Dan Parlemen Desa Menuju *Good governance*. 4. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.56444/sa.v4i3.268>
- Broeders, D., & Hampshire, J. (2013). Dreaming of Seamless Borders: ICTs and the Pre-Emptive Governance of Mobility in Europe. <https://doi.org/10.1080/1369183X.2013.787512>
- Dewangga, F. Y. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Unit Pengelola Pendapatan Daerah Kabupaten Wonogiri 2018. <http://repository.umy.ac.id/handle/123456789/29449>
- Dwiyanto, A. (2018). Manajemen Pelayanan Publik (Edisi Kedua). Yogyakarta : UGM Press.
- Dwiyanto, A. (2021). Mewujudkan *Good governance* Melalui Pelayanan Publik (T. U. Press (ed.)). Gajah Mada University Press, Anggota IKAPI, Anggota APPTI.
- Haeli. (2020). Penerapan Prinsip-Prinsip *Good governance* Pada Pemerintah Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat (Studi Kasus). Bestari, 01 Nomor 1.
- Haridison, A. (2013). Pembangunan Politik: Demokrasi, Governance dan Supremasi Hukum. Jurnal Administrasi Publik, FISIP Universitas Palangka Raya.
- Hasibuan, R. A. (2013). Partisipasi Masyarakat dalam Kegiatan Pembangunan Fisik di Kecamatan Medan Tembung. <http://hdl.handle.net/123456789/1753>
- Kurniawan, A. (2015). Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta Pembaruan.
- Malawat, S. H., & Liantie, E. E. (2019). Implementasi Program Layanan Sehari Selesai (Lari Say) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru. AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, 4(1), 34. <https://doi.org/10.31602/as.v4i1.2340>
- Mardiasmo. (2021). Akuntansi Sektor Publik (Mardiasmo (ed.); 1st ed.). Penerbit ANDI (Anggota IKAPI).
- Mirnasari, R. M. (2013). Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih. 1, 71–84.

- Nurkumalawati, I. (2020). Pemeriksaan Keimigrasian: Pelayanan Publik yang bukan Sekadar Melayani. *Dinamika Keimigrasian Di Indonesia*, 97.
- Rijali, A. (2018). Analisis Data Kualitatif Ahmad Rijali UIN Antasari Banjarmasin. 17(33), 81–95.
- Riski, A. M. (2020). Tinjauan Pelayanan Percepatan Paspor Selesai Pada Hari Yang Sama Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan. 4(2), 12.
- Rohman, A., & Santrian Hanafi, Y. (2019). Penerapan Prinsip-Prinsip *Good governance* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. Universitas Tribhuwana Tungadewi, 9.
- Safrijal, Basyah, M. N., & Ali, H. (2016). Penerapan Prinsip-Prinsip *Good governance* oleh Aparatur Pelayanan Publik di Kecamatan Kluet Utara Kabupaten Aceh Selatan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Kewarganegaraan Unsyiah*, 1, Nomor 1(1:176-191), 176–191.
- Sedarmayanti. (2012). *Good governance* “Kepemerintahan Yang Baik” & Good Corporate Governance “Tata Kinerja Perusahaan Yang Baik.” Bandung: Mandar Maju.
- Soelistyarini, T. D. (2013). Pedoman Penyusunan Tinjauan Pustaka dalam Penelitian dan Penulisan Ilmiah. Universitas Airlangga, 1–6. https://www.academia.edu/7304163/Pedoman_Penyusunan_Tinjauan_Pustaka_dalam_Penelitian_dan_Penulisan_Ilmiah
- Sumijan, Purnama, P. A. W., & Arlis, S. (2021). Teknologi Biometrik: Implementasi pada Bidang Medis Menggunakan Matlabs (S. J. Insani & Y. Alhidayah (eds.)). *INSAN CENDEKIA MANDIRI*.
- Sunarso. (2012). Perbandingan Sistem Pemerintahan (A. Pratama (ed.)). Penerbit Ombak (Anggota IKAPI).
- Sutopo, H. . (2006). Metodologi Penelitian Kualitatif: Dasar Teori dan Terapannya Dalam Penelitian (Second Edi). Universitas Sebelas Maret.
- Syam, H., Patmasari, E., & Anugrah, A. (2021). Analisis Program One Agency One Innovation dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kabupaten Wajo. *Jurnal Administrasi Publik*, 7 Nomor 1. <https://doi.org/https://doi.org/10.26618/kjap.v7i1.4542>

- Tomuka, S. (2012). Penerapan Prinsip-Prinsip *Good governance* dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Girian Kota Bitung. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Uguy, C. (2016). Profesionalisme Aparatur Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik di Desa Kaweruan Kecamatan Likupang Selatan Kabupaten Minahasa Utara. 1–23.
- Waruwu, H. (2016). Efektivitas Pelayanan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan. *Jurnal Administrasi Publik* 4, 1, 43–51.
- Yuliani, C., & Agustina, I. F. (2015). Efektivitas Pelaksanaan One Day Service (ODS) di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo. *JKMP (Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik)*, 3(1), 79–92. <https://doi.org/10.21070/jkmp.v3i1.182>
- Yunita, R. R., Johnny, H. P., & Mambo. (2016). Penyelenggaraan *Good governance* Di Desa Sea Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa. *Jurnal Administrasi Publik*, 1. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/JAP/article/view/11747>