

**Sosialisasi Aplikasi Layanan Antrian Paspor *Online* Direktorat Jenderal Imigrasi
Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia**

**(Socialization of Online Passport Queue Service Application of the Directorate General
of Immigration, Ministry of Law and Human Rights)**

Gunawan

gunawan@gmail.com

Politeknik Imigrasi

Usman Mutaqin

usman@gmail.com

Politeknik Imigrasi

ABSTRAK

Paspor memiliki peran tidak hanya sebatas syarat untuk keluar wilayah dari negara Indonesia, tetapi kepemilikan paspor itu sendiri harus bisa dipertanggungjawabkan. Permasalahan yang sering dikeluhkan banyak orang dalam mengajukan pembuatan paspor (pemohon) yaitu antrian yang memakan waktu cukup lama dan dirasa rumit dalam pelaksanaannya. Namun saat ini Direktorat Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia melakukan inovasi dengan menciptakan aplikasi APAPO (Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor *Online*). Aplikasi ini diharapkan bisa menjadi jawaban atas masalah dalam permohonan paspor bagi pemohon. Sosialisasi mengenai pendaftaran paspor secara online ini berkaitan dengan bagaimana cara mengoperasikan aplikasi APAPO, dan melihat kapan jadwal pemohon bisa datang ke kantor imigrasi terdekat. Sosialisasi ini dilaksanakan di wilayah Tasikmalaya, Jawa Barat, mengingat bahwa daerah Tasikmalaya memiliki potensi Tenaga Kerja Indonesia (TKI) yang cukup banyak serta Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya non-TPI sendiri membawahi beberapa Kota dan Kabupaten, diantaranya: Kabupaten Tasikmalaya, Kota Tasikmalaya, Kabupaten Ciamis, Kota Banjar dan Kabupaten Garut yang meliputi 108 (seratus delapan) kecamatan. Pengabdian Masyarakat mengenai pendaftaran paspor di kantor imigrasi adalah dengan cara sosialisasi mengenai pendaftaran paspor secara online dengan langkah-langkah sebagai berikut : (1) Pembinaan pentingnya paspor bagi warga negara Indonesia (2) Pembinaan tata cara pendaftaran antrian paspor *online* (3) Pelatihan pembukaan aplikasi layanan antrian paspor *online*.

Kata Kunci : Pembinaan, Paspor, Imigrasi

ABSTRACT

Passports have a role not only limited to the requirements to leave the territory of Indonesia, but the ownership of the passport must be accounted for. The problem is often complained by many people in applying for a passport (the applicant) is the queue which takes a long time and feels complicated in implementation. Now the Directorate General of Implications of the Ministry of Law and Human Rights is innovating by creating an APAPO (Online Passport

Queue Application). This application is expected to be an answer problems in applying for a passport for the applicant. This online passport registration is related to how operate the APAPO application, and see when the applicant's schedule can come to the nearest immigration office. This socialization was carried out in the Tasikmalaya region, West Java, bearing in mind that the Tasikmalaya area had a considerable potential of Indonesian Migrant Workers (TKI) and the Immigration Office in charge of several Cities and Regencies, including: Tasikmalaya District, Tasikmalaya City, Regencies Ciamis, Banjar City and Garut Regency which cover 108 (one hundred and eight) districts. Community Service regarding passport registration at the immigration office is by way of socialization regarding online passport registration with the following steps: (1) Financing the importance of passports for Indonesian citizens (2) Developing procedures for registering online passport queues (3) Training for opening applications online passport queue service.

Keywords : Socialization, Passport, Immigration

Pendahuluan.

Dalam sebuah institusi, pelayanan terhadap masyarakat sangatlah penting, pelayanan yang baik dan memuaskan akan memberikan kesan yang baik pula terhadap institusi tersebut. Pelayanan masyarakat atau pelayanan publik senantiasa berhubungan dengan masyarakat yang tentunya memiliki kepentingan dan tujuan yang beraneka ragam. Peningkatan layanan publik senantiasa harus terus meningkat demi tercapainya tujuan sebuah institusi. Menurut undang-undang no.25 Tahun 20019 tentang perkoperasian menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan undang-undang bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan menurut ahli, pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga

pengguna. Pengguna yang dimaksud adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan akta kelahiran, pembuatan KTP, akta nikah, akta kematian, sertifikat.¹

Direktorat Jenderal Imigrasi dibawah Kementerian Hukum dan HAM RI memiliki peran khusus yaitu mengurus keimigrasian di Indonesia. Menteri Hukum dan HAM RI, Yasonna H. Laoly menyampaikan bahwa dalam rangka meningkatkan pelayanan publik, dapat dilakukan dengan memenuhi kebutuhan masyarakat untuk kemudahan, kecepatan, keamanan dan kenyamanan, Kemenhunkam senantiasa berusaha memberikan inovasi dalam menghadapi segala permasalahan. Adanya teknologi informasi yang canggih menjadi salah satu faktor upaya percepatan peningkatan pelayanan publik.

Kita menyadari saat ini teknologi terus berkembang dan mobilisasi manusia kian meningkat, dilihat dalam kegunaan paspor, beberapa negara “menyaring” setiap orang yang masuk ke negaranya dengan tujuan

¹ AG, Subarsono, 2005. Pelayanan Publik Yang Efesien Responsif Dan Non Partisipan dalam buku

Mewujudkan Good Governance dalam Pelayanan Publik. Gadjah Mada University Press: Yogyakarta

menegakan kedaulatan negara maupun kepentingan negaranya dengan alat kontrol salah satunya paspor sebagai identitas seseorang. Hal tersebut berhubungan ketika seseorang melakukan permohonan paspor di kantor imigrasi, maka pemohon harus faham dan mengerti tiap rangkaian tahap demi tahap sampai paspor tersebut diterbitkan, terutama diawal permohonan dalam pemberkasan data diri, keaslian berkas data diri pemohon haruslah bisa dipertanggungjawabkan. Beberapa kasus terjadi pemohon memilih jalan singkat lewat pihak ketiga dengan membayar sejumlah uang dan hanya tahu menerima paspor jadi. Tanpa disadari seseorang yang memilih jalan tersebut tidak mengetahui isian data diri dalam paspor yang dimiliki bermasalah atau tidak, Tentunya akan menjadi sebuah resiko bagi pemegang paspor itu sendiri.

Kasus yang sering terjadi lainnya dalam pelayanan paspor yaitu banyak pemohon yang mengeluhkan panjangnya antrian yang disebabkan orang yang ingin membuat paspor harus datang langsung ke kantor imigrasi, maka dari itulah masalah permohonan paspor lewat pihak ketiga menjadi sebuah jalan pintas yang sejatinya bukan memberi solusi malah menjadi masalah baru. Antrian terjadi ketika pelanggan yang datang ke suatu pelayanan melebihi batas kapasitas pelayanan². Hal tersebut bisa saja menyebabkan kurangnya rasa nyaman pada pelanggan dan lebih dari itu bisa memberikan kesan yang tidak baik pada suatu institusi. Melihat pada kejadian tersebut dibutuhkan suatu inovasi dengan tujuan mengurangi antrian panjang yang terjadi dan memberikan kepuasan

pelayanan kepada masyarakat, sehingga pelayanan yang cepat, tepat, mudah dan aman dapat dirasakan juga oleh masyarakat.

Kantor imigrasi merupakan unit pelayanan teknis yang mengemban salah satu dari 4 (empat) fungsi pokok keimigrasian yaitu pelayanan keimigrasian. Kantor Imigrasi Kelas II Non-TPI Tasikmalaya berupaya memperkenalkan inovasi mengenai pelayanan keimigrasian yaitu pada permohonan paspor berupa Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor *Online* (APAPO). Mengingat dalam Undang-Undang No. 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian dalam Surat Edaran Direktur Jendral Imigrasi Nomor IMI-UM.01.01-4166 tentang Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online di seluruh Indonesia dengan maksud meningkatkan kualitas pelayanan keimigrasian baik bagi warga negara Indonesia maupun orang asing. Isian dari surat edaran Direktur Jenderal Imigrasi tersebut ialah menyuguhkan kejelasan, ketertiban dan kepastian dalam pelaksanaan pendaftaran antrian permohonan penerbitan paspor secara online. Sedangkan pedoman bagi pegawai imigrasi dalam pelaksanaan pendaftaran antrian permohonan paspor secara online serta pedoman bagi kepala Divisi Keimigrasian dalam melakukan pembinaan, pengendalian dan pengawasan teknis keimigrasian dalam pelaksanaan pendaftaran antrian permohonan paspor secara online terdapat dalam tujuan daripada Implementasi Pendaftaran Antrian Paspor Online.

Dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis *online* tersebut maka perlu diadakannya pembinaan kepada masyarakat serta pemahaman mengenai

² Kakiay, T. J. (n.d.). *Dasar Teori Antrian Untuk Kehidupan Nyata*. Yogyakarta: CV Andi.

pentingnya sebuah dokumen perjalanan dalam hal ini paspor Republik Indonesia.

LUARAN

Pengabdian atau sosialisasi ini memiliki luaran sebagai informasi bagi masyarakat luas khususnya masyarakat di Tasikmalaya tentang pengetahuan dalam melaksanakan pendaftaran permohonan paspor di kantor imigrasi sehingga masyarakat lebih dimudahkan dalam melakukan permohonan paspor. Luaran pengabdian ini juga membantu pemerintah (Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia) dalam mensosialisasikan aplikasi layanan terbaru keluaran Direktorat Jenderal Imigrasi mengenai antrian paspor *online* serta menjawab tantangan yang berupa keluhan dari masyarakat dalam hal pelayanan paspor yang cukup memakan waktu serta kepadatan antrian pemohon yang terjadi di Kantor Imigrasi.

METODE PELAKSANAAN

Metode yang digunakan dalam mengatasi permasalahan pemohon dalam melakukan pendaftaran paspor secara *online* adalah melalui pembinaan atau sosialisasi pendaftaran paspor *online* itu sendiri dengan didampingi pejabat dari Kantor Imigrasi Kelas II Non-TPI Tasikmalaya yakni Kepala SubSeksi Informasi dan Komunikasi (Kasubsi Infokim) dan Kepala SubSeksi Teknologi Keimigrasian (Kasubsi Tikim). Pembinaan atau sosialisasi ini menghasilkan pemahaman bagi masyarakat akan pentingnya kepemilikan paspor serta pengetahuan dalam bidang IT yaitu memberikan gambaran dalam mengoperasikan aplikasi APAPO (Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor *Online*) yang telah tersedia di ponsel pintar bersistem operasi Android.

Langkah-langkah yang dilakukan untuk mengatasi persoalan pemohon dalam menghadapi uraian yang telah disebutkan diatas yaitu sebagai berikut :

- (1) Pembinaan atau sosialisasi pentingnya paspor bagi warga negara Indonesia
- (2) Pembinaan tata cara pendaftaran antrian paspor *online*
- (3) Pelatihan pembukaan aplikasi layanan antrian paspor *online*

HASIL KEGIATAN DAN PEMBAHASAN

Pada kegiatan ini kami menyampaikan pentingnya paspor bagi warga negara Indonesia yang hendak berpergian ke luar negeri, baik dalam memperoleh paspor maupun menjaga dan memelihara paspor itu sendiri. Dalam dunia internasional merupakan sebuah hal yang fatal ketika seseorang tidak dapat menunjukkan status kewarganegaraannya, cara menunjukkan status kewarganegaraan di dunia internasional dapat dibuktikan dengan menunjukkan *passport* (paspor). Bagi mereka yang sering berpergian keluar negeri maka tidak akan asing dengan dokumen tersebut, namun bagi mereka yang belum pernah pasti akan kurang memahami bahkan mempertimbangkan seberapa penting dokumen tersebut untuk dimiliki. Paspor bisa dikatakan sebagai tanda pengenal dalam lingkup internasional, dalam artian dokumen yang menunjukkan status kewarganegaraan seseorang berasal dari negara atau kebangsaan mana. Ketika seseorang hendak berpergian keluar negeri dan tidak dapat menunjukkan paspornya maka kemungkinan yang terjadi orang yang bersangkutan tidak dapat keluar dari wilayah negara Indonesia atau dikenal dengan istilah cegah.

Seseorang yang telah memiliki paspor wajib menjaga dokumen perjalanan tersebut karena dalam kepemilikannya, seseorang yang mempunyai paspor secara tidak langsung telah menyertakan identitas pribadinya diawal ketika mengajukan permohonan. Ada beberapa kepastian hukum yang dapat terjadi ketika seseorang kehilangan paspor tergantung pada tempat dimana paspor tersebut hilang. Ketika seorang warga negara Indonesia berada di luar negeri dan kehilangan paspornya, maka yang bersangkutan harus segera mengurus SPLP (Surat Perjalanan Laksana Paspor) yang di dapatkan dari Kedutaan Besar Republik Indonesia (KBRI) atau perwakilan negara Indonesia di negara dimana dia kehilangan paspornya. SPLP (Surat Perjalanan Laksana Paspor) ini berfungsi sebagaimana layaknya paspor untuk sementara dan setiap negara memiliki aturan sendiri bagi warga negara asing yang menggunakan SPLP ini.

Selanjutnya ketika seseorang mengalami kehilangan atau kerusakan pada paspornya dan memerlukan paspor baru untuk kebutuhannya berangkat ke luar negeri, maka yang bersangkutan harus mengulangi pengajuan permohonan paspor, namun sebelumnya orang yang bersangkutan akan dimintai keterangan di kantor imigrasi perihal hilangnya paspor. Selain dimintai keterangan melalui proses Berita Acara Pemeriksaan (BAP) oleh bagian pengawasan dan penindakan keimigrasian, orang yang mengalami kehilangan paspor akan dikenai sanksi berupa denda. Pemeriksaan yang dilaksanakan dalam proses berita acara pemeriksaan tertuang pada Pasal 40 ayat (2) Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia No.8 Tahun 2014 tentang paspor biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor (SPLP) yang berbunyi “ *Pejabat Imigrasi melakukan pemeriksaan terhadap permohonan penggantian Paspor biasa sebagaimana*

dimaksud pada ayat (1) dan dituangkan dalam berita acara pemeriksaan.” Hilang dan rusaknya paspor akan ditentukan melalui pembuktian dalam berita acara pemeriksaan. Ketika hal tersebut terjadi karena kelalaian pemilik maka pemberian paspor baru akan ditangguhkan antara 6 (enam) hingga 2 (dua) tahun sesuai Pasal 41.

Peraturan ini tercantum dalam Peraturan Pemerintah no.28 Tahun 2019 tentang Jenis dan tarif atas jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia. Tarif ini berlaku pada 3 Mei 2019 atau tepat 15 hari sejak Peraturan Pemerintah no.28 Tahun 2019 diresmikan pada tanggal 18 April 2019. Tarif yang diberlakukan pada paspor yang rusak yakni sebesar Rp 500.000,00 sedangkan tariff denda yang diberlakukan untuk paspor yang hilang ialah Rp 1.000.000,00. Dalam pemberlakuan denda ini semata-mata agar membuat masyarakat sadar akan pentingnya menjaga dengan baik dan benar dokumen negara yang dimiliki. Jika Dokumen mengalami kerusakan atau kehilangan yang diakibatkan oleh kelalaian dari pemegang dokumen maka akan ada akibat hukumnya. Sedangkan beda hukumnya ketika seseorang mengalami kerusakan maupun kehilangan pada paspornya yang disebabkan luar kuasa pemilik, maka pengurusan paspor baru akan dibebaskan dari denda sebagaimana yang tertuang dalam Pasal 41 Permenkumham no.8 Tahun 2014

Pasal 41³

1. *Dalam hal dari hasil pemeriksaan diperoleh petunjuk Paspor biasa hilang atau rusak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36 ayat (1) huruf c dan huruf d disebabkan karena:*
 - a. *musibah yang dialami oleh yang bersangkutan antara lain kebakaran, banjir dan gempa bumi, dapat diberikan penggantian langsung;*
 - b. *ditemukan adanya unsur kurang hati-hatian dan terjadinya kehilangan di luar kemampuan pemegang Paspor biasa, diberikan penggantian Paspor biasa;*
 - c. *ditemukan adanya unsur kecerobohan atau kelalaian disertai alasan yang tidak dapat diterima, pemberian Paspor biasa dapat ditangguhkan paling sedikit 6 (enam) bulan sampai dengan paling lama 2 (dua) tahun.*

2. *Penggantian Paspor biasa karena hilang atau rusak sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenakan biaya denda sebagai berikut:*
 - a. *disebabkan karena musibah, dibebaskan dari pengenaan denda;*
 - b. *disebabkan karena kurang hati-hatian tanpa unsure kesengajaan, dikenakan denda sebesar biaya Paspor biasa yang hilang atau rusak; dan*
 - c. *disebabkan karena kecerobohan, dikenakan denda 2 (dua) kali lipat dari biaya Paspor biasa yang hilang atau rusak.*

Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (APAPO) merupakan suatu inovasi yang diberikan dari Direktorat Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia kepada masyarakat dengan tujuan mempermudah dalam proses pengajuan paspor. Tidak bisa dipungkiri saat ini hampir semua segala sesuatu dalam masyarakat telah melibatkan teknologi karena mobilitas masyarakat yang sangat dinamis. APAPO diharapkan bisa mengimbangi kebutuhan masyarakat sekarang, aplikasi layanan antrian paspor online ini telah masuk menjadi suatu syarat tahapan seseorang jika ingin mengajukan permohonan paspor. Seorang pemohon harus mendaftarkan diri lewat aplikasi ini terlebih dahulu sebelum datang ke kantor imigrasi. Hal ini bertujuan untuk menghindari pelayanan yang terbengkalai karena kelebihan kuota pada hari tersebut. Pemohon yang telah mendaftar lewat aplikasi online akan masuk kedalam kuota kantor imigrasi pada hari yang telah ditentukan. Kuota masing-masing kantor imigrasi berbeda-beda tergantung pada beban kerja serta kelas dari kantor imigrasi itu sendiri. Hanya pemohon yang telah masuk kuota saja yang dapat melanjutkan tahap berikutnya di kantor imigrasi untuk mengajukan permohonan paspor.

Pendaftaran antrian paspor berbasis online pada aplikasi APAPO baru tersedia pada ponsel pintar berbasis Android, pemohon harus mengunduh aplikasi tersebut terlebih dahulu. Selanjutnya pemohon diminta masuk (*log-in*) dengan akun dari aplikasi tersebut, jika belum memilikinya maka pemohon bisa membuat terlebih dahulu dengan mengisi identitas mulai dari data Kartu Tanda Pengenal (KTP), dan Kartu Keluarga (KK). Selanjutnya pemohon diminta untuk masuk

³ Indonesia. (n.d.). *Peraturan Menteri Hukum dan Ham no.8 Tahun 2014.*

(Log-in) kembali dalam aplikasi tersebut dan memilih pilihan “Antrian Paspor”. Pemohon bisa menyertakan sampai maksimal 5 (lima) antrian dalam satu akun, hal tersebut bertujuan memudahkan pemohon jika ingin menyertakan pembuatan paspor satu keluarga sekaligus. Langkah berikutnya, Pemohon memilih kantor imigrasi terdekat yang akan didatangi nanti, disarankan memilih lokasi kantor imigrasi terdekat dengan domisili atau asal tempat pemohon, selanjutnya pemohon bisa memilih waktu kedatangan ke kantor imigrasi antara pagi (08:00 s/d 12:00) dan siang (13:00 s/d 16:30), hal tersebut guna menyesuaikan waktu dari pemohon dalam memilih waktu senggang untuk pergi ke kantor imigrasi. Selain itu, karena sistem pendaftaran *online* dibatasi, pemohon bisa melihat tanggal kapan saja kuota masih tersedia atau sudah penuh. Tahap terakhir yaitu pemohon akan diberikan tampilan antrian *online* yang disertai keterangan nama, lokasi, waktu, serta *QR code*.

Kesimpulan

Berdasarkan program pengabdian atau sosialisasi yang telah terlaksana diharapkan memberi pemahaman kepada masyarakat khususnya di Tasikmalaya agar mengenal apa itu dokumen perjalanan warga negara Indonesia yang disebut paspor. Selain itu, masyarakat diberikan pengetahuan mengenai tersedianya aplikasi layanan antrian paspor *online* (APAPO) dimana aplikasi tersebut menjadi suatu syarat awal seorang pemohon bisa melaksanakan proses pengajuan permohonan pembuatan paspor selanjutnya di kantor imigrasi. Masyarakat juga diharapkan bisa terus semangat untuk menjaga salah satu dokumen negara tersebut secara baik dan benar mengingat adanya sanksi berupa denda jika terjadi kehilangan atau kerusakan pada paspor yang mereka miliki.

Selanjutnya dalam program sosialisasi ini kami memberikan panduan dalam mengoperasikan aplikasi layanan antrian paspor *online* kepada masyarakat mengingat aplikasi ini terbilang baru dan masyarakat diharapkan dapat menerima pembaharuan yang terjadi di pelayanan imigrasi khususnya pelayanan paspor.

Daftar Pustaka

Buku

AG, Subarsono. (2005). *Pelayanan Publik Yang Efisien Responsif Dan Non Partisipan dalam buku Mewujudkan Good Governance dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Kakiay, T. J. (n.d.). *Dasar Teori Antrian Untuk Kehiduoan Nyata*. Yogyakarta: CV Andi.

Jurnal

A, M. F. (2019). Efektivitas Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru Dalam Penggunaan Aplikasi Antrian Paspor Online. *Universitas Islam Negeri Sultan Syarim Kasim Riau*.

Mirnasari, R. (2013). Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya Bungurasih. *Universitas Airlangga*, Volume 1.

Peraturan Perundang-Undangan

Indonesia. (n.d.). *Undang-Undang no.25 Tahun 20019 tentang Perkoperasian.*

Indonesia. (n.d.). *Undang-undang no.6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian.*

Indonesia. (n.d.). *Peraturan Pemerintah no.28 Tahun 2019 tentang Jenis dan tarif atas jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak.*

Indonesia. (n.d.). *Peraturan Menteri Hukum dan Ham no.8 Tahun 2014.*

Internet

<https://www.cermati.com/artikel/paspor-hilang-saat-di-luar-negeri-segera-lakukan-ini>. (n.d.). diakses pada hari Selasa (07/01/2020), pukul 17.39 WIB

<https://www.hukumonline.com/berita/baca/t5d86eb9eb09df/paspor-hilang-atau-rusak-begini-aturan-terbaru>/. (n.d.). diakses pada hari Selasa (07/01/2020), pukul 19.42 WIB