**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN MASYARAKAT KHUSUSNYA
PENERBITAN PASPOR MELALUI KEGIATAN EAZY PASSPORT DI WILAYAH
KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI BALIKPAPAN**

*(Improving The Quality Of Community Services Especially Passport Issuance Through Eazy
Passport Activities In The Area Immigration Office Class I Border Control Balikpapan)*

P-ISSN: 2722-502X

<https://journal.poltekim.ac.id/index.php/jaim/article/view/>

1 DOI:

Lidya Marsaulina Siregar

lidyams@supermail.id

Politeknik Imigrasi

Vita Nurul Fathya

vitafathya@gmail.com

Politeknik Imigrasi

Abstract: *Improving the quality of public services, especially in the process of issuing passports, requires innovation and policies that support easy access by every community. One of the policies that have been implemented nationally is the collective passport issuance pick-up service known as the Eazy Passport. This service is an innovation that expects the willingness of people who want to have a passport but do not want to come to the Immigration Office alone. The Eazy Passport service can be submitted by agencies, government offices, or communities who wish to submit a collective passport application. Data collection and other necessary things that are usually done at the Immigration Office can be done easily at a mutually agreed location. Eazy Passport activities that have been submitted to the Immigration Office will be carried out on the specified date by bringing the necessary equipment and*

supplies. This activity was carried out at the Regional Office of the Directorate General of Taxes in East Kalimantan, Ministry of Finance. This activity was welcomed by employees and their families and relatives who registered with the Immigration Office regarding the issuance of their passports. These passport applicants no longer need to carry the necessary files and equipment when carrying out biometric data collection activities so that the implementation runs effectively and efficiently and speeds up the passport issuance process

Keywords: Passport services; Cadets; Immigration Polytechnic

Abstrak: *Peningkatan kualitas pelayanan masyarakat khususnya dalam proses penerbitan paspor diperlukan adanya inovasi dan kebijakan yang menunjang kemudahan akses oleh setiap masyarakat. Salah satu kebijakan yang sudah diterapkan secara nasional adalah layanan jemput bola penerbitan paspor kolektif yang dikenal dengan nama Eazy Passport. Layanan ini adalah inovasi yang mengharapkan kesediaan masyarakat yang ingin memiliki paspor tetapi tidak ingin datang sendiri ke Kantor Imigrasi. Layanan Eazy Passport dapat diajukan oleh instansi, kantor pemerintah, atau komunitas masyarakat yang ingin melakukan pengajuan permohonan paspor secara kolektif. pengambilan data dan hal lainnya yang diperlukan yang biasanya dilakukan di Kantor Imigrasi dapat dilakukan dengan mudah di lokasi yang sudah disepakati bersama. Kegiatan Eazy Passport yang sudah diajukan kepada Kantor Imigrasi akan dilaksanakan pada tanggal yang ditentukan dengan membawa peralatan dan perlengkapan yang diperlukan. Kegiatan ini dilakukan di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Kalimantan Timur Kementerian Keuangan. Kegiatan ini disambut baik oleh pegawai dan keluarga serta kerabat yang mendaftarkan diri kepada Kantor Imigrasi terkait penerbitan paspornya. Para pemohon paspor ini tidak perlu lagi membawa berkas dan kelengkapan yang diperlukan saat melakukan kegiatan pengambilan data biometrik sehingga pelaksanaan berjalan efektif dan efisien dan mempercepat proses penerbitan paspor.*

Keywords: Pelayanan paspor; Taruna; Politeknik Imigrasi

PENDAHULUAN

Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia melalui Direktorat Jenderal Imigrasi berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai salah satu wujud dari Tri Fungsi Imigrasi. Peningkatan kualitas pelayanan masyarakat ini diwujudkan dalam bentuk peraturan dan kebijakan yang dikeluarkan dengan harapan dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Berbagai kebijakan yang dikeluarkan membawa dampak positif dan adanya peningkatan antusiasme dan partisipasi masyarakat. Seiring dengan berkembangnya teknologi dan peningkatan tuntutan dari masyarakat agar dapat bersaing dengan instansi lain, dibutuhkan inovasi dalam

pelayanan seiring waktu. Imigrasi yang identik dengan penerbitan paspor tentu banyak terlibat dalam peningkatan kualitas masyarakat ini. Akses informasi yang terbuka dan permintaan masyarakat untuk mekanisme penerbitan paspor yang kian mudah memaksa Kantor Imigrasi untuk terus membuat inovasi dan perkembangan yang meningkatkan kualitas pelayanan khususnya dalam penerbitan paspor Republik Indonesia. Paspor adalah salah satu bukti identitas diri bagi pemegangnya yang diakui oleh seluruh dunia sehingga mekanisme penerbitan paspor dan akses informasi tentang tata cara permintaan penerbitan paspor seharusnya menjadi bagian yang mudah diakses oleh masyarakat dan diharapkan menimbulkan kesan di masyarakat bahwa penerbitan paspor adalah hal yang mudah. Salah satu kebijakan dan inovasi yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Imigrasi dibantu dengan Kantor Imigrasi di seluruh Indonesia adalah pelayanan Eazy Passport yang sudah diimplementasikan secara nasional. Layanan Eazy Passport adalah layanan jemput bola pembuatan paspor kolektif yang dilakukan tanpa perlu mengunjungi Kantor Imigrasi setempat. Layanan Eazy Passport tidak mengharuskan pemohon paspor untuk datang ke kantor Imigrasi tempat diajukannya permohonan paspor tersebut melainkan dapat mengajukan untuk melakukan kegiatan wawancara dan pengambilan data biometrik di tempat atau lokasi yang sudah disepakati. Lokasi tersebut akan langsung didatangi oleh petugas imigrasi dari Kantor Imigrasi setempat lengkap dengan perlengkapan yang dibutuhkan dan akan dipersiapkan segala sarana dan prasarana layaknya seperti di dalam Kantor Imigrasi. Layanan Eazy Passport adalah layanan yang membantu masyarakat khususnya instansi, perusahaan, dan komunitas untuk mengajukan penerbitan paspor secara kolektif tanpa perlu datang ke Kantor Imigrasi. Masyarakat melalui instansi, perusahaan, dan komunitas menyambut baik dan tertarik atas kemudahan inovasi pelayanan yang ditawarkan.

METODE

Kewenangan penerbitan DPRI diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2013 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian dan Peraturan Pemerintah Hukum dan HAM Nomor 8 Tahun 2014 tentang Paspor Bisa

dan Surat Perjalanan Laksana Paspor. Kewenangan Paspor Biasa oleh Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintah di bidang hukum dan hak asasi manusia, melalui Direktorat Jenderal Imigrasi, sedangkan Paspor Diplomatik dan Paspor Dinas kewenangannya berada di bawah Menteri Luar Negeri. Menteri atau pejabat yang ditunjuk berwenang untuk melakukan pemberian, penarikan, pembatalan, pencabutan, penggantian serta pengadaan dan standarisasi Paspor.. Menteri atau Pejabat Imigrasi yang ditunjuk dapat memberikan paspor biasa di wilayah Indonesia yaitu pada Kantor Imigrasi, maupun di luar wilayah Indonesia yaitu pada Perwakilan Republik Indonesia, baik paspor biasa elektronik maupun paspor biasa non-elektronik dengan menggunakan Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (SIMKIM). Proses penerbitan paspor biasa harus melalui permohonan yang dapat diajukan secara manual atau elektronik dengan mengisi aplikasi data dan melampirkan dokumen kelengkapan persyaratan. Sebelum memberikan Paspor biasa, Pejabat imigrasi berwenang melakukan pemeriksaan kelengkapan dan keabsahan persyaratan, pengambilan foto dan sidik jari, wawancara, verifikasi dan adjudikasi. Pemohon Paspor harus melampirkan berkas persyaratan berupa dokumen yang memuat identitas diri dan rekomendasi dari instansi/Lembaga terkait yang memiliki kewenangan sesuai dengan maksud dan tujuan dari pembuatan paspor. Bagi permohonan Paspor biasa yang berdomisili di wilayah Indonesia yang tujuan membuat paspor bukan untuk tujuan bekerja, haji/umroh, dan belajar harus melampirkan persyaratan yang telah ditetapkan yaitu:

- a. kartu tanda penduduk (KTP) yang masih berlaku atau surat keterangan pindah ke luar negeri;
- b. kartu keluarga (KK);
- c. akta lahir, akta perkawinan atau buku nikah, ijazah atau surat baptis;
- d. surat pewarganegaraan Indonesia bagi orang asing yang memperoleh kewarganegaraan Indonesia melalui pewarganegaraan atau penyampaian pernyataan untuk memilih kewarganegaraan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- e. surat penetapan ganti nama dari pejabat berwenang bagi yang telah mengganti nama;
- f. paspor biasa lama bagi yang telah memiliki paspor

Pemohon paspor wajib mendatangi kantor Imigrasi jika mengajukan permohonan penerbitan paspor, setelah dilakukan verifikasi berkas dan keabsahan dokumen dan tidak ditemukannya kejanggalan sehingga proses permohonan dapat dilakukan, maka kegiatan wawancara dan proses proses pengambilan data biometrik dapat dikerjakan. Kegiatan Eazy Passport memudahkan masyarakat dengan menghilangkan kewajiban untuk datang ke kantor Imigrasi dalam rangka wawancara dan pengambilan data biometrik. Hal ini memberikan keuntungan kepada masyarakat yang ingin mengajukan permohonan paspor namun terkendala waktu atau halangan karena ada hal yang harus dikerjakan. Kegiatan Eazy Passport sangat mempermudah masyarakat terlebih lagi sifatnya yang kolektif sehingga setiap masyarakat memiliki kesempatan yang sama jika mendengar adanya kegiatan Eazy Passport yang akan diselenggarakan. Kegiatan Eazy Passport dilakukan di Kantor Wilayah Kementerian Keuangan Direktorat Jenderal Pajak Kalimantan Timur dan berjalan dengan baik terkait tingginya antusias masyarakat dalam hal ini pegawai Kantor Wilayah dan keluarganya.

Gambar 1. Perwakilan Kantor Imigrasi dari Pelayanan Dokumen Perjalanan

dan Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian

Gambar 2. Proses Wawancara pemohon paspor

Gambar 3. Proses pengambilan data biometrik

HASIL DAN CAPAIAN

Pelaksanaan kegiatan Eazy Passport ini berjalan dengan baik dan diterima secara antusias oleh masyarakat. Hal tersebut ditandai dengan beberapa pemohon yang memberikan dukungan dalam bentuk video kepada Kantor Imigrasi dalam sebagai bentuk apresiasi dan dukungan dalam mencapai predikat Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani. Kegiatan Eazy Passport juga sebagai bentuk sosialisasi fungsi Imigrasi dalam pelayanan masyarakat dan diharapkan adanya peningkatan dalam menuju pelayanan masyarakat yang lebih prima. Citra positif Imigrasi terbentuk di kalangan masyarakat dan khususnya pemerintahan apabila ada kemudahan dalam pelayanan yang diberikan sehingga dalam hal ini ada kerjasama antara Kantor Wilayah Kementerian Keuangan Direktorat Jenderal Pajak Kalimantan Timur dengan Kantor Imigrasi kelas I TPI Balikpapan selaku penyelenggara kegiatan Eazy Passport ini. Kegiatan ini juga bermanfaat bagi taruna yang mengikuti kegiatan dalam mempelajari arti penting memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat. Hal ini menjadi salah satu contoh nyata eksistensi Imigrasi di tengah masyarakat. Inovasi yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi sangat bermanfaat dan dapat berdampak besar dalam kelangsungan kegiatan keimigrasian yang terkadang dapat terhambat karena perubahan zaman dapat mempengaruhi bagaimana pelayanan dalam masyarakat dan perubahan dalam masyarakat itu sendiri sehingga taruna diharapkan mampu mengikuti perkembangan zaman dan mengimbangi arus perubahan sehingga taruna dapat memiliki inovasi yang nantinya akan memudahkan penyebaran informasi dan pelayanan masyarakat dapat ditingkatkan menuju pelayanan yang lebih baik lagi kedepannya.

KESIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN

Kegiatan Eazy Passport yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi berjalan lancar dan tanpa kendala yang berarti. Layanan Eazy Passport dilakukan untuk menjawab permasalahan yaitu keengganan pemohon paspor datang ke Kantor Imigrasi karena adanya penularan COVID-19, sehingga dengan layanan ini pemohon paspor tidak perlu lagi hadir ke kantor imigrasi melainkan petugas imigrasi yang mendatangi pemohon. Layanan Eazy Passport dapat menjadi sebuah contoh best practice dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia, dimana dalam pemberian layanan publik yang optimal, instansi publik dituntut untuk berlari meninggalkan zona nyaman dan terus melakukan perbaikan layanan.

SARAN

Dalam hal mendukung penyebaran informasi dan peningkatan kualitas pelayanan yang merata, kegiatan Eazy Passport dapat dilakukan dimana saja yang pemohon paspornya bersifat kolektif tidak harus dalam bentuk perusahaan atau instansi sehingga ada pemerataan peningkatan kualitas pelayanan di seluruh lapisan masyarakat. Selain itu, layanan Eazy Passport juga diharapkan tetap berjalan dengan tetap memperhatikan protokol kesehatan khususnya dalam masa pandemi saat ini dimana kebanyakan kegiatan masyarakat dibatasi oleh pemerintah.

TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh Civitas Akademika Politeknik Imigrasi, Kantor Imigrasi kelas I TPI Balikpapan dan juga jajarannya serta Kantor Wilayah Kementerian Keuangan Direktorat Jenderal Pajak Kalimantan Timur.