

## PELAYANAN PENERBITAN PASPOR DALAM KEADAAN DARURAT (PANDEMI CORONA VIRUS DISEASE 2019 (COVID-19)) DI KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI TANJUNG PRIOK

P-ISSN 2622-4828 E-ISSN 2774-9592

<https://journal.poltekim.ac.id/jikk/article/view/304>

DOI: 10.52617/jikk.v5i1.304

**Ahsanta Maulana**  
Ahzand.aliviouz@gmail.com  
Politeknik Imigrasi

**Rahmawati Nurul Jannah**  
rahma@poltekim.ac.id  
Politeknik Imigrasi

**Abstract (In English).** *Problems in this thesis, the impact of the emergency, in this case the Covid-19 pandemic, on the implementation of passport issuance services and regarding the obstacles faced during the implementation of passport issuance services in an emergency (Covid-19 pandemic) at the TPI Tanjung Priok Class I Immigration Office. This research is a descriptive qualitative research, which means that the data collected is not in the form of numbers, but rather the data comes from interview texts, field notes, personal documents, and other official documents. The data collection method used in this research is triangulation, namely, literature study, interviews, and observation. The theoretical basis used is the theory of public services, the theory of public policy, and the theory of emergencies. The results of this study indicate that the Covid-19 Pandemic has an impact on public services, especially in the service of issuing passports at the TPI Tanjung Priok Class I Immigration Office. The government issued a Large-Scale Social Restriction policy to prevent the transmission of Covid-19. This policy is also supported by the Director General of Immigration regarding a Circular regarding Limitation of Immigration services, people must be able to adapt through changes in lifestyle in the Covid-19 situation which is called the New Normal Period. So in this case the issuance of a Circular on the Implementation of Immigration Duties and Functions in the New Normal Order Period. There were several obstacles in implementing passport issuance services during the Covid-19 pandemic at the TPI Tanjung Priok Class I Immigration Office.*

**Keywords:** *Services, Policy, Passport Issuance, Covid-19, Immigration.*

**Abstract (In Bahasa).** *Permasalahan dari penelitian ini, mengenai dampak keadaan darurat dalam hal ini pandemi Covid-19 terhadap pelaksanaan pelayanan penerbitan paspor dan mengenai kendala yang dihadapi pada saat pelaksanaan pelayanan penerbitan paspor dalam keadaan darurat (pandemi Covid-19) di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bersifat deskriptif yang artinya data yang dikumpulkan bukan berbentuk angka melainkan data tersebut berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, maupun dokumen resmi lainnya. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah triangulasi yaitu studi pustaka, wawancara, dan observasi. Landasan teori yang digunakan adalah Teori Pelayanan Publik, Teori Kebijakan Publik, dan teori keadaan Darurat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pandemi Covid-19 berdampak terhadap pelayanan publik, khususnya dalam pelayanan penerbitan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok. Pemerintah mengeluarkan kebijakan Pembatasan Sosial Bersekala Besar untuk mencegah penularan Covid-19. Kebijakan tersebut juga didukung oleh Direktur Jenderal Imigrasi mengenai Surat*



Edaran mengenai Pembatasan Layanan Keimigrasian, masyarakat harus mampu beradaptasi melalui perubahan pola hidup pada situasi Covid-19 yang disebut dengan masa Tatanan Normal Baru (*New Normal*). Sehingga dalam hal ini dikeluarkannya Surat Edaran mengenai Pelaksanaan Tugas dan Fungsi Keimigrasian dalam Masa Tatanan Normal Baru. Terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaan pelayanan penerbitan paspor di masa pandemi Covid-19 di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok.

**Keywords:** Pelayanan, Kebijakan, Penerbitan Paspor, Covid-19, Keimigrasian.

## 1. PENDAHULUAN

Pandemi Covid-19 berdampak terhadap pelayanan publik, salah satunya adalah pembatasan pelayanan penerbitan paspor untuk mencegah penularan Covid-19 yang diatur dalam Surat Edaran Nomor : IMI-GR.01.01-2114 Tahun 2020 Tentang Pembatasan Layanan Keimigrasian Dalam Rangka Mencegah Penyebaran Corona Virus Disease (Covid-19) di Lingkungan Kantor Imigrasi. Dalam surat edaran tersebut telah dilakukannya penghentian kuota layanan antrian paspor online pada Aplikasi Pelayanan Paspor Online (APAPO) dan memberikan prioritas dengan mendahulukan kebutuhan yang sifatnya mendesak seperti orang sakit yang mana penanganannya tidak dapat ditunda serta orang yang memiliki kepentingan yang juga tidak bisa ditunda. Dalam hal ini Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok telah mengimplementasikan kebijakan tersebut. Sehubungan dengan itu, Presiden Joko Widodo menghimbau bahwa “perlunya dilakukan upaya mitigasi dan kesiapan tempat kerja seoptimal mungkin sehingga dapat beradaptasi melalui perubahan pola hidup pada situasi Covid-19 yang disebut dengan masa Tatanan Normal Baru (*New Normal*)”. Panduan pencegahan dan pengendalian Covid-19 di tempat kerja perkantoran dan Industri dalam mendukung keberlangsungan usaha pada situasi pandemi yang diatur dalam Keputusan Menteri Kesehatan” Republik Indonesia Nomor Hk.01.07/Menkes/328/2020. Hal ini dilaksanakan sebagai usaha mengendalikan perekonomian RI dan menyelematkannya dari resesi.

Direktorat Jenderal Imigrasi mendukung terhadap kebijakan yang dikeluarkan oleh Presiden Republik Indonesia dan mengeluarkan Surat Edaran Nomor IMIGR.01.01-0946 Tahun 2020 tentang Pelaksanaan Tugas dan Fungsi Keimigrasian Dalam Masa Tatanan Normal Baru. Dalam surat edaran tersebut berisi bahwa telah diberlakukannya “pembukaan kuota antrian pada Aplikasi Pendaftaran Paspor Online”(APAPO) dan “melakukan pembatasan jumlah kuota antrian maksimal 50% (lima puluh persen) dari kuota yang dibuka pada kantor imigrasi dalam keadaan” normal, serta melakukan pelayanan keimigrasian sesuai dengan protokol kesehatan. “Penerbitan surat edaran ini, maka Surat Edaran Direktur 4 Jenderal Imigrasi Nomor IMI-GR.01.01-2114 Tahun 2020 tentang Pembatasan Layanan Keimigrasian Dalam Rangka Mencegah Corona Virus Disease (Covid-19) di Lingkungan Kantor Imigrasi dicabut dan dinyatakan tidak” berlaku. Dalam hal ini Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok telah melaksanakan surat edaran tersebut dengan memperhatikan protokol kesehatan. Uraian di atas membuat penulis tertarik untuk meneliti dan menganalisis secara mendalam khususnya pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok mengenai pelaksanaan pelayanan penerbitan paspor pada masa pandemi Covid-19 serta kendala yang dihadapi pada saat pelaksanaan

pelayanan penerbitan paspor pada masa pandemi Covid-19 dengan memperhatikan protokol kesehatan, sehingga dapat dievaluasi dari hasil penelitian yang dilakukan. Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut maka penulis membuat penelitian dengan judul “PELAYANAN PENERBITAN PASPOR DALAM KEADAAN DARURAT (PANDEMI CORONA VIRUS DISEASE 2019 (COVID-19)) DI KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI TANJUNG PRIOK”

## 2. METODE

Dalam “penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif yang artinya data yang dikumpulkan bukan berbentuk angka melainkan data tersebut berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, maupun dokumen resmi lainnya tujuan dari pendekatan yang bersifat kualitatif ini adalah ingin menggambarkan realita empirik dari fenomena secara mendalam, rinci” dan tuntas.

## 3. PEMBAHASAN

### 3.1. DAMPAK PANDEMI COVID-19 TERHADAP PELAKSANAAN PELAYANAN PENERBITAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI TANJUNG PRIOK.

Penyebaran Covid-19 di Indonesia juga berdampak pada pelayanan publik, khususnya dalam pelayanan penerbitan paspor di Direktorat Jenderal Imigrasi, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia. Dalam rangka mendukung program pemerintah dalam melakukan pembatasan sosial berskala besar (PSBB) yang bertujuan untuk menekan angka penyebaran Covid-19, maka dikeluarkan Surat Edaran Nomor IMI-GR.01.01-2114 Tahun 2020 tentang Pembatasan Layanan Keimigrasian dalam Rangka Mencegah Penyebaran Corona Virus Disease (Covid-19) di Lingkungan Kantor Imigrasi yang di tandatangani pada tanggal 23 Maret 2020. Dalam surat edaran tersebut berisikan sebagai berikut:

#### 1. Kepala Kantor Imigrasi

- a. Memberikan prioritas terhadap orang dengan kebutuhan mendesak dan tidak dapat ditunda melalui nomor helpdesk yang disediakan oleh kantor” imigrasi untuk permohonan bagi: 1) Orang sakit yang tidak bisa ditunda penanganannya atas rujukan dokter; dan 2) Orang dengan kepentingan yang tidak dapat ditunda.
- b. “Menginformasikan Orang Asing untuk tidak perlu mengajukan permohonan izin tinggal keadaan terpaksa karena apabila izin tinggal telah melewati batas waktu (*overstay*) akan diberikan biaya beban dengan tarif Rp0,00 (nol rupiah) merujuk pada pasal 5 ayat (6) huruf b Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2019 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Di Lingkungan Kementerian Hukum Dan HAM”.
- c. Orang Asing yang diberikan biaya beban nol rupiah sebagai mana dimaksud pada huruf b adalah Orang Asing yang masuk ke wilayah Indonesia setelah tanggal 5 Februari 2020.

## 2. Kepala Divisi Keimigrasian

- a. Menonaktifkan kuota layanan antrian paspor online;
- b. Mengawasi “dan memantau satuan kerja yang berada di lingkungan” kerjanya; dan
- c. Melaporkan “pelaksanaan surat edaran ini secara berkala kepada Direktur Jenderal” Imigrasi.

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok telah melaksanakan kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah tersebut dengan di berhentikannya permohonan layanan penerbitan paspor pada tanggal 24 Maret 2020. Dalam hal pembatasan layanan keimigrasian pengajuan permohonan paspor untuk kebutuhan mendesak melampirkan dokumen wajib berupa:

1. KTP Elektronik;
2. Kartu keluarga;
3. Akta kelahiran/ijazah/buku nikah.

Dokumen tambahan untuk orang sakit:

1. Surat keterangan dokter spesialis yang menyatakan kondisi penyakit yang diidap pemohon; dan
2. Surat rujukan dari rumah sakit tempat pemohon dirawat ke rumah sakit di luar negeri.

Dokumen tambahan untuk kepentingan beasiswa:

1. Surat keterangan diterima di perguruan tinggi di luar negeri (LOA)
2. Surat keterangan bahwa pemohon harus segera melapor ke perwakilan ke kampus dengan syarat melampirkan paspor.

Dokumen tambahan untuk kepentingan kontrak kerja Pekerja Migran Indonesai (PMI):

1. Surat panggilan kerja ke luar negeri (bagi PMI yang sudah terikat kontrak dengan pengguna di luar negeri) atau;
2. Surat perjanjian kerja dengan pengguna di luar negeri (yang harus dipenuhi oleh PMI).
3. Surat rekomendasi pihak PPTKIS, izin rekrutmen dan pemberangkatan PMI dari BP2IM (jika kepemilikan paspor menjadi persyaratan perpanjangan kontrak kerja di luar negeri).

Berdasarkan wawancara yang dilakukan terhadap petugas imigrasi di Kantor Imigrasi kelas I TPI Tanjung Priok pada saat pelaksanaan pelayanan penerbitan paspor sedikit berbeda dari kadaan normal yaitu penurunan jumlah pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok dan mengharuskan petugas melayani pemohon paspor dengan mengutamakan protokol kesehatan seperti penggunaan alat pelindung diri (APD) lengkap (sarung tangan, masker, dan face shield) dan selalu menghindari kontak secara langsung dengan pemohon. Kantor Imigrasi kelas I TPI Tanjung Priok memberikan vitamin dan suplemen terhadap petugas untuk menjaga kesehatan petugas imigrasi dalam melaksanakan tugas.

Pelayanan penerbitan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok pada saat pandemi Covid-19 masih menjadi pertimbangan bagi pemohon paspor untuk mengajukan permohonan penerbitan paspor dikarenakan tuntutan kebutuhan yang harus dipenuhi mengingat semakin bertambahnya jumlah kasus positif Covid-19 di Indonesia, namun dalam proses pelaksanaan penerbitan paspor tidak menjadi kekhawatiran bagi pemohon dikarenakan fasilitas yang disediakan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok sudah baik dalam mencegah terjadinya penularan Covid-19 pada saat proses pelayanan penerbitan paspor dan juga didukung dengan petugas yang menggunakan APD lengkap saat memberikan pelayanan. Disisi lain pandemi Covid-19 berdampak terhadap menurunnya jumlah permohonan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok dibandingkan dengan keadaan normal dan juga adanya pembatasan kuota permohonan paspor

### **3.2. KENDALA PELAKSANAAN PELAYANAN PENERBITAN PASPOR DALAM KEADAAN DARURAT (PANDEMI COVID-19) DI KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI TANJUNG PRIOK**

Berkaitan dengan Pandemi Covid-19, maka pelaksanaan pelayanan penerbitan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok mengalami perubahan sebagaimana yang tercantum dalam Surat Edaran Nomor IMIGR.01.01-0946 Tahun 2020 tentang Pelaksanaan Tugas dan Fungsi Keimigrasian Dalam Masa Tatanan Normal Baru. Adapun beberapa kendala berdasarkan observasi di lapangan dan wawancara sehubungan dengan pelaksanaan pelayanan penerbitan paspor pada saat *New Normal* antara lain sebagai berikut:

Pertama, dibatasinya jumlah kuota permohonan paspor dari yang semula sebanyak 190 orang menjadi 98 di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok. Hal ini tentu saja berdampak pada pemohon, dimana beberapa pemohon merasa bahwa pengurangan jumlah kuota menghambat keperluan mereka dalam mengajukan permohonan paspor. Hal ini sejalan dengan pernyataan Rangga Manggala Gunawan selaku Pemohon paspor yang mengatakan bahwa semenjak munculnya pandemi Covid-19, jumlah kuota layanan paspor online terbatas sehingga harus menunggu hingga minggu berikutnya untuk mendapatkan antrian online dan berakibat kepada terhambatnya penerbitan paspor.

Kedua, adanya "Peraturan Gubernur Daerah Khusus Ibukota Nomor 8 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 33 Tahun 2020 Tentang Pelaksanaan Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Penanganan Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) di Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta. Di dalam Pasal" 9 tertulis bahwa diberlakukan sistem Work From Home dimana kapasitas maksimal karyawan yang bekerja di kantor 25% (dua puluh lima persen) sehingga hal ini berdampak pada minimnya kualitas layanan karena kurangnya pegawai yang tersedia di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok padahal berdasarkan data yang ada jumlah pemohon paspor masih banyak.

Ketiga, kesulitan bagi para pemohon untuk memarkirkan kendaraannya di lingkungan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok karena kebijakan dari Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok yang melarang pemohon untuk memarkirkan kendaraan di dalam area kantor pada saat pandemi untuk

mencegah penularan Covid-19, sehingga terdapat beberapa pemohon yang merasa keberatan akan hal tersebut, Menurut pemohon, hal ini cukup membuang-buang waktu karena harus mencari lahan parkir di luar area Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok terlebih dahulu.

Keempat, kurangnya kesadaran para pemohon dalam mematuhi protokol kesehatan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Berdasarkan wawancara Penulis dengan petugas imigrasi di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok, masih terdapat pemohon yang lalai dan kurang peduli dengan protokol kesehatan yang ada, masih terdapat pemohon yang tidak memakai masker dan disimpan di dalam saku, tidak membawa alat tulis pribadi, dan masih terdapat pemohon yang duduknya tidak berjarak padahal sudah diberi tanda. Hal ini tentu saja menjadi ancaman serta menimbulkan kekhawatiran tersendiri bagi para pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok dalam melakukan pelayanan penerbitan paspor.

#### **4. KESIMPULAN**

Pandemi Covid-19 di Indonesia berdampak terhadap pelayanan publik, khususnya dalam pelayanan penerbitan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok. Berdasarkan uraian yang dijelaskan pada pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: Pertama adanya pandemi Covid-19 Direktorat Jenderal Imigrasi mengeluarkan kebijakan pembatasan pelayanan penerbitan paspor sehingga berdampak pada penurunan jumlah permohonan paspor di Kantor Imigrasi kelas I TPI Tanjung Priok. Alur penerbitan paspor pada saat pandemi Covid-19 masih mengacu kepada SOP yang berlaku, namun pelaksanaan pelayanan di lapangan sedikit berbeda yaitu dengan mengedepankan protokol kesehatan sesuai dengan kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah. Kedua kendala yang dihadapi pada saata pelaksanaan pelayanan penerbitan paspor pada saat pandemi Covid-19 yaitu dengan terbatasnya jumlah kuota antrian paspor online, mengakibatkan pemohon kesulitan untuk mengajukan permohonan. Padahal paspor merupakan salah satu persyaratan yang wajib dimiliki oleh seorang pelaut untuk dapat berlayar. Selain itu, kurangnya petugas pelayanan menyebabkan pelayanan kurang maksimal..

#### **5. HASIL**

Berdasarkan penelitan penulis yang dilaksanakan di Kantor Imigrasi kelas I TPI Tanjung Priok, penulis menyampaikan beberapa saran dengan harapan dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu dan organisasi khususnya Direktorat Jenderal Imigrasi.

1. Dalam hal ini perlu adanya persyaratan tambahan dalam mengajukan permohonan penerbitan paspor di masa pandemi Covid-19 yaitu: a. Sebelum memasuki kantor imigrasi, Pemohon menyertakan surat keterangan bebas Covid-19 dengan hasil Rapid Test Non-Reaktif atau PCR (Swab) Negatif; b. Mengisi kartu kewaspadaan kesehatan baik secara elektronik (melalui aplikasi E-HAC) atau secara manual (disediakan oleh kantor imigrasi).

2. Lebih memaksimalkan penyebaran informasi mengenai pelayanan penerbitan paspor pada saat pandemi baik melalui spanduk/banner, media sosial, website dan lain sebagainya, serta pengoptimalan terhadap sarana dan prasarana pelayanan penerbitan paspor.

## DAFTAR PUSTAKA

### 1. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Keputusan Menteri Kesehatan” Republik Indonesia Nomor Hk.01.07/Menkes/328/2020 Tentang Panduan Pencegahan dan Pengendalian Corona Virus Disease

Peraturan Gubernur Daerah Khusus Ibukota Nomor 8 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 33 Tahun 2020 Tentang Pelaksanaan Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Penanganan Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) di Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta

### 2. Surat Edaran

Surat Edaran Nomor : IMI-GR.01.01-2114 Tahun 2020 Tentang Pembatasan Layanan Keimigrasian Dalam Rangka Mencegah Penyebaran Corona Virus Disease (Covid-19) di Lingkungan Kantor Imigrasi.

Surat Edaran Nomor IMIGR.01.01-0946 Tahun 2020 tentang Pelaksanaan Tugas dan Fungsi Keimigrasian Dalam Masa Tatanan Normal Baru.