

**INOVASI TEKNOLOGI PADA PELAYANAN KEIMIGRASIAN KHUSUSNYA  
DALAM PEMBUATAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI DENGAN  
PENERAPAN SISTEM EPS (*EXPRESS PASSPORT SERVICE*)**

***(INNOVATION OF TECHNOLOGY ON IMMIGRATION SERVICES,  
SPECIFICALLY ON MANUFACTURING A PASSPORT IN THE IMMIGRATION  
OFFICE WITH THE APPLICATION OF EPS SYSTEM (EXPRESS PASSPORT  
SERVICE)***

**WILONOTOMO**

Dosen Politeknik Imigrasi, BPSDM Hukum dan HAM  
Jalan Raya Gandul No.4, Gandul-Cinere, Depok  
[wilonotomo@gmail.com](mailto:wilonotomo@gmail.com)

**BAGAS HIDAYAT PUTRA**

Taruna Politeknik Imigrasi, BPSDM Hukum dan HAM  
Jalan Raya Gandul No.4, Gandul-Cinere, Depok  
[bangbgs@gmail.com](mailto:bangbgs@gmail.com)

**ABSTRAK**

Seiring berkembangnya teknologi hingga ke era globalisasi seperti saat ini sangat menuntut setiap kinerja atau aktivitas manusia untuk semakin efektif serta cepat dalam penyelesaiannya. Termasuk dalam pelayanan keimigrasian terhadap Warga Negara Indonesia terkait pembuatan paspor untuk para pemohon yang setiap harinya kian bertambah jumlahnya dan dituntut untuk semakin cepat dalam proses penyelesaiannya guna meningkatkan tingkat kinerja dan hasil kepuasan pemohon yang akan dicapai dalam pelayanan keimigrasian. Dimana untuk mencapai tujuan tersebut, didukung dengan sebuah inovasi teknologi pada pelayanan keimigrasian dalam pembuatan paspor yang menghasilkan *output* yang lebih cepat dan baik kualitasnya dengan penerapan sebuah sistem EPS (*Express Passport Service*).

**Kata kunci: Teknologi, Pelayanan Keimigrasian, Warga Negara Indonesia, Paspor**

**ABSTRACT**

*Along with the development of technology to the era of globalization as it is currently demanding every performance or human activity to be more effective and faster in its completion. Including in immigration services to Indonesian Citizens related to making passports for applicants who are increasing in number every day and are required to be faster in the settlement process in order to improve the level of performance and results of applicant satisfaction that will be achieved in immigration services. Where to achieve this goal, it is supported by a technological innovation in immigration services in making passports that produce faster and better quality output by applying an EPS (*Express Passport Service*) system.*

**Keywords: Technology, Immigration Services, Indonesian Citizens, Passports**

## PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan suatu bidang yang mengedepankan kualitas dan juga kepuasan dari para pelanggan. Berbicara mengenai pelayanan tentu juga akan membahas mengenai kinerja dari para penyedia jasa. Semakin baik kualitas pelayanannya, semakin meningkat pula *output* yang dihasilkan beserta tingkat kepuasan pelanggannya. Berbicara mengenai pelayanan tentu tidak terlepas dari pembahasan mengenai paradigma pelayanan itu sendiri. Paradigma pelayanan akan sangat menentukan bagaimana pelayanan akan didesain dan cara pandang terhadap siapa yang dilayani, bagaimana peranan pemerintah, kelembagaan dan hal-hal lain yang akan berpengaruh langsung maupun tidak langsung terhadap kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan.<sup>1</sup>

Berdasarkan peraturan Hukum Imigrasi yang berlaku di Indonesia, Setiap Orang yang masuk atau keluar Wilayah Indonesia wajib memiliki Dokumen Perjalanan<sup>2</sup> yang sah dan masih berlaku. Dimana saat akan masuk dan keluar wilayah Indonesia, akan dibubuhkan Tanda Masuk<sup>3</sup> dan Tanda Keluar<sup>4</sup> pada dokumen perjalanannya. Dalam Pasal 33 Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia No. 44 Tahun 2015 tertulis bahwa Setiap warga negara Indonesia yang masuk atau keluar Wilayah Indonesia harus memenuhi persyaratan: a. memiliki Dokumen Perjalanan yang sah dan masih berlaku; b. tidak termasuk dalam daftar Pencegahan; c. tercantum dalam daftar penumpang atau awak Alat Angkut kecuali bagi kendaraan pribadi dan kendaraan muatan barang. Dan menurut Pasal 34 Pemeriksaan

keimigrasian terhadap warga negara Indonesia dilakukan dengan tahapan: a. memeriksa Dokumen Perjalanan Republik Indonesia<sup>5</sup>; b. melakukan wawancara; c. memindai Dokumen Perjalanan Republik Indonesia; dan d. memeriksa dalam daftar Pencegahan.

“Direktorat Jenderal Imigrasi Sebagai pengawal Pintu Gerbang Negara melaksanakan fungsi pelayanan masyarakat, pengamanan negara, dan penegakan hukum keimigrasian dengan penekanan sebagai fasilitator pembangunan perekonomian nasional. Tugas –tugas itu dirasa sebagai kehormatan dan kebanggaan, sehingga setiap insan imigrasi wajib berpedoman pada nilai-nilai kami PASTI (Profesional, Akuntabel, Sinergi, Transparan dan Inovatif), dalam menjalankan program peningkatan pelayanan dan penegakan Hukum Keimigrasian dalam wilayah kedaulatan NKRI.”<sup>6</sup>

Selain itu Direktorat Jenderal Imigrasi pun berfungsi sebagai institusi yang mengemban fungsi pelayanan publik, penegakan hukum, keamanan negara, dan fasilitator pembangunan kesejahteraan masyarakat, Direktorat Jenderal Imigrasi memiliki kewajiban untuk meningkatkan kepuasan publik melalui pelayanan keimigrasian yang transparan, akuntabel dan responsif terhadap keluhan masyarakat. Konsep, fungsi, dan tujuan dalam pelayanan publik yang dituliskan yakni pelayanan publik yakni melayani kebutuhan dasar yang berkaitan dengan kepentingan publik yang dibutuhkan masyarakat. Konsep dalam pelayanan publik sudah diatur bentuk pelayanan dan bagaimana pelayanan dilakukan karena kepentingan masyarakat merupakan hal yang

<sup>1</sup> Lembaga Administrasi Negara, Standar Pelayanan Publik, Jakarta, 2009, hal.9

<sup>2</sup> Pasal 1 angka 13 UU No. 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian : “*Dokumen Perjalanan adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang dari suatu negara, Perserikatan Bangsa-Bangsa, atau organisasi internasional lainnya untuk melakukan perjalanan antarnegara yang memuat identitas pemegangnya.*”

<sup>3</sup> Pasal 1 angka 19, *Ibid.*, “*Tanda Masuk adalah tanda tertentu berupa cap yang dibubuhkan pada Dokumen Perjalanan warga negara Indonesia dan Orang Asing, baik manual maupun elektronik, yang diberikan oleh Pejabat Imigrasi sebagai tanda bahwa yang bersangkutan masuk Wilayah Indonesia.*”

<sup>4</sup> Pasal 1 angka 20, *Ibid.*, “*Tanda Keluar adalah tanda tertentu berupa cap yang dibubuhkan pada Dokumen Perjalanan warga negara Indonesia dan Orang Asing, baik manual maupun elektronik, yang diberikan oleh Pejabat Imigrasi sebagai tanda bahwa yang bersangkutan keluar Wilayah Indonesia.*”

<sup>5</sup> Pasal 1 angka 15, *Ibid.*, “*Dokumen Perjalanan Republik Indonesia adalah Paspor Republik Indonesia dan Surat Perjalanan Laksana Paspor Republik Indonesia.*”

<sup>6</sup> Wawancara langsung dengan Yasonna Hamonangan Laoly selaku Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia pada tanggal 26 Januari 2016 pukul 10.15 WIB

utama. Tentunya dalam hal ini kepuasan publik atau masyarakat merupakan sebuah landasan faktor yang paling utama dalam pelayanan keimigrasian.

Sudah menjadi hal umum bahwa dalam hal pelayanan tentu ada beberapa faktor yang menjadi acuan bagi peningkatan kualitas serta efisiensi dalam melayani masyarakat. Beberapa cara konvensional mungkin masih digunakan oleh beberapa penyedia jasa atau instansi, namun didalamnya pasti terdapat unsur teknologi yang pada dasarnya tidak dapat terpisah dalam kehidupan sehari-hari manusia pada zaman sekarang ini. Hampir seluruh golongan masyarakat di setiap negara menggunakan teknologi dalam membantu setiap kegiatan hidup sehari-hari, mulai dari bangun tidur hingga tidur kembali. Dikarenakan faktor kebutuhan primer seperti inilah, kemudian teknologi menjadi suatu hal yang sudah sangat melekat dalam kehidupan, sehingga setiap kegiatan, pelayanan maupun pekerjaan, semuanya dibantu oleh teknologi.

Dengan semakin padatnya kegiatan dan pekerjaan manusia setiap harinya, tentu sangat menuntut setiap pekerjaan dan pelayanan masyarakat untuk menjadi lebih cepat dalam proses penyelesaiannya. Termasuk juga dalam hal pembuatan paspor yang menjadi suatu pelayanan keimigrasian terhadap masyarakat yang perlu ditingkatkan dalam segi kualitas dan waktu proses penyelesaiannya. Dengan kompleksnya segala kegiatan dan pekerjaan setiap individu masyarakat, tentu sangatlah membantu mereka dalam mengatur waktu tersebut, sehingga tidak perlu lama-lama untuk menunggu proses pelayanan dan tidak juga tertinggal dalam bekerja dan melakukan kegiatan lainnya.

## LATAR BELAKANG

Seiring berkembangnya zaman, peran imigrasi dalam memberikan pelayanan keimigrasian yang efektif tentu akan semakin

berat. Dimana semakin banyaknya masyarakat yang perlu mengurus paspor untuk bepergian, bekerja, wisata, dan sebagainya. Sebagai salah satu penyumbang PNPB bagi Negara, Berbagai inovasi telah dilakukan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi untuk mengikuti perkembangan zaman serta meningkatkan pelayanan keimigrasian yang dibutuhkan warga negara Indonesia maupun orang asing. Teknologi informasi saat ini menjadi hal yang penting dalam mengakomodasi dan memberikan pelayanan terbaik dan mudah bagi para pemohon.

Pelayanan publik di Indonesia masih memberikan kesan buruk, dimana selama ini selalu menjadi citra yang melekat pada institusi penyedia layanan di Indonesia. Menurut Dwiyanto pelayanan publik selama ini menjadi ranah dimana Negara yang diwakili oleh pemerintah berinteraksi dengan lembaga-lembaga non pemerintah. Dalam ranah ini terjadi pergumulan yang sangat intensif antara pemerintah dengan warganya. Buruknya praktik *governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik sangat dirasakan oleh warga dan masyarakat luas.<sup>7</sup>

Masyarakat merupakan sebuah komponen utama dalam setiap segi pelayanan yang ada di setiap instansi maupun golongan penyedia jasa. Dimana masyarakat lah yang menggunakan, merasakan, serta memberikan *feedback* kembali kepada penyedia jasa atau layanan. Bagaimana mereka dapat merasakan suatu pelayanan itu apakah cepat atau lambat, bagaimana cara mereka dilayani, dan bagaimana dengan kualitas dari *output* pelayanan itu sendiri, itu semua masyarakat yang menentukan. Dengan tingkat kepadatan aktivitas dan pekerjaan masyarakat, tentu secara tidak langsung mereka menginginkan sebuah pelayanan yang cepat serta efektif agar dapat memanfaatkan waktu yang ada dengan baik.

Keberadaan Kantor Imigrasi<sup>8</sup> merupakan suatu hasil dari usaha Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia dalam pelayanan keimigrasian terhadap masyarakat, dimana masyarakat dapat

<sup>7</sup> Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan (PSKK) UGM

<sup>8</sup> Pasal 1 angka 1 Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia No. 19 Tahun 2018 tentang

Organisasi dan Tata Kerja Kantor Imigrasi :  
"Kantor Imigrasi yang selanjutnya disebut dengan Kanim adalah unit pelaksana teknis di bawah Direktorat Jenderal Imigrasi yang menjalankan fungsi keimigrasian di daerah kabupaten, kota, atau kecamatan."

mengajukan segala kebutuhan mereka yang terkait dengan keimigrasian di Kantor Imigrasi tersebut. Tidak hanya sebatas melayani, Kantor Imigrasi juga memiliki tugas untuk menjalankan setiap fungsi keimigrasian yang ada sebagai suatu unit pelaksana teknis. Dimana salah satunya ialah Kantor Imigrasi melaksanakan tugas dalam melayani pembuatan paspor. Makin banyaknya warga negara Indonesia yang ingin bepergian keluar negeri membuat pembuatan paspor di Kantor Imigrasi di berbagai kota di Tanah Air selalu ramai. Untuk mempercepat proses pembuatan paspor, maka kini masyarakat disarankan membuat paspor secara *online*.

Saat ini, cara membuat paspor sudah sangat mudah, yakni dengan *online*. Tidak seperti dulu yang memiliki persyaratan cukup rumit. Saat ini semua serba *online*, sehingga cara membuat paspor pun ada yang *online* di tahun 2018. Meski begitu, tetap ada dan berlaku cara membuat paspor secara manual, yakni dengan datang ke Kantor Imigrasi. Sementara cara membuat paspor *online* ini memiliki proses yang lebih praktis dan menghemat waktu.

Tapi hal yang perlu ditekankan adalah cara membuat paspor *online* ini tidak akan membuat masyarakat dapat bebas untuk tidak datang ke Kantor Imigrasi. Masyarakat tetap harus datang ke Kantor Imigrasi kendati telah menemukan dan melakukan cara membuat paspor *online*. Yang harus masyarakat lakukan saat datang Kantor Imigrasi adalah untuk keperluan wawancara, verifikasi berkas, pengambilan sidik jari, dan foto.

Namun terkadang pula ada beberapa masyarakat yang belum memahami bagaimana cara untuk membuat paspor, tidak sedikit pula yang berpikir bahwa membuat paspor itu masih dengan menggunakan cara konvensional. Dalam dunia yang serba otomatis atau serba teknologi seperti sekarang ini, tentu sangatlah dibutuhkan Pemahaman akan teknologi secara mendasar. Teknologi muncul dengan tujuan utama untuk membantu kita dalam menyelesaikan suatu pekerjaan dengan lebih cepat dan dengan hasil yang lebih baik tentunya.

Kemajuan teknologi adalah sesuatu yang tidak bisa kita hindari dalam kehidupan ini, karena kemajuan teknologi akan berjalan sesuai dengan

kemajuan ilmu pengetahuan. Setiap inovasi diciptakan untuk memberikan manfaat positif bagi kehidupan manusia. Memberikan banyak kemudahan, serta sebagai cara baru dalam melakukan aktifitas manusia. Khusus dalam bidang teknologi, masyarakat sudah menikmati banyak manfaat yang dibawa oleh inovasi-inovasi yang telah dihasilkan dalam dekade terakhir ini. Namun demikian, walaupun pada awalnya diciptakan untuk menghasilkan manfaat positif, di sisi lain juga juga memungkinkan digunakan untuk hal negatif.

Dengan adanya sistem pembuatan paspor secara *online* yang sudah mulai diterapkan seperti itu pun terkadang masih banyak kekurangan dan kelemahan yang muncul didalamnya. Seperti ketika sistem atau jaringan internet sedang *down*, tentu masyarakat sebagai konsumen pasti merasa bingung dan kecewa karena harus menunggu lebih lama lagi dalam proses pembuatannya, dimana dalam proses pembuatan paspor memerlukan beberapa tahap yang harus diselesaikan terlebih dahulu serta menunggu penerbitan paspor tersebut pun membutuhkan waktu yang tidak sebentar.

## RUMUSAN MASALAH

Dalam jurnal ilmiah ini mempunyai beberapa rumusan masalah antara lain:

1. Bagaimana inovasi teknologi dapat membantu meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan keimigrasian dalam pembuatan paspor?
2. Bagaimana penerapan inovasi sistem EPS (*Express Passport Service*) di Kantor Imigrasi?

## TUJUAN

Adapun tujuan penulisan jurnal ilmiah ini yaitu:

1. Mengetahui secara teori dan praktik mengenai inovasi teknologi untuk dapat terimplementasikan guna meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan keimigrasian dalam pembuatan paspor.
2. Mengetahui konsep serta penerapan inovasi sistem EPS (*Express Passport Service*).

## METODE PENELITIAN

### 1. Tipe Penelitian

Penulis melakukan penelitian secara deskriptif mengenai pembahasan inovasi teknologi sistem EPS (*Express Passport Service*) dalam membantu kinerja dan kualitas dalam segi pelayanan keimigrasian pada bagian pembuatan paspor sehingga dapat menghasilkan suatu *output* yang memuaskan dan pelayanan yang lebih cepat serta efektif untuk masyarakat.

### 2. Pendekatan Penelitian

Penulis melakukan pendekatan non ilmiah yaitu dengan menggunakan akal sehat (logika) yaitu bertindak dan merangkai konsep yang memuaskan untuk penggunaan praktis bagi kemanusiaan.

### 3. Sumber Bahan Hukum

#### a. Bahan Hukum Primer

Penulis menggunakan bahan hukum Undang-Undang No.6 Tahun 2011, PP No. 31 Tahun 2013 Tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang No. 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian, Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia No. 19 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Imigrasi, dan adat dan kebiasaan dalam menulis makalah ini.

#### b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder yang penulis gunakan dalam penulisan makalah ini adalah berupa jurnal, makalah, beberapa artikel terpercaya, hasil penelitian, internet dan buku-buku para sarjana.

### 4. Pengumpulan Bahan Hukum

Penulis mengumpulkan dengan studi kepustakaan (*Library Research*) dan dokumentasi, yakni dengan melakukan pencatatan terhadap sumber-sumber bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Kemudian mengkaji, menelaah dan mengolah literatur, dan beberapa artikel-artikel.

### 5. Analisa Bahan Hukum

Dalam menganalisa bahan hukum diperoleh analisa secara deskriptif kualitatif yaitu analisa terhadap data yang tidak bisa dihitung. Bahan yang diperoleh selanjutnya dilakukan pembahasan, pemeriksaan dan pengelompokan ke dalam bagian-bagian tertentu untuk diolah menjadi data informasi.

## PEMBAHASAN

Tuntutan untuk menciptakan penyelenggaraan pemerintah yang baik (*good governance*) selama kurang lebih 7 tahun belakangan ini sangatlah gencar disampaikan oleh masyarakat, sehingga tidak salah lagi jika pemerintah kemudian melaksanakan berbagai langkah strategis untuk mewujudkan hal tersebut. Salah satu langkah strategis yang dimaksud adalah melalui penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas serta memuaskan masyarakat.<sup>9</sup> Pelayanan yang berkualitas dan bermutu tinggi menjadi suatu perhatian utama dari instansi pemerintah maupun penyedia jasa. Keterbukaan informasi apabila dikaitkan dengan aktivitas pelayanan tentu akan ikut mendorong masyarakat untuk kian sadar tentang hak dan juga kewajibannya.

Oleh karena itu, harapan untuk bisa mendapatkan pelayanan yang terbaik tersebut kini juga mulai digantungkan kepada organisasi pemerintahan.<sup>10</sup> Pengertian pelayanan publik berdasarkan Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>11</sup>

Apabila membahas mengenai suatu sistem pelayanan publik, tentu pelayanan keimigrasian merupakan suatu implementasi dari pelayanan publik itu sendiri. Direktorat Jenderal Imigrasi

<sup>9</sup> Tim Peneliti STIA LAN Bandung. 2007. *Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kota Bandung*. Bandung : STIA LAN Bandung

<sup>10</sup> Prianto, Agus. 2006. *Menakar Pelayanan Publik. Malang : In-trans*

<sup>11</sup> Pengertian Pelayanan Publik menurut UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

tidak menutup mata pada tuntutan publik dan perkembangan sosiologis masyarakat. Dengan memanfaatkan teknologi Informasi, peningkatan kualitas pelayanan publik terus dibangun serta fungsi negara untuk melakukan perlindungan kepada warga negaranya dapat dilakukan dengan cara yang lebih mudah, efisien, efektif dengan penyederhanaan birokrasi dan pemanfaatan Teknologi Informasi. Pelayanan publik di bidang keimigrasian yang paling banyak menjadi perhatian publik dan menjadi primadona adalah Paspor. Dari tahun ke tahun, volume permohonan paspor meningkat secara signifikan.

Permohonan paspor yang luar biasa secara jumlah menjadi tantangan bagi Direktorat Jenderal Imigrasi untuk terus melakukan inovasi dan terobosan, baik untuk memberikan kemudahan terkait layanan paspor.

### **Pelayanan Pembuatan Paspor Republik Indonesia di Kantor Imigrasi Saat ini**

Kantor Imigrasi memiliki tugas yang besar dalam melayani masyarakat khususnya dalam pembuatan paspor untuk Warga Negara Indonesia yang ingin bepergian keluar wilayah Negara Indonesia. Saat berencana untuk traveling ke luar negeri, hal pertama yang nggak boleh kamu lupakan adalah membawa paspor. Sekarang ini pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi terbilang sudah cukup membaik apabila dibandingkan dengan pelayanan sekitar 7 tahun ke belakang sebelumnya. Tentu saja kemudahan dan waktu proses pelayanan yang cepat menjadi hal-hal yang sangat diinginkan oleh masyarakat dalam mengkonsumsi pelayanan publik. Tidak berbeda juga dengan pelayanan keimigrasian dalam hal pembuatan paspor di Kantor Imigrasi yang semakin terus dikembangkan dan ditingkatkan kualitas pelayanannya guna meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat.

Sebelum membuat paspor baru, ada beberapa syarat yang perlu dipenuhi terlebih dahulu. Ketentuan tersebut meliputi beberapa dokumen asli dan fotokopi yang harus dibawa ke kantor imigrasi setempat. Berdasarkan Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia No. 8 tentang

Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor Pasal 4 angka 1, Bagi warga negara Indonesia yang berdomisili atau berada di wilayah Indonesia, permohonan Paspor biasa diajukan kepada Menteri atau Pejabat Imigrasi yang ditunjuk pada Kantor Imigrasi setempat dengan mengisi aplikasi data dan melampirkan dokumen kelengkapan persyaratan yang terdiri atas:

- a. kartu tanda penduduk yang masih berlaku atau surat keterangan pindah ke luar negeri;
- b. kartu keluarga;
- c. akta kelahiran, 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 perundangundangan;
- e. surat penetapan ganti nama dari pejabat yang berwenang bagi yang telah mengganti nama; dan
- f. Paspor biasa lama bagi yang telah memiliki Paspor biasa.<sup>12</sup>

Ada 2 cara bagi masyarakat untuk melakukan permohonan pembuatan paspor, yaitu secara *manual* dan *online*. Apabila belum memiliki paspor dan ingin membuatnya maka dapat langsung mengunjungi kantor imigrasi terdekat dan melakukan aplikasinya disana (*manual*). Akan tetapi, kini proses pembuatan paspor telah dapat dilakukan juga secara *online*, yaitu dengan mengunduh aplikasi Antrian Paspor *Online* yang hanya memakan waktu 5 menit saja. Jadi proses aplikasinya dapat dipersingkat dan lebih praktis, daripada aplikasi secara manual datang ke kantor imigrasi. Karena jika ingin melakukan aplikasi secara *manual*, untuk menghindari antrian yang panjang maka harus datang di waktu yang sangat awal kira-kira pukul 6 pagi. Selain itu, ada batasan jumlah pemohon dalam 1 harinya, seperti contohnya di Kantor Imigrasi Depok hanya menerima 200 pemohon setiap harinya.

---

<sup>12</sup> Pasal 4 angka 1 Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia No. 8 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor

Walaupun masih perlu datang ke kantor imigrasi nantinya untuk verifikasi berkas, wawancara, pengambilan sidik jari dan foto. Tetapi dalam hal ini masyarakat dapat memesan kedatangannya sebagai salah satu dari 200 pemohon tersebut di hari dan kantor imigrasi yang dipilih. Jadi masyarakat tidak perlu khawatir untuk mendapatkan slot di antara 200 pemohon tersebut dan tentunya tidak perlu datang pagi sekali untuk antri.

### **Inovasi Teknologi Pembuatan Paspor dengan Sistem EPS (*Express Passport Service*)**

Dalam proses permohonan pembuatan paspor saat ini sudah menggunakan sistem *online*, dimana dimulai dari proses awal mendaftar antrian, mengisi aplikasi, melakukan *entry data*, pengambilan sidik jari, hingga mencetak paspor, semuanya sudah menggunakan teknologi. Apabila melihat mekanisme Antrian Paspor *Online*, hal pertama yang perlu dilakukan ialah mengunduh aplikasi Antrian Paspor *Online* tersebut.

Setelah selesai mengunduh, masukkan *email* dan nomor telepon, lalu tunggu balasan *email* konfirmasi. Kemudian masukkan kode pada aplikasi yang sudah diunduh. Selanjutnya ialah tahap mengisi data diri sesuai kartu identitas. Pastikan untuk mengisi data dengan benar. Setelah semua data sudah dimasukkan, pilih 'lanjut' untuk melanjutkan tahap berikutnya yang akan menuju halaman baru dan setelah itu pilih menu yang ada di pojok kiri atas. Itu adalah pilihan dimana Kantor Imigrasi yang ingin dituju untuk membuat paspor.

Kemudian masyarakat dapat bebas memilih jadwal kapan mereka akan mengurus paspor di Kantor Imigrasi, dimana dapat memilih pada kolom tanggal dan jam. Tapi untuk jam di sini hanya tersedia pilihan 'pagi' dan 'siang' saja. Selanjutnya isi jumlah pemohon dan akhir dengan pilih 'lanjut'.

Setelah itu, masyarakat akan menerima sebuah file berformat *pdf* yang harus diunduh. *File* tersebut kemudian dicetak dan kemudian harus dibawa saat mendatangi Kantor Imigrasi. Tidak hanya membawa bukti cetak itu saja, namun juga

harus membawa syarat dan kelengkapan lain untuk membuat paspor.

Inovasi tersebut memang sudah membuat kinerja pelayanan keimigrasian dalam pembuatan paspor semakin baik dan keefektivitasan waktu semakin menjadi efisien dibandingkan dengan cara konvensional atau *manual* yang dilakukan secara *walk-in*. Namun dalam era teknologi seperti sekarang ini, masih diperlukan suatu inovasi baru yang dapat memudahkan masyarakat dan memberikan *output* yang sangat memuaskan bagi Imigrasi maupun masyarakat, tentu khususnya disini dalam hal pelayanan keimigrasian pada pembuatan paspor.

Pihak yang berpendapat bahwa perkembangan teknologi merupakan tanda dari kemajuan peradaban umat manusia beralasan bahwa kemajuan teknologi banyak memberi keuntungan bagi kelangsungan hidup manusia. Mereka berdalih dengan kemajuan teknologi kehidupan manusia menjadi semakin mudah dan terarah. Salah satu contoh mesin-mesin industri, seiring kemajuan zaman kini mesin dapat beroperasi secara mandiri dan memproduksi bahan kebutuhan manusia melebihi kinerja manusia sendiri. Dengan perkembangan mesin seperti ini manusia sangat dimudahkan karena tidak perlu susah payah melakukan kerja. Selain itu kemajuan dibidang komunikasi dan transportasi menjadikan manusia dapat melakukan segala sesuatu secara efisien.<sup>13</sup>

Berdasarkan pandangan tentang kemajuan teknologi seperti itulah Imigrasi membutuhkan inovasi teknologi yang efektif, efisien, dan menghasilkan *output* yang dapat memuaskan masyarakat. Maka dari itu muncul sebuah inovasi teknologi dari penulis yang dapat membantu Imigrasi dalam hal peningkatan kualitas pelayanan keimigrasian dalam pembuatan paspor, yaitu dengan menggunakan inovasi teknologi EPS (*Express Passport Service*).

EPS ini sendiri merupakan sebuah mesin otomatis yang didalamnya menyediakan jasa layanan pembuatan paspor cepat, dimana para pemohon atau masyarakat dapat dengan langsung

---

<sup>13</sup> Haris Nst, *Pandangan Tentang Kemajuan Teknologi*,  
<http://harisnst33.blogspot.com/2013/01/pandangan->

[tentang-kemajuan-teknologi\\_6.html](#), diakses pada hari Sabtu, 22 September 2018, pukul 10.40

datang ke Kantor Imigrasi yang nantinya sudah menyediakan beberapa mesin EPS. Masyarakat tidak perlu lagi melakukan pendaftaran pada aplikasi Antrian Paspor *Online* kembali, mereka hanya perlu datang membawa berkas-berkas yang diperlukan dan melaksanakan segala proses dalam pembuatan paspor dengan mesin EPS. Tentu saja hal ini sangatlah lebih baik dalam segi waktu, pelayanan, dan *output* yang dihasilkan apabila dibandingkan dengan sistem atau mekanisme sebelumnya yang mengharuskan masyarakat untuk mendaftar terlebih dahulu untuk mengantri, walau sudah melalui sistem antrian *online*, tetap saja terkadang ada batas kuota yang mengharuskan mereka untuk menunggu beberapa minggu hingga satu bulan untuk dapat mengantri kembali untuk membuat paspor.

Dan proses pembuatan paspor pun harus menunggu 3-4 hari kerja, dimana itu terbilang cukup lama apabila membandingkan dengan pelayanan keimigrasian pada pembuatan paspor di Imigrasi Singapura yang hanya membutuhkan waktu 5-10 menit untuk proses pembuatan paspornya. Waktu merupakan suatu aspek yang paling diutamakan bagi masyarakat dimana mereka ingin serba efektif dan cepat, tentu dengan mengutamakan hasil yang memuaskan juga. Maka dari itu tentu dengan adanya inovasi teknologi EPS ini dapat sangat membantu meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan keimigrasian dalam pembuatan paspor dengan sangat signifikan perubahannya.

### **Konsep dan Penerapan Inovasi Teknologi EPS (*Express Passport Service*)**

Penulis memiliki suatu konsep teknologi yang menggunakan sistem server dalam pengaturan kinerja mesin EPS. EPS ini tentu akan terintegrasi dengan SIMKIM dan akan selalu dicek mengenai sistem programnya secara berkala. EPS ini sendiri akan memiliki beberapa *update* versi atau pembaharuan setiap 6 bulan hingga 1 tahun berdasarkan kebutuhan dan evaluasi kekurangan pada versi sistem sebelumnya.

Melihat beberapa inovasi teknologi dari Imigrasi yang sudah ada sebelumnya seperti APOA, nyidakim, dan sebagainya tidak memiliki suatu *maintenance* atau *update* secara berkala yang menyebabkan sistem tidak pernah terbaharui dan

hanya menggunakan sistem lama seperti itu. Namun untuk EPS ini akan dikembangkan sistem yang memiliki fitur-fitur berbasis GUI (*Graphical User Interface*) dengan desain yang terbaharui serta menarik untuk masyarakat gunakan. Dan EPS ini akan mendukung juga sistem operasi terbaru dengan fitur pemberitahuan laporan data secara detail untuk pembuatan paspor per hari dengan *real time report*. Sehingga pejabat imigrasi dapat mengunduh hasil laporan pembuatan paspor per hari sekaligus melalui sistem EPS tersebut.

Untuk mekanisme EPS, pemohon hanya perlu datang ke Kantor Imigrasi dengan membawa berkas-berkas yang diperlukan dalam pembuatan paspor. Lalu mengunjungi mesin EPS yang sudah tersedia dan melakukan pemindaian berkas langsung pada mesin tersebut. Kemudian akan diwajibkan untuk menjawab beberapa pertanyaan umum seperti pada wawancara dengan cara konvensional, namun dapat langsung dibaca pertanyaannya dan dijawab menggunakan mikrofon kecil yang sudah tersedia. Kemudian mesin akan memastikan kembali dengan menanyakan kepada pemohon apakah data yang tertulis atau tercantum pada berkas sudah sama dengan apa yang akan dicetak pada paspor. Setelah itu mesin EPS akan melanjutkan ke tahap foto dan juga pengambilan sidik jari yang langsung dilakukan di tempat tersebut. Ketika sudah selesai, maka akan keluar sebuah surat untuk membayar paspor tersebut, dan pembayaran dapat langsung dibayarkan secara setor tunai di mesin tersebut, dimana EPS sudah terintegrasi dengan bank-bank terkait. Ketika semua proses sudah selesai, maka pemohon tinggal menunggu saja proses pencetakan paspor yang dilakukan oleh EPS, setelah itu paspor dapat langsung diambil saat itu juga.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan di atas, terdapat 2 kesimpulan berdasarkan rumusan masalah mengenai bagaimana inovasi teknologi dapat membantu meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan keimigrasian dalam pembuatan paspor dan juga mengenai penerapan EPS di Kantor

Imigrasi. Berikut penjelasan kesimpulan yang telah penulis rangkum:

- a) Pada dasarnya memang tidak dapat dipungkiri kita hidup pada era globalisasi dimana semuanya mengandalkan teknologi untuk melakukan kegiatan sehari-hari. Termasuk juga dalam pelayanan publik yang menyediakan beragam akses maupun kemudahan bagi masyarakat. Direktorat Jenderal Imigrasi pun terus mengembangkan inovasi terkait peningkatan tingkat kualitas pelayanan keimigrasian terhadap Warga Negara Indonesia khususnya. Dengan munculnya beberapa inovasi berbasis teknologi seperti Antrian Paspor *Online*, Nyidakim, APOA, dan sebagainya merupakan suatu bentuk nyata dari Direktorat Jenderal Imigrasi untuk terus mengutamakan pelayanan sebagai pondasi kinerja dari Direktorat Jenderal Imigrasi itu sendiri. Dengan semakin padatnya pekerjaan maupun kegiatan masyarakat pada zaman sekarang ini sangatlah menuntut pelayanan yang serba cepat dan efektif. Maka dari itu terciptalah sebuah ide atau inovasi teknologi mengenai EPS (*Express Passport Service*) yang dinilai sangat relevan dengan kondisi saat ini serta dapat sangat membantu pelayanan keimigrasian dalam melayani masyarakat dengan lebih baik, cepat, dan dengan kualitas yang dapat memuaskan masyarakat.
- b) Mengenai penerapan EPS di Kantor Imigrasi tentunya memerlukan beberapa konsep yang dapat mendukung kinerja dari EPS itu sendiri. EPS merupakan sebuah mesin yang dapat dengan mudah diakses ataupun digunakan oleh masyarakat. Dan tidak memerlukan alat bantu lainnya dalam mengoperasikan EPS. Dengan dibuatnya suatu pedoman mekanisme EPS yang dapat dibuat pada *teaser video* dalam EPS atau sebagai poster dan ditempelkan di papan pengumuman atau pintu depan di Kantor Imigrasi tentunya dapat membuat masyarakat menjadi paham serta mengerti akan kegunaan dan bagaimana cara kerja dari EPS. Dalam hal ini EPS memerlukan beberapa simulasi awal yang dapat dilaksanakan kemungkinan di salah satu Kantor Imigrasi yang berada di Jabodetabek. Tujuan dari simulasi ialah melihat

cara kerja dari EPS, bagaimana EPS dapat membuat masyarakat menjadi nyaman dan puas akan pelayanan dan melihat kelebihan,kekurangan maupun kendala dari EPS yang nantinya dapat dievaluasi dan diperbaiki ke depannya agar menjadi lebih baik lagi. Sehingga apabila sudah terbukti memang EPS ini merupakan suatu inovasi yang efektif dan dapat memudahkan pemohon dalam mengakses dan membuat paspor, tentu saja bukan hal yang tidak mungkin untuk EPS ini dapat diterapkan di Kantor-kantor Imigrasi di seluruh Indonesia di masa yang akan datang dan dapat dikembangkan secara terus menerus ke depannya.

### Saran

Dari pembahasan diatas, penulis mempunyai saran demi perubahan sistem pelayanan Imigrasi Indonesia agar menjadi lebih baik lagi, yaitu:

- a) Alangkah baiknya apabila Direktorat Jenderal Imigrasi tidak hanya fokus pada SOP, peraturan, dan pembangunan fasilitas umum lainnya. Namun harus memfokuskan juga terhadap sistem teknologi yang semakin berkembang demi meningkatkan sistem pelayanan keimigrasian yang sudah ada menjadi lebih baik lagi;
- b) Direktorat Jenderal Imigrasi harus selalu sadar akan pembaharuan sistem atau versi yang sangat diperlukan bagi beberapa aplikasi atau sistem yang ada di Imigrasi agar dapat selalu digunakan dengan semestinya oleh para Pejabat Imigrasi ataupun masyarakat;
- c) Sebaiknya pelayanan keimigrasian di Indonesia sudah menggunakan sistem teknologi yang terintegrasi dengan baik melalui SIMKIM, dimana sistem harus selalu *diupdate* dan diberlakukan *maintenance* secara berkala;
- d) EPS (*Express Passport Service*) merupakan suatu ide atau inovasi yang dapat memajukan sistem pelayanan keimigrasian Indonesia menjadi semakin baik lagi ke depannya. Dimana EPS sangatlah mudah untuk digunakan maupun diakses oleh Pejabat Imigrasi dan khususnya oleh masyarakat. Diharapkan konsep dan penerapan EPS dapat menjadi referensi untuk sistem pelayanan keimigrasian pada pembuatan paspor di masa yang akan datang.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Buku:**

Lembaga Administrasi Negara, Standar Pelayanan Publik, Jakarta, 2009.

Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan (PSKK) UGM

Tim Peneliti STIA LAN Bandung. 2007. *Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kota Bandung*. Bandung : STIA LAN Bandung

Prianto, Agus. 2006. *Menakar Pelayanan Publik*. Malang : In-trans

### **Peraturan Perundang-Undangan:**

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian

Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia No. 19 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Imigrasi

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia No. 8 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor

### **Internet**

Haris Nst, *Pandangan Tentang Kemajuan Teknologi*,  
[http://harisnst33.blogspot.com/2013/01/pandangan-tentang-kemajuan-teknologi\\_6.html](http://harisnst33.blogspot.com/2013/01/pandangan-tentang-kemajuan-teknologi_6.html), diakses pada hari Sabtu, 22 September 2018, pukul 10.40

### **Sumber Lain**

Wawancara langsung dengan Yasonna Hamonangan Laoly selaku Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia pada tanggal 26 Januari 2016 pukul 10.15 WIB