

**TRANSPARANSI DALAM PERMOHONAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI  
KELAS I NON TPI DEPOK****TRANSPARENCY IN PASSPORT APPLICATIONS AT CLASS I NON TPI DEPOK  
IMMIGRATION OFFICE**

<https://10.0.205.137/tematics.v5i2.501>

Submitted: 05-10-2023 Reviewed: 12-11-2023 Published: 09-12-2023

**Novantio Fikries**  
novantiofikries9@gmail.com  
Politeknik Imigrasi

**Sri Kuncoro Bawono**  
kuncoro@poltekim.ac.id  
Politeknik Imigrasi

**Pascalis Danny K.W.**  
pascalisdanny4@gmail.com  
Politeknik Imigrasi

**Abstract (In English).** *In the era of globalization and comprehensive transformation brought about by Industry 4.0, various aspects of people's lives in Indonesia have been significantly affected. One aspect that is greatly influenced by globalization is the trend of increasing international travel undertaken by the Indonesian population. This surge in international travel ultimately led to an increase in requests for passport issuance at the Class I Non TPI Depok Immigration Office, which functions as the technical implementer responsible for carrying out immigration functions throughout Indonesia. Issuing a passport is very important because it allows Indonesian citizens to travel abroad and return to their homeland legally. Therefore, the Class I Non TPI Depok Immigration Office plays a key role in processing passport applications and ensuring the efficiency and smoothness of the process. The immigration office functions as a technical implementer responsible for carrying out immigration functions in various regions of Indonesia.*

**Keywords:** *Transparency, Service, Passport*

**Abstract (In Bahasa).** Di era globalisasi dan transformasi komprehensif yang dibawa oleh Industri 4.0, berbagai aspek kehidupan masyarakat di Indonesia telah terpengaruh secara signifikan. Salah satu aspek yang sangat dipengaruhi oleh globalisasi adalah tren meningkatnya perjalanan internasional yang dilakukan oleh penduduk Indonesia. Lonjakan dalam perjalanan internasional ini akhirnya mengarah pada peningkatan permintaan penerbitan paspor di Kantor



Imigrasi Kelas I Non TPI Depok, yang berfungsi sebagai pelaksana teknis yang bertanggung jawab untuk melaksanakan fungsi imigrasi di seluruh wilayah Indonesia. Penerbitan paspor merupakan hal yang sangat penting karena memungkinkan warga negara Indonesia untuk bepergian ke luar negeri dan kembali ke tanah air mereka secara legal. Oleh karena itu, Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok memainkan peran kunci dalam memproses permohonan paspor dan memastikan efisiensi serta kelancaran proses tersebut. Kantor imigrasi berfungsi sebagai pelaksana teknis yang bertanggung jawab untuk menjalankan fungsi imigrasi di berbagai wilayah Indonesia.

**Kata Kunci : Transparansi, Pelayanan, Paspor**

## **1. PENDAHULUAN**

Dalam era revolusi industri 4.0 percepatan arus globalisasi juga melanda Indonesia, transformasi yang komprehensif menyelimuti seluruh aspek kehidupan masyarakat. Di Indonesia salah satu aspek yang terdampak akibat arus globalisasi yaitu semakin meningkatnya perjalanan lintas negara yang dilakukan oleh masyarakat. Hal ini menyebabkan meningkatnya permintaan pembuatan paspor di setiap kantor imigrasi. Keputusan MENPAN RB No. 63 Th. 2003, yang menerangkan bahwa pelayanan publik adalah pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah sebagai pengelola pelayanan publik sebagai dalam rangka memenuhi kebutuhan warga negara sebagai pengguna pelayanan maupun pelaksana sesuai dengan perundang-undangan yang telah ditentukan (MENPAN, 2003).

Manajemen pelayanan publik adalah suatu pendekatan yang sistematis dalam merencanakan, mengorganisasi, mengarahkan, mengkoordinasikan, dan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik oleh lembaga-lembaga pemerintah. Tujuan dari manajemen pelayanan publik adalah untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik (Ali, 2023).

Pelayanan yang dilakukan meliputi beberapa aspek yaitu diantaranya yaitu berupa aspek dari biaya pembuatan, waktu yang diperlukan dalam penyelesaian proses pembuatannya. Pemanfaatan dalam teknologi informasi ini memberikan manfaat selain menekan pengeluaran biaya, e-government juga

bermanfaat untuk meningkatkan transparansi, meningkatkan fungsi kontrol, meningkatkan monitoring serta pengawasan dalam pelaksanaan, dan untuk meningkatkan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Hal tersebut sejalan sebagai wujud upaya mencapai tujuan manajemen pelayanan publik dengan cara meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan akuntabilitas. Sehingga dengan adanya hal ini dapat mencegah tindakan korupsi, karena pelaksanaan tugas lebih transparan dan mudah untuk dimonitor oleh pihak lain.

Pada umumnya transparansi juga dianggap sebagai prasyarat akuntabilitas. Hal ini dikarenakan dalam tindakan yang harus dievaluasi dengan benar harus ada akses ke semua informasi yang diperlukan. Jika akses ditolak, maka pertanggungjawaban tidak bisa dibuktikan. Sehingga baik transparansi dan akuntabilitas dipandang sebagai kondisi yang diperlukan untuk pengelolaan yang baik. Ini berlaku dalam berbagai macam pengaturan mulai dari individu hingga organisasi (Jones, 2023).

Pada implementasi e-government diharapkan didapatkannya peluang dalam peningkatan efektifitas, efisiensi, pengurangan biaya, serta peningkatan transparansi dan mengurangi korupsi (Hardjaloka, 2014). Sehingga dapat dipahami salah satu manfaat e- government yaitu mempersempit potensi untuk dapat terjadinya tindakan seperti korupsi, pemenuhan kepentingan pribadi, dan berbagai macam bentuk korupsi lainnya yang dapat merugikan negara tetapi memberikan keuntungan secara pribadi atau kelompok, dengan meningkatnya transparansi tersebut serta dengan mudahnya pelaksanaan monitoring dan pengawasan terhadap penyelenggaraan pemerintahan yang diharapkan dengan adanya hal tersebut dapat meningkatkan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Salah satu dari aspek good governance yang wajib dilaksanakan dalam proses penyelenggaraan suatu pelayanan yaitu transparansi atau keterbukaan, transparansi ini merupakan satu hal yang sangat penting dalam proses pelayanan publik dikarenakan masyarakat selaku pengguna akan tahu apa saja yang menjadi hak serta kewajibannya dalam proses pelayanan publik tersebut, begitu pula dengan pemerintah dimana pemerintah itu sendiri harus tahu mana hak dan kewajibannya sebagai pengelola pelayanan, hal ini bertujuan agar setiap unit pemerintahan bisa memaksimalkan fungsinya masing-masing. Keterbukaan dalam memberikan informasi terhadap warga negara merupakan salah satu

bagian dari ciri negara demokratis yang mementingkan kepentingan negara, dimana hal tersebut juga bisa bertujuan untuk mewujudkan Good Governance. Kantor Imigrasi adalah salah satu kantor pemerintah yang berfungsi sebagai salah satu pelaksana teknis pelayanan kepada masyarakat yang berhubungan langsung dengan pelayanan keimigrasian atau perpindahan penduduk lintas negara serta pergerakan orang yang keluar ataupun orang yang masuk, serta tinggal di Indonesia ke luar Indonesia. Adapun proses lalu lintas masyarakat yang keluar dan masuk sebuah negara dibutuhkan dokumen berupa paspor sebagai identitas resmi sehingga bisa dikatakan warga atau orang yang legal saat berada di wilayah lain. Berdasarkan belakang yang telah diuraikan di atas, dengan ini penulis tertarik menulis karya ilmiah dengan judul: “Transparansi Pelayanan Publik Dalam Permohonan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok”. Berdasarkan uraian diatas, maka rumusan masalah yang dibahas dalam penelitian ini sebagai berikut: 1) Bagaimana transparansi permohonan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok?; 2) Bagaimana upaya meningkatkan transparansi dalam permohonan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok?

## **2. METODE**

### **2.1 Pendekatan dan Jenis**

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian dengan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian metode deskriptif kualitatif adalah penelitian ilmiah dengan menghasilkan data penelitian berupa fakta-fakta tertulis maupun lisan yang berasal dari pengamatan dan wawancara (Moleong, 2012).

### **2.2 Metode Analisis Data**

Metode Analisis data adalah suatu langkah proses yang dilakukan setelah dilaksanakannya proses pengumpulan data, analisis terhadap data yang sudah diperoleh ini merupakan suatu bentuk bagian terpenting dalam pelaksanaan metode ilmiah karena proses analisa data ini dilaksanakan untuk dapat memecahkan berbagai permasalahan yang ada dalam suatu penelitian (Nugrahani, 2014).

### **2.3 Teknik Pengumpulan data**

Teknik Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara:

a) Wawancara

Wawancara dilakukan apabila peneliti ingin mengumpulkan data untuk mengetahui informasi secara mendalam dari narasumber. Wawancara akan dilakukan kepada petugas Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok, dan kepada masyarakat pemohon penerbitan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok.

b) Observasi

Observasi merupakan kegiatan melihat serta mengamati baik-baik lingkungan penelitian dan juga perilaku dari subjek penelitian (Hermawan, 2018). Jadi pengumpulan data ini akan dilakukan untuk mendapatkan data lapangan dan juga informasi yang dibutuhkan dalam pelaksanaan penelitian ini melalui pengamatan langsung yang dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok.

c) Riset Media

Peneliti juga menggunakan riset media untuk proses menganalisis dan mengumpulkan informasi dari berbagai sumber data untuk melengkapi dokumen hasil penelitian.

### **3. PEMBAHASAN**

Manajemen pelayanan publik adalah suatu pendekatan yang sistematis dalam merencanakan, mengorganisasi, mengarahkan, mengkoordinasikan, dan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik oleh lembaga-lembaga pemerintah. Tujuan dari manajemen pelayanan publik adalah untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik (Ali, 2023).

Pada umumnya transparansi juga dianggap sebagai prasyarat akuntabilitas. Hal ini dikarenakan dalam tindakan yang harus dievaluasi dengan benar harus ada akses ke semua informasi yang diperlukan. Jika akses ditolak, maka pertanggungjawaban tidak bisa dibuktikan. Sehingga baik transparansi dan akuntabilitas dipandang sebagai kondisi yang diperlukan untuk pengelolaan yang baik. Ini berlaku dalam berbagai macam pengaturan mulai dari individu hingga organisasi (Jones, 2023).

Transparansi sebagai salah satu pilar utama good governance telah diatur dengan tegas dalam Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik. Keterbukaan informasi publik menjadi landasan penting dalam menjalankan tata kelola yang baik dan efektif dalam pelayanan publik khususnya di ruang lingkup prinsip transparansi (Of et al., 2023). Dalam konteks pelayanan masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok, penerapan prinsip transparansi memiliki peran yang sangat vital untuk memastikan bahwa masyarakat mendapatkan layanan yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan mereka.

Akses terhadap informasi publik adalah hak dasar setiap warga negara yang harus dihormati dan dipenuhi oleh lembaga pemerintah, termasuk Kantor Imigrasi. Dalam upaya mewujudkan transparansi dalam pelayanan, Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok harus memastikan bahwa informasi terkait prosedur, persyaratan, dan regulasi terkait layanan imigrasi tersedia secara terbuka dan mudah diakses oleh masyarakat (Oleo, 2021). Hal ini dapat dilakukan melalui berbagai saluran seperti situs web resmi, brosur, papan informasi, maupun saat ini juga didukung oleh penggunaan media sosial milik kantor imigrasi itu sendiri. Adanya akses yang mudah terhadap informasi ini akan membantu masyarakat dalam memahami proses-proses yang harus mereka lalui, mengurangi ketidakpastian, dan meningkatkan kualitas interaksi antara petugas dan pemohon.

Penting untuk diingat bahwa pelaksanaan transparansi dalam pelayanan tidak hanya sebatas memenuhi kewajiban hukum, tetapi juga memiliki dampak positif yang signifikan terhadap kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Yayat, 2017). Ketika masyarakat merasa bahwa mereka memiliki akses yang mudah terhadap informasi dan bahwa pemahaman mereka dihargai, rasa percaya dan kepuasan terhadap pelayanan meningkat. Sebaliknya, kurangnya transparansi dapat menyebabkan ketidakpastian, ketidakpuasan, dan ketidakpercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Teori transparansi ini meliputi : 1). Akses informasi terhadap pembuatan dokumen kependudukan, 2). Partisipasi masyarakat, dan 3). Pelayanan yang tidak diskriminatif.

#### 1. Akses Informasi

Transparansi, sebagai salah satu pilar utama dalam konsep good governance, memiliki arti penting dalam membangun tata kelola yang baik dan efektif di berbagai sektor pemerintahan. Dalam definisi yang lebih jelas, transparansi diartikan sebagai keterbukaan yang tulus dan menyeluruh, yang melibatkan partisipasi aktif masyarakat tanpa diskriminasi. Implementasi prinsip transparansi ini dapat dengan jelas diamati dalam upaya Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok dalam memberikan akses informasi kepada masyarakat mengenai pembuatan dokumen kependudukan.

Salah satu indikator nyata dari penerapan transparansi adalah bagaimana lembaga pemerintah, dalam hal ini Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok, memudahkan akses masyarakat terhadap informasi yang relevan melalui sarana yang mudah diakses. Dalam hal pembuatan dokumen perjalanan seperti paspor ataupun izin tinggal, informasi yang jelas dan mudah diakses sangat penting bagi masyarakat. Dalam konteks Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok, upaya untuk memberikan akses informasi melalui situs web resmi merupakan langkah yang sangat tepat. Dalam penyediaan informasi secara terbuka melalui situs web dan media sosial, kantor imigrasi memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk mengakses panduan, persyaratan, prosedur, dan informasi penting lainnya terkait pembuatan dokumen kependudukan

## 2. Partisipasi

Partisipasi masyarakat merujuk pada melibatkan warga dalam proses pengambilan keputusan, pelaksanaan kebijakan, dan pengawasan terhadap layanan di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok. Menurut Erwan Agus Purwanto yang dikutip oleh Saggaf dan Akib, partisipasi masyarakat dalam konteks pelayanan di kantor imigrasi memiliki beberapa bentuk. Partisipasi dapat dilakukan dengan cara sederhana seperti memberikan pendapat atau keluhan melalui kotak saran atau langsung kepada petugas layanan. Namun demikian, partisipasi juga dapat mencapai level yang lebih tinggi, di mana masyarakat terlibat secara langsung dalam proses perencanaan, pengawasan, hingga evaluasi, misalnya dalam penyusunan standar pelayanan.

Pengamatan terhadap partisipasi masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok menunjukkan bahwa warga memiliki kesempatan untuk memberikan masukan atau aspirasi mereka. Salah satu contoh hasil wawancara adalah pernyataan dari Kepala Seksi Teknologi Informasi, yang menjelaskan bahwa

kebijakan di kantor imigrasi dapat diawasi melalui kotak saran dan rekomendasi melalui media sosial, dan jika ada ketidakpuasan, masyarakat dapat bertemu langsung dengan pejabat terkait. Hal ini memungkinkan masyarakat untuk memberikan saran secara langsung tanpa harus melalui kotak saran. Bentuk partisipasi masyarakat di kantor imigrasi dapat diwujudkan secara kompleks melalui keterbukaan kritik dan saran melalui media sosial maupun secara langsung.

### 3. Kewajaran Pelayanan

Kewajaran pelayanan dapat diartikan sebagai penyediaan layanan tanpa mengharapkan imbalan yang berlebihan. Meskipun ada biaya yang terkait, biaya tersebut harus ditetapkan secara wajar, sesuai dengan kemampuan masyarakat dan berdasarkan peraturan yang berlaku, serta diumumkan dengan transparan. Dalam konteks Kantor Imigrasi Depok, biaya-biaya yang terkait dengan pengurusan dokumen perjalanan tampaknya telah diselenggarakan dengan prinsip kewajaran. Hal ini dapat dilihat dari fakta bahwa proses pengurusan dokumen perjalanan di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok diduga tidak melibatkan biaya yang tidak wajar atau berlebihan. Pada sisi biaya, Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok terlihat menjalankan pelayanan dengan prinsip kewajaran.

Tentu saja, kewajaran dalam pelayanan juga harus mencakup pemahaman tentang kemampuan ekonomi masyarakat yang dilayani. Jika biaya yang dikenakan tetap terjangkau dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, ini akan memastikan bahwa layanan tetap dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat. Melalui pengumuman biaya secara transparan dan mempertimbangkan kelayakan ekonomi masyarakat, Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok dapat memastikan bahwa pelayanannya tidak hanya wajar tetapi juga inklusif bagi seluruh warga yang membutuhkan layanan tersebut.

### 4. Kejujuran Petugas

Dalam dunia pelayanan publik, kejujuran dan kualitas pelayanan yang baik merupakan dua unsur yang sangat penting. Kejujuran menjadi pondasi yang mengilhami kepercayaan dan keterlibatan masyarakat, sementara pelayanan yang baik memberikan dampak positif secara langsung pada kepuasan dan kenyamanan masyarakat. Di tengah kompleksitas proses dan persyaratan yang

terkait dengan pengurusan dokumen perjalanan, kisah tentang kejujuran petugas Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok yang tidak hanya menyajikan pelayanan yang baik, tetapi juga membantu para pemohon dengan sepenuh hati, memberikan contoh nyata bagaimana pelayanan publik yang bermartabat dapat membentuk hubungan harmonis antara pemerintah dan masyarakat. Dalam berbagai pengalaman masyarakat dalam berurusan dengan instansi pemerintah, seringkali ada rasa khawatir dan ragu. Proses yang kompleks, birokrasi yang rumit, dan ketidakpastian sering menjadi kendala yang dihadapi oleh masyarakat. Namun, cerita tentang kejujuran petugas Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok membawa harapan baru.

Petugas Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok secara terbuka dan jelas menjelaskan berapa biaya yang harus dibayarkan dan dokumen apa saja yang diperlukan. Tidak ada biaya tersembunyi atau informasi yang disembunyikan. Hal ini bukan hanya menghindari ketidaknyamanan dan kejutan negatif bagi pemohon, tetapi juga menciptakan lingkungan yang transparan dan adil.

Selain kejujuran dalam memberikan informasi, pelayanan yang sangat baik juga merupakan ciri khas dari petugas Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok. Mereka tidak hanya berfokus pada tugas-tugas administratif, tetapi juga berusaha membantu pemohon dengan penuh perhatian. Ini tercermin dalam sikap ramah dan keramahan mereka, serta ketersediaan untuk menjawab pertanyaan dan memberikan bantuan. Ketika ada pemohon yang menghadapi kesulitan atau ketidakpastian, petugas dengan senang hati berusaha memberikan panduan dan solusi yang dapat membantu memecahkan masalah.

#### 5. Tidak Diskriminatif

Pelayanan publik yang adil dan tidak diskriminatif adalah inti dari keberlanjutan demokrasi dan kesejahteraan masyarakat. Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok telah menjadi teladan dalam menyajikan pelayanan yang setara dan inklusif kepada seluruh warga masyarakat, tanpa memandang latar belakang, suku, agama, gender, atau orientasi seksual. Melalui kebijakan dan praktek pelayanan yang tidak diskriminatif, mereka telah membentuk model inspiratif tentang bagaimana pelayanan publik yang adil dapat menciptakan kepercayaan, harmoni, dan inklusi di tengah-tengah masyarakat yang beragam. Dalam beberapa dekade terakhir, isu diskriminasi telah menjadi perhatian global yang semakin mendalam. Diskriminasi merugikan hak asasi manusia dan

menghambat perkembangan sosial serta ekonomi. Oleh karena itu, memiliki pelayanan publik yang terbebas dari segala bentuk diskriminasi sangat penting untuk menciptakan masyarakat yang adil dan berkeadilan. Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok telah memberikan contoh yang inspiratif dalam hal ini.

Salah satu aspek penting dari pelayanan yang tidak diskriminatif adalah kesetaraan dalam menghadapi masyarakat. Petugas Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok telah mendemonstrasikan dedikasi mereka dalam memberikan pelayanan yang sama kepada semua individu, tanpa memandang status sosial atau latar belakang mereka. Setiap orang yang datang untuk mengurus dokumen perjalanan diperlakukan dengan hormat dan layanan yang pantas. Hal ini menciptakan lingkungan yang tidak hanya merasa adil, tetapi juga memberikan pandangan positif terhadap pelayanan publik secara keseluruhan. Penting untuk diingat bahwa diskriminasi dapat muncul dalam berbagai bentuk. Ini bisa bersifat langsung, seperti perlakuan yang kasar atau tidak adil kepada individu karena karakteristik tertentu. Namun demikian, diskriminasi juga bisa bersifat tidak langsung, seperti kebijakan atau praktik yang secara tidak sengaja menguntungkan sebagian orang sementara merugikan orang lain. Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok telah berupaya untuk menghindari semua bentuk diskriminasi ini dengan menerapkan prosedur yang jelas dan transparan dalam pelayanannya.

Dalam hal ini dilaksanakan Upaya Meningkatkan Transparansi Pada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok, melalui:

1. Inovasi Digitalisasi Layanan

Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok di Jawa Barat telah memperkenalkan serangkaian inovasi layanan yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik mereka. Dalam lingkup pelayanan keimigrasian, perubahan ini mencakup pengenalan Duta Layanan dan penggunaan barcode dalam proses layanan mereka. Inovasi ini telah mendapatkan penerimaan positif dari masyarakat dan telah membawa perubahan yang signifikan dalam cara Kantor Imigrasi tersebut melayani pemohon. Mari kita eksplorasi lebih dalam mengenai inovasi ini dan bagaimana mereka berkontribusi dalam meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan publik.

Dalam konteks pelayanan publik, interaksi manusia adalah salah satu elemen kunci untuk menciptakan pengalaman yang positif dan bermanfaat bagi masyarakat. Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok telah mengenalkan konsep "Duta Layanan" sebagai bagian dari upaya mereka untuk meningkatkan pelayanan. Duta Layanan adalah petugas yang dilatih khusus untuk memberikan informasi dan layanan kepada masyarakat.

Salah satu hal terpenting yang disampaikan oleh Duta Layanan adalah keakuratan dan kelengkapan informasi. Pemohon keimigrasian seringkali memiliki pertanyaan yang kompleks tentang berbagai prosedur dan persyaratan yang perlu mereka penuhi. Duta Layanan dilatih untuk memberikan jawaban yang akurat dan lengkap sehingga pemohon dapat dengan mudah memahami apa yang dibutuhkan dalam proses keimigrasian mereka. Ini membantu mengurangi tingkat ketidakpastian dan kebingungan yang mungkin dirasakan oleh pemohon.

Selain itu, sikap ramah dan sopan dari Duta Layanan juga merupakan komponen penting dalam inovasi ini. Interaksi yang positif antara petugas dan masyarakat menciptakan lingkungan yang lebih nyaman dan bersahabat. Pemohon merasa didengar dan diberi perhatian, yang pada gilirannya meningkatkan kepercayaan mereka terhadap institusi pemerintah. Dalam konteks yang lebih luas, ini juga menciptakan citra positif bagi Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok di mata masyarakat.

Namun, peran Duta Layanan tidak hanya sebatas memberikan informasi. Mereka juga memiliki peran dalam membantu pemohon menyelesaikan masalah keimigrasian yang mungkin muncul. Ini bisa berupa masalah teknis dalam pengisian formulir atau masalah lebih kompleks seperti pemahaman yang salah tentang prosedur. Duta Layanan adalah sumber daya berharga yang dapat membimbing pemohon melalui setiap tahap proses keimigrasian mereka dan memastikan bahwa mereka memenuhi semua persyaratan dengan benar. Keberadaan Duta Layanan di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok telah memberikan berbagai manfaat bagi masyarakat dan proses keimigrasian secara keseluruhan.

1. Informasi yang Akurat dan Lengkap: Salah satu manfaat terbesar adalah bahwa masyarakat sekarang dapat dengan mudah memperoleh informasi yang akurat dan lengkap tentang berbagai prosedur dan persyaratan keimigrasian. Duta Layanan berperan sebagai sumber informasi yang andal dan membantu pemohon memahami semua aspek yang terlibat dalam proses mereka.
2. Pelayanan yang Ramah dan Sopan: Interaksi positif dengan petugas yang ramah dan sopan menciptakan pengalaman yang lebih positif bagi pemohon. Ini juga menciptakan iklim yang lebih nyaman untuk berkomunikasi dan berinteraksi dengan institusi pemerintah.
3. Penyelesaian Masalah Efektif: Duta Layanan juga berfungsi sebagai penyelesaian masalah yang efektif bagi pemohon yang mengalami kesulitan atau hambatan dalam proses keimigrasian mereka. Dengan pengetahuan yang mendalam tentang peraturan dan prosedur, mereka dapat membantu pemohon mengatasi masalah dengan cepat dan efisien.

Inovasi Duta Layanan ini juga mencerminkan peran penting komunikasi manusia dalam pelayanan publik. Meskipun teknologi telah mengubah banyak aspek pelayanan publik, interaksi manusia tetap tak tergantikan dalam menyediakan informasi yang spesifik dan solusi yang dipersonalisasi.

Selain Duta Layanan, Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok juga menghadirkan inovasi berupa penggunaan barcode dalam proses layanan mereka. Barcode ini memiliki peran kunci dalam mengatasi beberapa masalah yang sering terjadi dalam proses layanan keimigrasian. Barcode ini pada dasarnya merupakan perantara untuk digitalisasi surat pernyataan. Dalam hal ini, surat pernyataan sebelumnya harus diisi oleh para pemohon secara manual dan ini kemudian berakibat pada minimnya efisiensi dalam pelaksanaan pelayanan. Untuk mengatasi hal tersebut, maka dicetuskanlah inovasi barcode digitalisasi lembar pernyataan agar nantinya para pemohon hanya perlu melakukan tanda tangan basah ketimbang menulis secara keseluruhan.

Adapun Upaya optimalisasi Implementasi M paspor dalam upaya meningkatkan transparansi sebagai syarat pemenuhan manajemen pelayanan publik. Pengembangan dan penerapan aplikasi M-Paspor dan sistem barcode

oleh Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok adalah langkah positif menuju modernisasi pelayanan publik. Aplikasi M-Paspor memungkinkan pemohon paspor untuk melakukan proses pengajuan secara lebih efisien, sementara sistem barcode telah mempermudah pengaturan antrian pemohon. Namun, seperti halnya setiap inovasi teknologi, ada tantangan dan kendala yang harus diatasi untuk memastikan bahwa aplikasi dan sistem ini berfungsi sebaik mungkin dan memberikan manfaat yang maksimal bagi masyarakat pengguna layanan.

Menurut Bapak Reindy Slamet Yuniarto, S.H., Kepala Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian, aplikasi M-Paspor dan sistem barcode masih dalam tahap pengembangan dan evaluasi. Hal ini adalah tindakan yang bijak, karena memungkinkan pihak kantor imigrasi untuk mengidentifikasi masalah dan memperbaiki kekurangan dalam aplikasi dan sistem ini. Evaluasi ini juga menjadi jalan bagi peningkatan transparansi, karena pihak kantor imigrasi harus terbuka terhadap masukan dan umpan balik dari masyarakat.

Beberapa masalah yang diidentifikasi oleh pengguna layanan melalui ulasan di Playstore dan platform lainnya adalah sebagai berikut:

- Verifikasi Kode yang Lambat: Pemohon mengeluhkan lamanya notifikasi kode verifikasi yang dikirimkan melalui email. Masalah ini dapat menyulitkan pemohon untuk melakukan login ke aplikasi M-Paspor.
- Kendala dalam Daftar Langsung ke Imigrasi: Beberapa pemohon melaporkan bahwa mereka tidak dapat mendaftar langsung di kantor imigrasi karena kuota penuh. Mereka diminta untuk datang kembali pada hari Jumat dengan melakukan pendaftaran online terlebih dahulu. Masalah ini dapat menciptakan ketidaknyamanan bagi pemohon.
- Ketidakjelasan Mengenai Jenis Paspor: Pengguna layanan merasa bingung karena aplikasi tidak memberikan penjelasan yang memadai mengenai perbedaan antara jenis paspor, seperti paspor kerja dan paspor umroh. Ini dapat menyebabkan pemohon membuat pilihan yang salah dan merasa rugi.
- Masalah dalam Pembayaran: Beberapa pemohon melaporkan bahwa aplikasi tidak menyediakan cara pembayaran yang jelas, dan uang yang sudah dibayarkan menjadi hangus. Hal ini menimbulkan rasa kecewa pada pemohon.

- Loading Lama dalam Aplikasi: Pengguna layanan mengeluhkan bahwa aplikasi sering mengalami loading yang lama, bahkan dengan sinyal yang baik dan data yang sudah dimasukkan dengan benar. Hal ini dapat membuat pemohon khawatir tentang keamanan data mereka.
- Pengaturan Antrian yang Bermasalah: Beberapa pemohon melaporkan masalah dalam sistem barcode, seperti kesulitan dalam pengambilan nomor antrian atau masalah teknis dalam pemakaian barcode.

#### **4. KESIMPULAN**

Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok telah mengambil langkah berani dalam menjalankan prinsip transparansi dalam penerapan manajemen pelayanan publik di bidang keimigrasian. Prinsip ini menjadi fondasi penting dalam upaya pemerintah untuk memastikan bahwa pelayanan publik yang diberikan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat, prosedur yang jelas, dan informasi yang akurat. Melalui penelitian ini, kita dapat melihat beberapa upaya konkret yang telah dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok dalam menjalankan prinsip transparansi ini. Salah satu aspek yang sangat penting dalam menciptakan transparansi adalah penyediaan informasi yang jelas dan mudah diakses mengenai prosedur dan persyaratan pengajuan paspor, visa, dan izin tinggal. Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Depok telah berhasil dalam hal ini dengan menyediakan informasi yang tersedia secara online melalui situs web resmi mereka. Hal ini memungkinkan pemohon untuk dengan mudah mengakses panduan lengkap tentang proses pengajuan, dokumen yang diperlukan, dan persyaratan yang harus dipenuhi.

Selain itu, keberadaan "Duta Layanan" juga menjadi salah satu langkah penting dalam meningkatkan transparansi. Duta Layanan adalah petugas yang dilatih khusus untuk memberikan informasi yang akurat dan lengkap kepada masyarakat. Mereka juga dilatih untuk melayani masyarakat dengan ramah dan sopan. Dengan adanya Duta Layanan, pemohon dapat dengan mudah mendekati petugas yang bersedia memberikan panduan dan jawaban atas pertanyaan mereka. Hal ini tidak hanya meningkatkan aksesibilitas informasi, tetapi juga menciptakan lingkungan yang lebih ramah pengguna. Namun, salah satu inovasi yang paling menonjol adalah implementasi sistem barcode. Sistem

ini tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga transparansi dalam pengaturan antrian pemohon. Sebelumnya, pemohon harus mengisi secara manual nama, nomor paspor, dan tanggal lahir pada lembar pernyataan. Hal ini memakan waktu dan dapat menyebabkan kesalahan manusia. Dengan adanya sistem barcode, proses ini menjadi lebih efisien dan efektif.

## REFERENSI

- Afrizal. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif: Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif dalam Berbagai Disiplin Ilmu*. Rajawali Press.
- Ali, M. (2023). Teori Manajemen Pelayanan Publik: Pengertian, Konsep, dan Implikasinya. <https://www.kompasiana.com/muhamadqli/64bcd70fa0688f74a7195432/teori-manajemen-pelayanan-publik-pengertian-konsep-dan-implikasinya>
- DPR. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.
- Hardjaloka, L. (2014). Studi Penerapan E-Government Di Indonesia Dan Negara Lainnya Sebagai Solusi Pemberantasan Korupsi Di Sektor Publik. *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional*, 3(3), 435. <https://doi.org/10.33331/rechtsvinding.v3i3.35>
- Hermawan, H. (2018). Metode Kualitatif untuk Riset Pariwisata. *Open Sciene Framwork*, 2(1).
- Jones, L. (2023). Perbedaan Antara Transparansi dan Akuntabilitas. EsDifferent.
- KOMNAS HAM. (1999). Undang-Undang No. 39 Tahun 1999. In *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia* (Issue 39).
- Kristanten. (2006). *Transparansi Anggaran Pemerintah*. Rineka Cipta.
- Lalolo, K. L. (2013). *Indikator dan Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas, Transparansi dan Partisipasi*.
- Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Penerbit UUP STIM YKPN.
- MENDAGRI. (2008). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Ketertiban Informasi Publik. In *Kementrian Dalam Negeri*.
- MENPAN. (2003). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. In *Kementerian Pendayagunaan*

*Aparatur Negara Republik Indonesia* (pp. 1–9).  
<http://eprints.uanl.mx/5481/1/1020149995.PDF>

Moenir, A. S. (2006). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Bumi Aksara.