

**TINJAUAN PELAYANAN PERCEPATAN PASPOR SELESAI PADA HARI YANG  
SAMA DALAM MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA DI KANTOR IMIGRASI  
KELAS I KHUSUS NON TPI  
JAKARTA SELATAN**

**Aisyah Mila Riski**

**Politeknik Imigrasi**

**Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Hukum dan Hak Asasi Manusia**

**Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia**

**milariski87@gmail.com**

***ABSTRACT***

*With the issuance of a policy regarding passport acceleration services completed on the same day, passport applicants can choose to complete their passport application on the same day the applicant submits the application to be a breakthrough alternative in meeting community needs and realizing immigration into a Clean and Serving Bureaucratic Area. The latest policy that benefits the community is the passport acceleration service on the same day. The implementation of this policy at the Immigration Office Class I for Non-TPI South Jakarta plays a role in realizing excellent service and eliminating gratuities.*

***Keywords : Policy, Passport, Service, Immigration***

**ABSTRAK**

Dengan diterbitkannya kebijakan mengenai layanan percepatan paspor selesai pada hari yang sama, dimana permohonan paspor dapat memilih untuk diselesaikan permohonan paspornya pada hari yang sama dihari pemohon mengajukan permohonan menjadi alternatif terbosan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan mewujudkan imigrasi menjadi Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani. Adapun kebijakan terbaru yang menguntungkan bagi masyarakat adalah pelayanan percepatan paspor pada hari yang sama. Implementasi kebijakan tersebut di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan berperan dalam mewujudkan pelayanan prima dan meniadakan gratifikasi.

**Kata Kunci: Kebijakan, Passport, Layanan, Keimigrasian**

## PENDAHULUAN

Organisasi dapat diinterpretasi berupa suatu entitas yang menjadi media atau tempat dalam rangka mencapai bermacam sasaran atau tujuan, organisasi melibatkan beberapa orang, struktur organisasi, pengelompokan dengan sesuai keahlian pekerjaan dan kesadaran rasional anggota sesuai dengan kemampuan dan spesialisasi mereka masing-masing oleh sebab suatu organisasi memiliki banyak komponen yang sebagai pondasi. lumrahnya, organisasi akan membutuhkan berbagai sumber daya untuk mencapai tujuan tertentu, seperti; uang, mesin, metode / cara, lingkungan, sumber daya manusia dan sumber daya lainnya, yang dilakukan secara sistematis, rasional dan terkendali

Apabila pemerintah adalah birokrasi dalam pelayanan publik, maka organisasi birokrasi pemerintah menjadi organisasi utama yang berkaitan dengan pelayanan publik. Menurut Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, sebagaimana yang tertera pada bab 1 ketentuan umum pasal 1 bahwa:

“pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Pelayanan publik yang masuk dalam kategori baik tentunya memiliki kriteria kualitas pelayanan yang harus dipenuhi. Pengabdian masyarakat dalam wujud pelayanan publik mensyaratkan bahwa semua elemen pada tiap institusi untuk menyajikan pelayanan prima kepada masyarakat. Pelayanan prima berkonotasi sebagai bentuk upaya pemerintah dengan sebaik-baiknya dalam melayani masyarakat, dengan cara dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat

Guna terwujudnya pelayanan prima, imigrasi sebagai instansi pemerintah mendukung pembangunan Zona Integritas yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah. Kondisi ini mendorong Direktur Jenderal Imigrasi mengeluarkan suatu kebijakan untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh paspor khususnya bagi masyarakat yang memerlukan paspor

karena keadaan yang mendesak sehingga masyarakat dan petugas tidak perlu lagi melakukan suatu tindakan yang menyalahi aturan.

Dengan diterbitkannya Surat Edaran Direktori Jenderal Imigrasi Nomor : IMI- 1635.GR.01.01 Tahun 2019 mengenai layanan percepatan paspor selesai pada hari yang sama, dimana permohonan paspor dapat memilih untuk diselesaikan permohonan paspornya pada hari yang sama dihari pemohon mengajukan permohonan (*Layanan Percepatan Paspor Selesai Pada Hari Yang Sama*, n.d.). Kebijakan tersebut dapat menjadi alternatif terbosan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan mewujudkan imigrasi menjadi Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani. Kebijakan tersebut didukung dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2019 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia. Dengan adanya kebijakan pelayanan percepatan paspor pada hari yang sama diharapkan mampu menghilangkan gratifikasi serta memberikan pelayanan yang prima bagi masyarakat.

Selaras dengan latar belakang yang telah diuraikan rumusan masalah dalam penelitian yang sedang dikaji, sebagai berikut :

1. Bagaimana Alur pelayanan percepatan paspor selesai pada hari yang sama di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan ?
2. Bagaimanan peran pelayanan percepatan paspor selesai pada hari yang sama dalam mewujudkan pelayanan prima di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan ?

## METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2018) penelitian dengan metode kualitatif adalah suatu metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat postpositivisme, difungsikan untuk meneliti pada keadaan objek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, dan hasil penelitian tersebut lebih menekankan makna sebagai data yang sebenarnya dengan menghasilkan informasi deskriptif dan asosiatif.

## PEMBAHASAN

### A. Alur Pelayanan Percepatan Paspor Pada Hari Yang Sama

Salah satu inovasi layanan keimigrasian di tahun 2019 adalah Layanan Percepatan Paspor Pada Hari Yang Sama, dimana permohonan Paspor RI dapat memilih untuk diselesaikan permohonan Paspornya

pada hari yang sama di hari pemohon mengajukan permohonan.

Sebagaimana diatur dalam Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi Nomor : IMI-1635.GR.01.01 Tahun 2019, Layanan Percepatan Paspor Pada Hari Yang Sama diterapkan dengan ketentuan : *(Layanan Percepatan Paspor Selesai Pada Hari Yang Sama, n.d.)*

1. Dikenakan biaya PNBPN per permohonan sebesar Rp 1.000.000,00 dan biaya paspor yang dimohonkan (paspor 48 halaman sebesar Rp 350.000,00 atau paspor 48 halaman elektronik sebesar Rp 650.000,00) sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2019 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia;
2. Hanya untuk permohonan paspor baru atau penggantian paspor karena habis berlaku, dan tidak diberikan untuk permohonan penggantian paspor karena hilang atau rusak;
3. Permohonan diajukan mulai pukul 08.00 s/d 12.00 waktu setempat (Wit/Wita/Wib), dengan batas waktu jam pembayaran paling lambat pukul 13.00 waktu setempat;
4. Biaya PNBPN tidak dapat dikembalikan apabila :
  - 1) Duplikasi karena permohonan
  - 2) Data berbeda namun orang yang sama
  - 3) Masuk dalam daftar pencegahan
  - 4) Terkena sanksi penundaan/penangguhan pemberian paspor
  - 5) Penelitian lanjutan atau pendalaman terkait keabsahan dokumen pendukung atau kepentingan pengawasan keimigrasian lainnya oleh Bidang/Seksi Intelijen dan Penindakan Keimigrasian
5. Pemohon dapat mengajukan permohonan pengembalian biaya PNBPN apabila :
  - 1) Paspor tidak dapat diterbitkan pada hari yang sama dikarenakan kendala kesisteman, adanya unsur kelalaian dan/atau kesalahan petugas yang tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).
  - 2) Diperlukan adanya penelitian lanjutan atau pendalaman terkait keabsahan dokumen pendukung atau kepentingan pengawasan keimigrasian lainnya oleh Bidang/Seksi Intelijen dan Penindakan Keimigrasian yang hasilnya tidak sebagai permasalahan keimigrasian dan bila terjadi permasalahan pada kesisteman.

Untuk melengkap data yang dibutuhkan peneliti melakukan wawancara, melakukan observasi dan mengambil dokumentasi untuk mengetahui alur pelayanan percepatan paspor yang dilaksanakan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan dalam memberikan pelayanan publik.

Peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan dan Verifikasi Dokumen Perjalanan, yaitu Bapak Ari Febrianto, S.S., M.M. dalam kaitannya dengan alur pelayanan percepatan paspor pada hari yang sama, responden menyatakan bahwa :

*“Untuk pelayanan percepatan, pemohon dimudahkan dengan dapat walk in, namun dibatasi dibawah pukul 12, lebih baik jika pukul 11 dan melakukan pembayaran sebelum jam 1 jika telah lewat jam 12 pelayanan percepatan tidak bisa dilakukan atau proses, hal tersebut sesuai dengan yang ditentukam oleh Direktorat dan di sistem terkunci secara otomatis”*

Responden menjelaskan bahwa alur pelayanan percepatan paspor pada hari yang sama berdasar pada Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi Nomor : IMI-1635.GR.01.01 Tahun 2019 yakni, bagi pemohon dapat langsung datang ke kantor tanpa harus mendaftar melalui Aplikasi Pendaftaran Online dengan kata lain *walk in*, kemudian dijelaskan bahwa alur percepatan hanya dapat dilakukan pada jam tertentu sebagaimana yang telah diatur batas pelayanan percepatan pada jam 12 kemudian pemohon mengikuti alur sama seperti permohonan paspor pada umumnya baik untuk penggantian paspor ataupun permohonan paspor baru, karena apabila pemohon datang lewat dari jam 12, pelayanan percepatan tidak dapat dilakukan karena sistem yang ada secara otomatis menutup untuk pelayanan tersebut.

Pada hasil observasi peneliti mengenai alur pelayanan percepatan paspor pada hari yang sama di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan ditemukan bahwa alur pelayanan percepatan tidak jauh berbeda dengan alur pelayanan permohonan paspor baru dan alur pelayanan permohonan penggantian paspor habis berlaku, yang membedakan pada sistem terdapat kolom untuk pelayanan percepatan sehingga saat masuk dicetak, paspor dapat langsung diproses dengan syarat pemohon telah melakukan pembayaran, karena jika pemohon belum melakukan pembayaran maka proses pencetakan paspor yang lain akan tertunda sampai paspor layanan percepatan selesai dicetak.

No. Permohonan	ID Paspor	Nama Pemohon	Tanggal Lahir	Jenis Paspor	Metode Layanan	Jenis Permohonan	Tanggal Permohonan	Status
1310013	1310013	RENKA KUMALAJATI	01-06-1983	PASPOR ELEKTRONIK 48 H	LAYANAN PERCEPATAN	PENGANTARAN	14-08-2020	Selesai
1310029	1310029	RENES ATHALLA HAFIZ	21-01-2004	PASPOR ELEKTRONIK 48 H	LAYANAN ONLINE	PENGANTARAN	11-07-2020	Selesai
1310029	1310029	SEWA ALIFINO NAVEKA	01-11-2001	PASPOR ELEKTRONIK 48 H	LAYANAN ONLINE	PENGANTARAN	15-07-2020	Selesai
1302483	1302483	INDRA PERMANA HADI	04-06-1995	PASPOR BIASA 48 H	LAYANAN ONLINE	PENGANTARAN	13-08-2020	Selesai
1302487	1302487	DARUL AMIN JEMRI	15-06-1985	PASPOR ELEKTRONIK 48 H	LAYANAN ONLINE	PENGANTARAN	13-08-2020	Selesai
1302492	1302492	YANUS MALLAMA	17-12-1984	PASPOR ELEKTRONIK 48 H	LAYANAN ONLINE	PENGANTARAN	11-08-2020	Selesai
1302492	1302492	NANA MALLAMA	01-04-1995	PASPOR BIASA 48 H	LAYANAN ONLINE	PENGANTARAN	12-08-2020	Selesai
1300864	1300864	ALDIA CEMRANTU SARDIA	04-10-2002	PASPOR ELEKTRONIK 48 H	LAYANAN ONLINE	PENGANTARAN	11-01-2021	Selesai
1301480	1301480	DEWIANTI	22-07-1992	PASPOR BIASA 48 H	LAYANAN ONLINE	PENGANTARAN	13-08-2020	Selesai
1300707	1300707	YANUS WIGUNA	04-04-1982	PASPOR BIASA 48 H	LAYANAN ONLINE	PENGANTARAN	13-08-2020	Selesai

Gambar 3.1. Tampilan Tabel Pencetakan

No. Permohonan	ID Paspor	Nama Pemohon	Tanggal Lahir	Jenis Paspor	Metode Layanan	Jenis Permohonan	Tanggal Permohonan	Status
1302734	1302734	THE WINDYANTI	08-03-1974	PASPOR ELEKTRONIK 48 H	LAYANAN ONLINE	PENGANTARAN	13-08-2020	Selesai

Gambar 3.2. Tampilan Tabel Pencetakan  
(Sumber : Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan)

No. Permohonan	ID Paspor	Nama Pemohon	Tanggal Lahir	Jenis Paspor	Metode Layanan	Jenis Permohonan	Tanggal Permohonan	Status
1302734	1302734	RENES ATHALLA HAFIZ	21-01-2004	PASPOR ELEKTRONIK 48 H	LAYANAN ONLINE	PENGANTARAN	11-07-2020	Selesai
1302736	1302736	RENKA ALIBERO SUKSESIA	05-11-2003	PASPOR ELEKTRONIK 48 H	LAYANAN ONLINE	PENGANTARAN	11-07-2020	Selesai
1302742	1302742	RENKA PERMANA HADI	04-06-1995	PASPOR BIASA 48 H	LAYANAN ONLINE	PENGANTARAN	13-08-2020	Selesai
1302841	1302841	DARUL AMIN JEMRI	15-06-1985	PASPOR ELEKTRONIK 48 H	LAYANAN ONLINE	PENGANTARAN	13-08-2020	Selesai
1302845	1302845	DARUL MALLAMA	17-12-1984	PASPOR ELEKTRONIK 48 H	LAYANAN ONLINE	PENGANTARAN	13-08-2020	Selesai
1302849	1302849	YANUS MALLAMA	01-04-1995	PASPOR BIASA 48 H	LAYANAN ONLINE	PENGANTARAN	13-08-2020	Selesai
1302853	1302853	ALDIA CEMRANTU SARDIA	04-10-2002	PASPOR ELEKTRONIK 48 H	LAYANAN ONLINE	PENGANTARAN	13-08-2020	Selesai
1302857	1302857	DEWIANTI	22-07-1992	PASPOR BIASA 48 H	LAYANAN ONLINE	PENGANTARAN	13-08-2020	Selesai

Gambar 3.3. Tampilan Tabel Pencetakan  
(Sumber : Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan)

Pada Gambar 3.1. pada kolom metode layanan terdapat permohonan layanan percepatan, saat kursor diarahkan pada baris tersebut kursor aktif dan mouse dapat diklik yang artinya permohonan tersebut dapat diproses untuk dicetak, sedangkan pada Gambar.3.2. pada kolom metode layanan tertulis layanan online dengan kursor menunjukkan simbol larangan yang artinya permohonan tersebut tidak dapat dicetak karena pelayanan percepatan belum diproses. Dan pada Gambar 3.3 pada kolom metode layanan tertulis layanan online dengan kursor menunjukkan simbol panah dan aktif yang artinya permohonan tersebut dapat diproses untuk dicetak karena layanan percepatan pada baris di atasnya telah selesai dicetak, sehingga layanan percepatan harus dicetak lebih dulu agar layanan online dapat dikerjakan.

Hasil dari teknik pengumpulan data triangulasi yakni dengan mengkombinasikan teknik pengumpulan data yakni, observasi, wawancara, dan dokumentasi penulis dapat mendeskripsikan

mekanisme pelayanan percepatan, yang mana Alur Permohonan Pelayanan Percepatan Paspor pada dasarnya mengacu pada Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 8 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor dan secara spesifik mengacu pada SOP Penerbitan Paspor Baru 48 Halaman atau Paspor Elektronik 48 Halaman, SOP Paspor Penggantian karena habis berlaku. Berdasarkan hal tersebut kemudian dirangkum menghasilkan Alur Permohonan Pelayanan Percepatan sebagai berikut :

1. Bagi permohonan paspor percepatan diberikan kemudahan dengan dapat langsung datang ke Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan atau *walk in*, sehingga tidak perlu melakukan pendaftaran melalui APAPO;
2. Pemohon menuju ke Helpdesk untuk memberitahukan bahwa pemohon mengajukan pelayanan percepatan kemudian diberikan nomor antrian;
3. Pada tahap selanjutnya kurang lebih sama dengan pelayanan paspor pada umumnya, yakni menuju ke konter untuk verifikasi berkas, melakukan wawancara, foto dan perekaman sidik jari;
4. Setelah verifikasi berkas selesai diberikan kertas berupa struk pembayaran, pemohon diharapkan melakukan pembayaran secepatnya paling lama sebelum jam 12;
5. Setelah melakukan pembayaran, paspor dapat diproses dan dicetak;
6. Setelah dicetak pemohon dapat datang ke kantor untuk mengambil paspor dengan menunjukkan bukti pembayaran;

## B. Peran Pelayanan Percepatan dalam mewujudkan Pelayanan Prima

### 1. Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia diberlakukan suatu Standar Pelayanan Publik sebagai acuan suatu organisasi pemerintah dalam memberikan pelayanan, yang apabila standar tersebut terpenuhi maka suatu instansi pemerintah dapat mewujudkan pelayanan prima. Standar tersebut menurut Keputusan Menteri PAN Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003, kurang lebih meliputi hal sebagai berikut :

- 1) Prosedur pelayanan;
- 2) Waktu penyelesaian;
- 3) Biaya pelayanan;
- 4) Produk pelayanan;
- 5) Sarana dan Prasarana; dan
- 6) Kompetensi petugas pelayanan.

Peneliti melakukan wawancara, melakukan observasi dan mengambil dokumentasi untuk mengetahui urgensi pelayanan percepatan paspor yang dilaksanakan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan dalam memenuhi standar pelayanan publik.

**a. Prosedur Pelayanan**

Berdasarkan pernyataan Bapak Andi Arieyanto, SH dapat dideskripsikan bahwa Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sudah berusaha dengan baik untuk memenuhi standar pelayanan publik pada poin prosedur pelayanan hal tersebut dapat dilihat dari alur pelayanan percepatan yang singkat dan jelas serta tidak mengahruskan untuk mendaftar melalui aplikasi pendaftaran paspor online.

**b. Waktu Penyelesaian**

Pelayanan yang baik tentunya dapat memberikan kepastian waktu, dalam artian pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan, untuk menjawab hal tersebut peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan dan Verifikasi Dokumen Perjalanan, yaitu Bapak Ari Febrianto, S.S., M.M. beliau menyatakan bahwa :

*“Selama ini pelayanan percepatan ini diterapkan, pemohon yang meminta pelayanan khusus tersebut, pelayanan percepatan itu dapat diselesaikan tepat waktu, patut disyukuri belum ada kendala sama sekali.”*

**c. Biaya Pelayanan**

Tabel 3.2 Biaya Pelayanan Dokumen Perjalanan RI

Dokumen Perjalanan Republik Indonesia		
Paspor Biasa 48 Halaman	per permohonan	Rp. 350.000,00
Paspor Biasa 48 Halaman Elektronik	per permohonan	Rp. 650.000,00
Surat Perjalanan Laksana Paspor untuk WNI	per permohonan	Rp. 100.000,00
Surat Perjalanan Laksana Paspor untuk Orang Asing	per permohonan	Rp. 150.000,00
Layanan Percepatan Paspor Selesai Pada Hari Yang Sama	per permohonan	Rp 1.000.000,00

**d. Produk Pelayanan**

Produk pelayanan merupakan hasil dari rangkaian kegiatan dalam pelayanan produk pelayanan yang dihasilkan dari pelayanan percepatan

adalah paspor yang selesai pada hari yang sama sebagaimana yang diungkapkan kepala seksi pada saat wawancara penyelesaian paspor tersebut bisa ditunggu, dengan adanya pelayanan ini sangat membantu bagi pemohon yang membutuhkan paspor dalam keadaan mendesak.

**e. Sarana dan Prasarana**

Untuk memperkaya informasi peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan dan Verifikasi Dokumen Perjalanan, yaitu Bapak Ari Febrianto, S.S., M.M. dalam kaitannya dengan urgensi pelayanan percepatan paspor dalam mewujudkan pelayanan prima, peneliti mengajukan pertanyaan mengenai sarana dan prasaran untuk mendukung pelayanan tersebut responden menyatakan bahwa :

*“Sarana pendukung untuk layanan percepatan dapat dikatakan sudah mencukupi, namun pada Kantor Imigrasi Jakarta Selatan belum diterakan tulisan pada loket tersebut, bahwa loket tersebut merupakan loket khusus layanan percepatan karena pada prinsipnya seperti yang sekarang ada loket untuk layanan prioritas untuk disabilitas itu digunakan juga untuk masyarakat pemohon paspor yang umumnya, pada saat tidak ada pemohon paspor prioritas begitu juga dengan yang pelayanan sameday jika tidak ada pelayanan dapat digunakan pelayanan paspor yang biasa”*

**f. Kompetensi Petugas Pelayanan**

Fasilitas tersebut merupakan bukti nyata dari Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta selatan dalam upaya penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, disamping sarana dan prasarana yang bagus pelayanan publik juga harus memperhatikan kualitas sumber daya manusia yang berperan aktif dalam penyelenggaraan pelayanan tersebut. Dengan demikian peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan dan Verifikasi Dokumen Perjalanan, yaitu Bapak Ari Febrianto, S.S., M.M. dalam kaitannya dengan urgensi pelayanan percepatan paspor dalam mewujudkan pelayanan prima, peneliti mengajukan pertanyaan mengenai profesional kinerja dari pegawai pada pelayanan percepatan tersebut responden menyatakan bahwa :

*“Seperti yang dapat dilihat secara langsung petugas pada Kantor Imigrasi dapat menggunakan pelayanan yang menggunakan SIMKIM 2 dengan baik karena pada saat dilakukan update sistem disediakan tutorial cara penggunaannya dan diberikan pendampingan dari Direktorat. Sebenarnya untuk same day sendiri ini tidak ada istilah dipisah semuanya masih di SPRI juga.”*

## 2. Pelayanan Prima

Untuk mengetahui peran pelayanan percepatan paspor selesai pada hari yang sama dalam rangka mewujudkan pelayanan prima, peneliti juga akan menjelaskan hasil penelitian dihubungkan dengan teori yang telah disampaikan pada bab sebelumnya. Sesuai data yang diperoleh dari pengamatan dan wawancara, bahwa dalam hal Pelayanan Percepatan Paspor Selesai Pada Hari Yang Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima sangat berperan penting bagi masyarakat.

Keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan dalam pemilihan konsep pendekatannya. Konsep pelayanan prima berdasarkan A6 (Barata, 2003; 31), yaitu mengembangkan pelayanan prima dengan menyelaraskan konsep-konsep Sikap (*Attitude*), Perhatian (*Attention*), Tindakan (*Action*), Kemampuan (*Ability*), Penampilan (*Appearance*), Pertanggung jawaban (*Accountability*).

### a. Sikap (*Attitude*)

Sikap (*Attitude*) adalah perilaku yang harus ditunjukkan ketika menghadapi pemohon yang meliputi penampilan yang sopan dan serasi, berpikir positif, sehat dan logis, dan bersikap menghargai. Berdasarkan salah satu testimoni oleh pemohon paspor yang diunggah di sosial media instagram pemohon tersebut menyatakan bahwa:

([https://www.instagram.com/p/CFB\\_bCMAGaH/?igshid=1j1mpqrfy61iw](https://www.instagram.com/p/CFB_bCMAGaH/?igshid=1j1mpqrfy61iw))

“ *Pembuatan paspor sangat mudah tidak perlu antri, dan dari awal petugasnya sudah sangat ramah*”

Berdasarkan testimoni tersebut pemohon merasa senang dengan pelayanan yang diberikan karena pegawai melayani pemohon dengan ramah hal tersebut sesuai dengan motto Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan yakni, melayani dengan tulus. Pemberian pelayanan dengan sikap perilaku lemah lembut, rendah hati, sopan santun dan menghormati sebagai bentuk implementasi dari Deklarasi Janji Kinerja Kementerian Hukum dan HAM Tahun 2020 yang tertuangkan dalam Keputusan Menteri Hukum dan HAM R.I Nomor : M.HH- 04.PR.01.03 Tahun 2019 yang salah satu poinnya adalah Meningkatkan Keramah-tamahan (*Hospitality*) dalam pelayanan masyarakat hal tersebut merupakan suatu komitmen yang wajib dilaksanakan guna meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pemohon.

### b. Perhatian (*Attention*)

Perhatian (*Attention*) adalah kepedulian penuh kepada pemohon, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pemohon maupun pemahaman atas saran dan kritiknya, yang meliputi mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para pemohon, mengamati dan menghargai perilaku para pemohon, dan mencurahkan perhatian penuh kepada pemohon.

Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan sangat terbuka untuk menerima masukan serta saran guna meningkatkan kualitas pelayanan, maka dari itu disediakan kotak saran, pada ruang pelayanan yang apabila pemohon ingin memberi saran dapat menulis di kertas yang telah disiapkan dan kemudian dimasukkan dalam kotak saran, jika pemohon sudah tidak berada di ruang pelayanan dan tidak menemukan kotak saran dapat menelepon pada nomor pengaduan atau mengisi form pengaduan pada website kantor, layanan pengaduan tersebut mudah untuk diakses. Saran dari masyarakat sangat berguna sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan dalam membuat kebijakan yang dalam rangka mendukung peningkatan kualitas pelayanan paspor khususnya pada pelayanan percepatan paspor selesai pada hari yang sama.

### c. Tindakan (*Action*)

Tindakan (*Action*) adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan maksimal kepada pemohon khususnya pemohon pelayanan percepatan, yang meliputi dari awal pemohon datang hingga meninggalkan kantor imigrasi, maka dari itu Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan memiliki inovasi unggulan guna meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pelayanan percepatan paspor, yakni si sultan pinter yang artinya pintu imigrasi nan tertib yang mana hanya orang yang berkepentingan yang dapat masuk ke ruang pelayanan misalnya masyarakat yang ingin mengajukan permohonan paspor maka berkasnya akan dicek terlebih dahulu jika sudah benar akan diberikan kartu akses khusus untuk masuk dan keluar melalui *autogate*, pengecekan berkas dilakukan juga di awal agar pemohon yang persyaratannya kurang dapat segera melengkapinya sebelum pemohon tersebut mendapatkan antrian wawancara. Selain itu setiap harinya ada yang bertugas sebagai piket pelayanan yang berfungsi untuk membantu pemohon paspor khususnya bagi pemohon prioritas.

### d. Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan (*Ability*) adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, yang meliputi

kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan mengembangkan publik relation sebagai instrument dalam membina hubungan kedalam dan keluar organisasi atau perusahaan. Untuk menjawab kemampuan yang dimiliki oleh pegawai peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Seksi yaitu Bapak Andi Arieyanto, SH. beliau menyatakan bahwa :

*“Untuk kemampuan menurut saya sudah cukup karena saat transisi peralihan dari simkim versi 1 ke simkim versi 2 mereka sudah diberikan pelatihan pada hari sebelum peralihan jadi sebenarnya sistem hampir sama, hanya mungkin ada yang telah diupdate pada sistem terbaru untuk petugas pada pelayanan percepatan paspor tidak mengalami kendala yang terlalu sulit untuk diikuti”*

#### **e. Penampilan (Appearance)**

Penampilan (*Appearance*) adalah penampilan seseorang baik yang bersifat fisik saja maupun fisik atau non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.

Penampilan dari pegawai merupakan aspek yang penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan karena pemohon akan merasa nyaman jika dilayani dengan pegawai yang rapih dan bersih, selain itu performa yang baik akan menambah rasa percaya diri bagi pegawai dalam memberikan layanan bagi masyarakat.

Untuk Pakaian dinas yang digunakan diatur dalam Peraturan Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2018 Tentang Pakaian Dinas Dan Atribut Bagi Pegawai Negeri Sipil Dilingkungan Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia pakaian tersebut menjadi simbol kebanggaan bagi petugas imigrasi.

#### **f. Pertanggung jawaban (Accountability)**

Pertanggung jawaban (*Accountability*) adalah suatu sikap keberpihakan kepada pemohon sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pemohon. Maka dari itu pegawai imigrasi dalam menjalankan tugasnya selalu berupaya memberikan pelayanan terbaik baik masyarakat, dalam hal pelayanan percepatan paspor, petugas imigrasi dapat memenuhi kebutuhan pemohon untuk diterbitkan paspornya tepat waktu seperti yang diungkapkan Kepala Bidang Pelayanan dan Verifikasi Dokumen Perjalanan, yaitu Bapak Ari Febrianto, S.S., M.M. beliau menyatakan bahwa :

*“Alhamdulillah selama ini pemohon yang meminta pelayanan khusus tersebut, pelayanan percepatan itu dapat kita selesaikan tepat waktu, jadi*

*Alhamdulillah yah syukurnya belum ada kendala sama sekali.”*

Responden menjelaskan bahwa pelayanan percepatan paspor dapat selesai tepat waktu, yang artinya bagi pemohon paspor yang memilih layanan percepatan dapat diselesaikan permohonan paspornya dihari yang sama pemohon tersebut mengajukan permohonan.

#### **C. Upaya Peningkatan Pelayanan Percepatan dalam Meniadakan Gratifikasi**

Dalam Undang-Undang No. 20 Tahun 2001 Tentang Perubahan Undang-Undang No. 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi, arti dari gratifikasi adalah pemberian dalam arti luas yakni meliputi pemberian uang, barang, rabat (diskon), komisi, pinjaman tanpa bunga, tiket perjalanan, fasilitas penginapan, perjalanan wisata, pengobatan cuma-cuma, dan fasilitas lainnya. Tindakan gratifikasi dilarang karena dapat mendorong penyelenggara negara atau pegawai negeri untuk bersikap tidak objektif, tidak adil, dan tidak profesional dalam melakukan pekerjaannya.

Gratifikasi dapat terjadi karena prosedur yang panjang serta waktu yang lama dan adanya ketidakpastian waktu. Oleh sebab itu timbul rasa ketidakpuasan masyarakat, yang mengakibatkan muncul rasa ingin untuk melakukan gratifikasi oleh pemohon, dengan cara memberikan uang lebih kepada petugas supaya mendapatkan pelayanan yang cepat, mudah dan selesai tepat waktu.

Sehingga dengan adanya pelayanan percepatan paspor selesai pada hari yang sama menjawab akan masalah tersebut, karena berdasarkan pembahasan sebelumnya dijelaskan bahwa pelayanan percepatan memenuhi standar dari yang dikeluarkan oleh Menteri PAN Nomor :63/KEP/M.PAN/7/2003, diantaranya adalah prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas.

Dapat dijelaskan bahwa pelayanan percepatan paspor selesai pada hari yang sama memiliki prosedur alur pelayanan yang mudah dan sederhana, permohonan paspor yang diajukan selesai tepat waktu bahkan lebih cepat, untuk biaya yang dibayarkan sesuai dengan kemudahan yang didapatkan dalam hal ini pelayanan yang cepat dan berkualitas, sarana dan prasarana yaitu disediakan loket khusus layanan percepatan yang masuk dalam kategori prioritas, dan terakhir kompetensi petugas yang mumpuni dalam mengerjakan tugasnya sehingga pelayanan dapat berjalan dengan lancar. Untuk mendukung hal tersebut berdasarkan wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan dan Verifikasi Dokumen

Perjalanan, yaitu Bapak Ari Febrianto, S.S., M.M. beliau menyatakan bahwa :

*“Cukup banyak peminat bagi pemohon untuk mengajukan percepatan karena prosesnya yang mudah dan cepat namun barangkali tidak semua orang membutuhkan pelayanan percepatan ini, jadi juga jumlahnya tidak sebanyak paspor biasa maupun paspor elektronik.”*

Pelayanan percepatan selesai pada hari yang sama dapat menjadi pilihan bagi masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan yang cepat dan berkualitas tanpa harus melakukan gratifikasi kepada petugas.

#### **D. Kendala Pelayanan Percepatan Paspor Selesai Pada Hari Yang Sama**

Upaya Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan dalam pelayanan masyarakat khususnya dalam pelayanan percepatan demi terwujudnya pelayanan publik yang lebih baik, pasti tidak selalu berjalan mulus. Untuk mendeskripsikan kendala yang dihadapi oleh kantor imigrasi khususnya dalam pelayanan percepatan paspor selesai pada hari yang sama penulis melakukan wawancara dengan Kepala Seksi yaitu Bapak Andi Ariyanto, SH. beliau menyatakan bahwa :

*“Kendala terjadi pada masalah jaringan kalau misalnya dipusat lagi update data atau ada permasalahan di pusat mungkin itu kendalanya disini kita harus bisa menyampaikan kepada pemohon bahwa disini ada kendala, kendala hanya itu tapi tidak terlalu berpengaruh selama ini masih bisa kita jalankan sesuai SOP Percepatan”*

Dapat dijelaskan bahwa kendala yang ditemui dalam proses pelayanan percepatan yakni terkait masalah jaringan atau sistem karena sistem yang ada berpusat pada Direktorat Jenderal Imigrasi jika pada kantor pusat bermasalah maka sistem pada kantor imigrasi juga ikut bermasalah, jika kendala tersebut terjadi sebelum melakukan pelayanan percepatan pegawai akan menjelaskan kepada pemohon bahwa sedang terjadi gangguan, namun saat itu terjadi pegawai selalu berusaha menyelesaikan permohonan pelayanan percepatan tepat pada waktunya.

Untuk memperkuat komentar Kepala Bidang tersebut maka peneliti melakukan wawancara dengan diungkapkan Kepala Bidang Pelayanan dan Verifikasi Dokumen Perjalanan, yaitu Bapak Ari Febrianto, S.S., M.M. beliau menyatakan bahwa :

*“Alhamdulillah selama ini pemohon yang meminta pelayanan khusus tersebut, pelayanan percepatan itu dapat kita selesaikan tepat waktu, jadi*

*Alhamdulillah yah syukurnya belum ada kendala sama sekali”*

Responden menjelaskan bahwa selama layanan percepatan diterapkan belum ada kendala yang ditemukan karena pegawai selalu berusaha semaksimal mungkin untuk dapat menyelesaikan permohonan pelayanan percepatan tepat waktu. Karena responden menyatakan belum ada kendala sehingga penulis menanyakan apakah pernah ada pengembalian uang karena paspor tidak selesai dalam satu hari, Kepala Bidang Pelayanan dan Verifikasi Dokumen Perjalanan, yaitu Bapak Ari Febrianto, S.S., M.M. beliau menyatakan bahwa :

*“belum ada pengembalian uang karena paspor tidak selesai dalam satu hari”*

Dapat dideskripsikan bahwa implemmentasi pelayanan percepatan paspor selesai pada hari yang sama tidak terdapat kendala yang menghambat proses pelayanan tersebut hingga harus dilakukan proses pengembalian uang kepada pemohon karena pelayanan percepatan yang diajukan tidak dapat diselesaikan.

#### **KESIMPULAN**

Simpulan umum penelitian menunjukkan bahwa Direktorat Jenderal Imigrasi telah melakukan berbagai cara untuk memberikan layanan terbaik bagi masyarakat sesuai daengan salah satu fungsinya yakni, penyelenggara pelayanan publik. Adapun kebijakan terbaru yang menguntungkan bagi masyarakat adalah pelayanan percepatan paspor pada hari yang sama. Implementasi kebijakan tersebut di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan berperan dalam mewujudkan pelayanan prima dan meniadakan gratifikasi.

Simpulan khusus dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Alur Pelayanan Percepatan Paspor Selesai Pada Hari yang Sama yakni : permohonan paspor percepatan diberikan kemudahan dengan dapat langsung datang ke Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan atau *walk in*, sehingga tidak perlu melakukan pendaftaran melalui APAPO, kemudian pemohon menuju ke *Helpdesk* untuk memberitahukan bahwa pemohon mengajukan pelayanan percepatan kemudian diberikan nomor antrian, pada tahap selanjutnya kurang lebih sama dengan pelayanan paspor pada umumnya, yakni menuju ke konter untuk verifikasi berkas, melakukan wawancara, foto dan perekaman sidik jari, Setelah verifikasi berkas selesai diberikan kertas berupa struk pembayaran, pemohon diharapkan melakukan pembayaran

secepatnya paling lama sebelum jam 12, Setelah melakukan pembayaran, paspor dapat diproses dan dicetak, Setelah dicetak pemohon dapat datang ke kantor untuk mengambil paspor dengan menunjukkan bukti pembayaran.

2. Pelayanan percepatan paspor selesai pada hari yang sama merupakan wujud pelayanan prima di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan karena telah memenuhi kriteria:

- *Attitude*
- *Attention*
- *Action*
- *Ability*
- *Appearance*
- *Accountability*

Dengan final output yang pasti berupa terselesaikannya penerbitan paspor di hari yang sama dengan hari permohonan melalui prosedur yang telah ditentukan.

3. Opsi pelayanan percepatan paspor selesai pada hari yang sama yang ditawarkan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan kepada masyarakat menjadi salah satu upaya pencegahan gratifikasi yang sering dijadikan “budaya” oleh sebagian masyarakat untuk percepatan pencapaian suatu produk layanan yang dibutuhkan karena konsep pelayanan yang lebih jelas, lebih pasti, meskipun mahal.

## SARAN

Kebijakan pelayanan percepatan paspor selesai pada hari yang sama di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan sudah baik. Namun terkadang masih ditemukan adanya gangguan teknis yang diluar jangkauan petugas oleh karena itu penulis menyarankan :

1. Peningkatan kualitas jaringan telekomunikasi yang ada pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan guna menjamin koneksitas jaringan dengan Direktorat Jenderal Imigrasi;
2. Mengoptimalkan staf khusus yang menangani pemeliharaan jaringan pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan untuk menjamin pemeliharaan sarana komunikasi dan sistem jaringan.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku dan Jurnal :

- Aknana, A. J. *PERAN PELAYANAN PUBLIK DALAM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT* (Studi Pada Kantor Imigrasi Kelas II Blitar). *Foreign Affairs*. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>, 2020.
- Anwar, Saifudin. *Metode Penelitian*. 91. Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2004.
- Indonesia, L. A. N. R. Pelayanan Publik. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>, 2013.
- Malawa, Hajar, Sitna dkk. *IMPLEMENTASI PROGRAM LAYANAN SEHARI SELESAI (LARI SAY) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANJARBAR*. *FISIP*, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari ISSN: 2549-1865, 2019.
- Moleong, Lexy. J. *Metodologi Penelitian Kualitatif* edisi revisi. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, 2014.
- Mulyana, Deddy. *Metodologi Penelitian Kualitatif Paradigme Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*. 180. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 2002.
- Setiawan, A. W. *PERAN PEGAWAI DALAM PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI SAMARINDA*. 4(1), 115–128, 2016.
- Sinambela, Lijan, Poltak. *Reformasi Pelayan Publik* (Teori, Kebijakan, dan Implementasi). Jakarta: PT Bumi Aksara, 2007.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta, 2018.
- Sutopo. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. 173. Bandung : PT. Remaja Rosda Karya, 2000.
- Syahrin, M. A. *Audit Hukum Regulasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara Online ( Apapo ) Dalam Pelayanan Paspor Ri Berbasis E-Government : Studi Dogmatik Keimigrasian Dengan Pendekatan Critical Legal StudieS*. 6(Imi), 23–56, 2019.
- Tanzih. *Metodologi Penelitian Pratis*. 29. STAIN: P3M, 2004.
- Tjandra W. Riawan dkk. *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik*, ( Yogyakarta: Pembaruan), 2005.

Teguh, Muhammad. *Metode Penelitian Ekonomi: Teori dan Aplikasi*. 118. Jakarta : Raja Grafindo Persada, 1999.

**Peraturan :**

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian..*Office*, 2(3), 297.  
<https://doi.org/10.5296/jpag.v8i3.13638>, 2011.

Undang-Undang RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. *Lembaran Negara RI Tahun 2009. Sekretariat Negara. Jakarta*, 1–77.  
<https://doi.org/http://pelayanan.jakarta.go.id/download/regulasi/undang-undang-nomor-25-tahun-2009-tentang-pelayanan-publik.pdf>, 2009.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2019 Tentang Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia. *SSRN Electronic Journal*, 5(564), 1–19.  
<https://doi.org/10.4324/9781315853178> , 2019.

Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi Nomor : IMI-1635.GR.01.01 Tahun 2019

**Website :**

*Calo Paspur dan Pungli Tetap Eksis*. (n.d.).  
<https://mediaindonesia.com/read/detail/140543-calo-paspor-dan-pungli-tetap-eksis>

*Lakukan Pungli, Pegawai Imigrasi Sukabumi Dinonaktifkan \_ Republika Online*. (n.d.).  
<https://republika.co.id/berita/owqvfr428/lakukan-pungli-pegawai-imigrasi-sukabumi-dinonaktifkan>

*Layanan Percepatan Paspur Selesai Pada Hari Yang Sama*. (n.d.).  
<https://pangkalpinang.imigrasi.go.id/berita/seputar-imigrasi/layanan-percepatan-paspor-selesai-pada-hari-yang-sama.html>