**PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI BIDANG KEIMIGRASIAN MELALUI
INOVASI BERBASIS TEKNOLOGI DALAM HAL PENGIRIMAN PASPOR DENGAN
GOJEK SEBAGAI MITRA PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI SURAKARTA**
*(Improvement Of Public Services In Immigration Through Technology Based Innovation In Passport Delivery
With Gojek As Partners In Immigration Office Class I TPI Surakarta)*

Rangga Arya Mahendra

Politeknik Imigrasi

Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Hukum dan Hak Asasi Manusia

Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia

Rangga_arya7@yahoo.co.id

ABSTRACT

Gojek is one of the most popular online transportation companies today. The ability to provide various types of services to consumers as well as the guarantee of accountability for answers made Gojek often unable to cooperate with various government agencies. One of Gojek's popular services is Go Send. Go Send is a delivery service using the Gojek application. The Directorate General of Immigration always strives to continue to improve public services in the immigration sector, especially in terms of passport services carried out at the Immigration Office. Departing from these conditions, the author has the aim of making innovations in order to improve public services in the field of immigration, especially in terms of sending passports through the cooperation of the Immigration Office with Gojek. The problems that will be investigated are related to the legal basis and urgency of the possibility of future collaboration between the Class I TPI Surakarta Immigration Office and Gojek as well as what kind of passport delivery scheme can be done with Gojek. So that based on the results of the research that has been done, it can be denied that the cooperation between the immigration office and Gojek is very possible to be realized.

Keywords: Public Service, Immigration, Passport Delivery, Gojek

ABSTRAK

Gojek merupakan salah satu perusahaan transportasi online yang sangat populer saat ini. Kemampuan dalam memberikan berbagai jenis layanan kepada konsumennya serta adanya jaminan pertanggung jawaban yang diberikan, membuat Gojek sering dipercaya untuk bekerja sama dengan berbagai instansi pemerintah. Salah satu layanan populer milik Gojek yaitu Go Send. Go Send merupakan layanan pengiriman barang dengan menggunakan Aplikasi Gojek. Direktorat Jenderal Imigrasi senantiasa selalu berupaya untuk terus meningkatkan pelayanan publik di bidang keimigrasian, terutama dalam hal pelayanan paspor yang dilakukan di Kantor Imigrasi. Sehingga berangkat dari kondisi tersebut, penulis memiliki tujuan untuk melakukan inovasi guna meningkatkan pelayanan publik di bidang keimigrasian khususnya dalam hal pengiriman paspor melalui kerja sama Kantor Imigrasi dengan Gojek. Adapun permasalahan yang akan diteliti adalah terkait dasar hukum dan urgensi dari kemungkinan kerjasama Kantor Imigrasi Kelas I TPI Surakarta dengan Gojek di masa mendatang serta skema pengiriman paspor seperti apa yang dapat dilakukan dengan Gojek. Sehingga berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa kerja sama antara kantor imigrasi dengan Gojek sangat mungkin untuk diwujudkan.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Imigrasi, Pengiriman Paspor, Gojek

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi merupakan suatu keniscayaan yang tidak dapat di hindari dalam kehidupan manusia. Oleh sebab itu, muncul berbagai inovasi yang diciptakan untuk memberikan manfaat positif bagi kehidupan manusia, memberikan banyak kemudahan, serta sebagai cara baru dalam melakukan aktifitas manusia. Menurut Lantip dan Rianto (2011) teknologi informasi diartikan sebagai ilmu pengetahuan dalam bidang informasi yang berbasis komputer dan perkembangannya sangat pesat.

Masyarakat sudah menikmati banyak manfaat yang dibawa oleh inovasi-inovasi yang telah dihasilkan dalam perkembangan teknologi beberapa tahun terakhir. Salah satu sektor yang terdampak dari adanya kemajuan teknologi adalah sektor pelayanan publik.

Menurut Ratminto dan Winarsih (2005) pelayanan publik atau pelayanan umum sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sedangkan pengertian dari pelayanan publik menurut Pasal 1 Angka 1 Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public

ntuk mewujudkan pelayanan publik yang prima tidak bisa hanya sekedar mengikuti trend global, melainkan harus mengarah pada upaya untuk mewujudkan *good governance*, yakni tata pemerintahan yang baik, transparan serta akuntabilitas dalam proses pemerintahan. Penerapan teknologi informasi juga diharapkan mampu memberikan pelayan yang efektif dan efisien terhadap masyarakat, yaitu pelayanan yang mampu mengoptimalkan pemanfaatan

teknologi sebagai sarana untuk mempersingkat waktu pelayanan serta mempermudah pengurusan paspor di kantor imigrasi. Namun dalam penerapannya tentu tidak semudah membalikan telapak tangan, perlu proses, waktu, dan tahapan yang berkesinambungan.

Penerapan teknologi informasi dalam meningkatkan pelayanan publik juga memberikan peluang yang sangat besar bagi pengembangan suatu institusi. Sehingga institusi tersebut dapat menggunakan teknologi informasi untuk mempermudah proses pelayanan serta meningkatkan interaksi dengan masyarakat.

Sehubungan dengan hal tersebut, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia sebagai institusi pemerintah pusat memiliki unit pelayanan publik, salah satunya ada di bidang Keimigrasian yang dilaksanakan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi melalui Unit Pelaksana Teknis dibawahnya yaitu di Kantor Imigrasi, Tempat Pemeriksaan Imigrasi, serta Rumah Detensi Imigrasi. Direktorat Jenderal Imigrasi memberikan pelayanan keimigrasian tidak hanya bagi warga negara Indonesia tapi juga kepada warga negara asing.

Pelayanan tersebut diantaranya meliputi pelayanan pembuatan paspor bagi warga negara Indonesia, pemberian visa dan izin tinggal bagi warga negara asing, perlintasan keluar masuk wilayah Indonesia, serta rumah detensi bagi warga negara asing yang dikenakan tindakan administratif keimigrasian. Namun pada kenyataannya, pelayanan publik yang paling sering menjadi sorotan oleh masyarakat adalah pelayanan keimigrasian dalam hal pembuatan paspor bagi warga negara Indonesia.

Hal ini tidak dapat dipungkiri karena pelayanan keimigrasian dalam pembuatan paspor merupakan wadah pelayanan publik yang berkaitan secara langsung terhadap kepentingan masyarakat. Karena paspor merupakan syarat utama bagi seorang warga negara Indonesia untuk dapat melakukan perjalanan ke luar negeri. Tanpa paspor, seseorang akan dianggap illegal dan keberadaannya di negara lain dianggap tidak sah.

Berkaitan dengan hal ini, penelitian ini dilakukan dengan kesadaran bahwa pelayanan keimigrasian khususnya dalam pembuatan paspor harus terus ditingkatkan. Meskipun

Direktorat Jenderal Imigrasi telah melakukan banyak Inovasi di berbagai sisi, seperti penyediaan ruang tunggu khusus untuk lansia dan disabilitas, penyediaan ruang bermain anak, diciptakannya mido midi sebagai maskot yang ramah, hingga pemanfaatan teknologi dalam hal antrian paspor online yang dikenal dengan istilah APAPO. Namun perkembangan teknologi akan selalu menuntut perubahan yang lebih baik.

Maka dari itu penulis merasa bahwa masih ada yang bisa dioptimalkan dalam pelayanan pembuatan paspor. Khususnya pada tahap pengambilan paspor di Kantor Imigrasi. Terlebih lagi belum optimalnya layanan percepatan paspor selesai pada hari yang sama, membuat masyarakat yang mengurus paspor harus datang 2 kali ke Kantor Imigrasi. Yang pertama untuk melakukan permohonan, dan 3 hari setelahnya datang lagi untuk mengambil paspor yang sudah jadi. Hal ini kurang sesuai dengan semangat pemerintah yang mengedepankan pemanfaatan teknologi sebagai salah satu instrument pelayanan publik. Meskipun Direktorat Jenderal Imigrasi telah membuat MOU dengan PT. Pos Indonesia untuk pengiriman dokumen paspor, namun jangka waktu pengiriman yang tidak bisa diterima langsung oleh pemohon di hari yang sama, masih menjadi sebuah kekurangan yang harus dioptimalkan, salah satunya dengan opsi kerjasama layanan pengiriman paspor dengan Gojek.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan deskriptif analisis yang menggunakan teknik pengumpulan data berupa studi dokumentasi dengan mengumpulkan beberapa literatur-literatur.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis model interaktif (Miles, Huberman, & Saldana, 2014). Analisis model interaktif memungkinkan analisis data kualitatif yang dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas sehingga datanya jenuh. Proses pelaksanaan analisis data dilaksanakan melalui beberapa tahap. Tahap-tahap analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

PEMBAHASAN

1. Urgensi dari Gagasan Inovasi Pengiriman Paspor dengan Gojek

a. Pandemi Covid – 19

Pada akhir 2019, dunia dikejutkan dengan merebaknya sebuah virus dari Cina yang mewabah ke seluruh dunia. Terpantau pada artikel terbaru dari kompas.com, terhitung pada hari Jumat, 18 September 2020 jumlah total kasus virus corona yang telah dikonfirmasi di Indonesia sejauh ini mencapai 236.519 kasus. Dan tingkat kematian yang disebabkan virus ini mencapai 9.336 kasus.

Langkah yang diambil oleh pemerintah dalam rangka menekan penyebaran virus corona adalah membuat Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 Tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar dalam Rangka Percepatan Penanganan *Corona Virus Disease 2019 (COVID-19)*.

Pada pasal 1 dalam PP tersebut dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan Pembatasan Sosial Berskala Besar adalah pembatasan kegiatan tertentu penduduk dalam suatu wilayah yang diduga terinfeksi *Corona Virus Disease 2019 (COVID-19)* sedemikian rupa untuk mencegah kemungkinan penyebaran *Corona Virus Disease 2019 (COVID-19)*.

Sedangkan pada pasal 4 dijelaskan

(1) Pembatasan Sosial Berskala Besar paling sedikit meliputi:

- a. peliburan sekolah dan tempat kerja;
- b. pembatasan kegiatan keagamaan; dan/atau
- c. pembatasan kegiatan di tempat atau fasilitas umum

(2) Pembatasan kegiatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dan huruf b harus tetap mempertimbangkan kebutuhan pendidikan, produktivitas kerja, dan ibadah penduduk.

(3) Pembatasan kegiatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c dilakukan dengan memperhatikan pemenuhan kebutuhan dasar penduduk.

Sehingga dari ketentuan diatas, dalam rangka mendukung program pemerintah maka Kantor Imigrasi perlu dilakukan pembatasan sosial tanpa mengesampingkan kebutuhan masyarakat akan dokumen paspor. Meskipun jumlah kuota pemohon paspor telah dibatasi, namun dengan masyarakat harus mengambil paspor kembali ke kantor imigrasi, meningkatkan kepadatan masyarakat yang

berada di kantor imigrasi dan meningkatkan resiko menyebarnya virus *Covid – 19*.

Hal senada disampaikan oleh saudara Marita, pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Surakarta. Beliau menyampaikan bahwa pelayanan keimigrasian di kantor imigrasi sudah sangat baik. Namun beliau berharap bahwa dengan adanya wabah *covid-19*, paspor dapat dikirimkan ke rumahnya sehingga beliau tidak harus kembali 2 kali ke kantor imigrasi dan meningkatkan resiko tertular virus.

b. Layanan Percepatan Paspor Selesai pada Hari yang Sama

Layanan percepatan paspor selesai pada hari yang sama merupakan program dari Direktorat Jenderal Imigrasi yang telah diluncurkan sejak tahun 2019. Layanan ini merupakan terobosan dalam bidang pelayanan keimigrasian yang membuat pemohon tidak perlu menunggu selama 3 hari untuk melakukan pengambilan paspor.

Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak dari layanan ini sebesar Rp. 1.000.000,- ditambah dengan tarif pembuatan paspor biasa sebesar Rp. 350.000,-. Sehingga total yang harus dibayarkan pemohon untuk menggunakan layanan ini sebesar Rp. 1.350.000,-.

Berdasarkan keterangan dari Kepala Sub Seksi Pelayanan Dokumen Perjalanan, Bapak Yoga Aditya Utama, A.Md.Im, S.H. ketika penulis menanyakan perihal mekanisme layanan ini, beliau menjelaskan bahwa bagi pemohon paspor yang ingin menggunakan layanan percepatan paspor selesai pada hari yang sama, maka pemohon harus datang sebelum pukul 10.00 WIB. Hal itu dikarenakan sudah menjadi ketentuan dari Direktorat Jenderal Imigrasi sehingga dalam sistem apabila melebihi ketentuan waktu tersebut, layanan percepatan paspor tidak dapat di proses. Disamping itu juga karena waktu jam kerja yang terbatas sehingga ditakutkan tidak dapat selesai pada hari yang sama.

Beliau juga menyampaikan bahwa setelah proses foto dan wawancara, pemohon dapat pulang terlebih dahulu dan setelahnya dapat melakukan cek status pada WA status permohonan. Apabila pemohon tidak dapat melakukan cek status mandiri, maka pihak kantor imigrasi yang akan memberikan kabar kepada pemohon tersebut bahwa paspor sudah selesai dan dapat diambil.

Dari keterangan narasumber diatas maka dapat disimpulkan bahwa butuh waktu tunggu yang cukup lama dari tahap perekaman biometrik, pengambilan foto, dan wawancara sampai tahap pengambilan paspor sehingga membuat pemohon diberikan keleluasaan untuk pulang dan melakukan pengecekan status permohonan via WA. Maka berdasarkan hasil telaah penulis, hal ini cukup merepotkan bagi pemohon paspor yang telah membayar biaya yang cukup besar untuk layanan percepatan paspor namun tetap harus menunggu dalam jangka waktu yang cukup lama ataupun sampai harus 2 kali datang ke kantor Imigrasi.

c. Pengiriman Paspor dengan Kantor Pos

Layanan pengiriman paspor dengan Kantor Pos merupakan perjanjian kerja sama di level pusat yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi dengan PT. Pos Indonesia dan diteruskan kepada kantor imigrasi melalui Surat Direktur Jenderal Imigrasi No: IMI-UM.01.01-3141 tanggal 5 September 2017 Tentang Layanan Pengiriman Paspor RI Melalui Jasa Pos.

Pada layanan ini, Kantor Pos Solo dalam hubungan kerja sama dengan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Surakarta menggunakan jenis layanan pengiriman ekspres yaitu one day service. Dengan layanan ini pemohon akan menerima paspor sehari setelah paspor dikirimkan, dengan kata lain paspor akan diterima keesokan harinya.

Pengiriman dengan jasa pos ini cukup efektif apabila lokasi pemohon cukup jauh dari kantor imigrasi terutama pemohon dari luar wilayah kota Surakarta. Namun kurang efektif bagi pemohon yang berada di dalam kota Surakarta terutama pemohon yang menggunakan layanan percepatan paspor selesai pada hari yang sama. Karena waktu pengiriman yang memerlukan 1 hari berikutnya untuk diterima.

Selain itu berdasarkan pernyataan dari Kepala Sub Bagian Tata Usaha, Ibu Dra. Agus Djatty Krisnawati menyampaikan bahwa semenjak merebaknya *Covid-19* dan disertai adanya surat edaran perihal pembatasan kuota permohonan paspor, Kantor Pos Mobile yang biasa melakukan pengiriman paspor tidak lagi beroperasi atau dengan kata lain tidak melayani pengiriman paspor dikarenakan kantor imigrasi yang sepi pemohon paspor. Padahal seyogyanya dengan kondisi pandemi seperti sekarang perlu adanya upaya maksimal dari

Kantor Pos selaku Badan Usaha Milik Negara untuk ikut serta membantu pemerintah dalam menjaga masyarakat yang dalam hal ini adalah pemohon paspor agar tidak bolak balik ke kantor imigrasi dan meningkatkan resiko penularan *Covid-19*.

Dari ketiga urgensi di atas, penulis berpendapat bahwa perlu ditambahkan opsi alternatif dalam pengiriman paspor dengan Gojek sehingga terjadi persaingan yang sehat dalam memberikan pelayanan pengiriman paspor kepada masyarakat. Dengan begitu Kantor Imigrasi Kelas I TPI Surakarta disamping meningkatkan pelayanan keimigrasian berupa pengiriman paspor yang lebih cepat, juga telah menerapkan implementasi dari fungsi imigrasi yaitu fasilitator pembangunan masyarakat dengan melibatkan masyarakat dalam hal ini *driver* Gojek sehingga secara tidak langsung ikut membantu mensejahterakan masyarakat menengah ke bawah.

B. Rencana Skema Pengiriman Paspor dengan Gojek

Dalam membuat perjanjian kerja sama perlu memperhatikan urgensi dilaksanakannya kerja sama, bentuk kerja sama yang akan dilakukan, pokok kerja sama, dan jangka waktu pelaksanaan kerja sama. Ketentuan tersebut tertuang dalam Permenkumhan Nomor 65 Tahun 2016.

Dalam upaya penulis memperoleh data primer dan sekunder pada kantor pusat Gojek guna menunjang kepentingan pengkajian pokok kerja sama yang mungkin dilakukan, penulis mencoba menghubungi langsung *customer service* Gojek atas nama saudari Andini dengan melampirkan surat permohonan pengambilan data dengan harapan dapat dibantu dalam proses pengambilan data primer dan sekunder.

Pada dasarnya Gojek sangat terbuka kepada mahasiswa yang melakukan penelitian dan membutuhkan data dari Gojek. Namun karena adanya kebijakan pemberlakuan Pembatasan Sosial Berskala Besar dari Gubernur DKI Jakarta akibat meningkatnya kasus Pandemi Covid – 19, sehingga mengharuskan seluruh karyawan pada kantor pusat Gojek melaksanakan *Work From Home* terhitung sejak tanggal 12 Maret 2020. Sehingga sementara ini keperluan penelitian yang dilakukan mahasiswa tidak dapat dilayani hingga bulan Januari 2021 dan proses pengambilan data yang penulis lakukan terhambat.

Untuk itu penulis berusaha untuk mengumpulkan data sekunder melalui internet sehingga penulis memiliki gambaran bagaimana bentuk kerja sama melalui skema pengiriman paspor yang dapat dilakukan antara Kantor Imigrasi Kelas I TPI Surakarta dengan Gojek.

Berikut skema yang menurut penulis dapat diterapkan dalam proses pengiriman paspor dengan Gojek:

1. Pemohon datang ke Kantor Imigrasi Kelas I TPI Surakarta membawa persyaratan yang telah ditentukan
2. Apabila persyaratan sudah dipenuhi, maka dilanjutkan dengan proses foto dan wawancara, kemudian pemohon mendapatkan kode billing untuk dilakukan pembayaran ke kas negara.
3. Apabila pemohon menghendaki untuk diantar melalui layanan Go Send, maka pemohon menemui operator Gojek dan berhak mendapatkan penjelasan perihal hak dan kewajiban pemohon terhadap layanan pengiriman paspor dengan Gojek, apabila setuju maka selanjutnya dapat menyerahkan tanda bukti pembayaran, menandatangani surat kuasa, serta melakukan pembayaran sesuai dengan kebijakan tarif pengiriman paspor melalui layanan Go Send sesuai dengan jenis layanan yang dipilih (*Go Send Instant / Go Send Same Day*), setelah itu menerima tanda terima berkas dari operator Gojek
4. Operator Gojek dapat mengambil paspor RI yang pengambilannya dikuasakan oleh pemohon kepada pihak Gojek 3 hari setelah pembayaran untuk yang pengajuan paspor tanpa layanan percepatan. Sedangkan untuk pengguna layanan percepatan paspor selesai pada hari yang sama dapat diambil pada hari yang sama ketika paspor telah selesai. Pengambilan paspor dapat diambil pada

petugas imigrasi di loket pengambilan paspor RI

5. Operator Gojek wajib melampirkan bukti pembayaran paspor, Fotokopi KTP, dan surat kuasa pada saat pengambilan paspor RI.
6. Pada hari yang sama Operator Gojek melakukan pengiriman melalui Go Send Web Portal sesuai dengan jenis layanan pengiriman yang telah dipilih oleh pemohon sebelumnya.
7. Kurir Go Send melakukan pengiriman pada hari yang sama sesuai dengan jenis layanan yang telah dipilih.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis melalui observasi, wawancara, dan studi literatur, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa kerja sama antara kantor imigrasi dengan Gojek sangat mungkin untuk dilaksanakan. Ditinjau dari perpektif hukum keimigrasian yang tidak bertentangan dan bahkan bisa selaras sesuai dengan fungsi keimigrasian, serta dari urgensi yang ada menguatkan bahwa kerja sama ini sangat layak untuk diwujudkan.

Dengan rencana skema pengiriman paspor yang telah disampaikan dapat membuat pengiriman paspor menjadi lebih cepat dan dapat diterima di hari yang sama tanpa mengesampingkan sisi keamanan, karena Gojek akan bertanggung jawab apabila terjadi kerusakan ataupun kehilangan sesuai dengan ketentuan yang telah disampaikan dalam situs resminya. Apabila ada hal yang perlu diperjelas perihal hak dan kewajiban masing-masing pihak maka hal tersebut dapat dibicarakan pada saat peninjauan pembuatan / adendum perjanjian kerja sama sesuai dengan SOP yang ada.

Penelitian yang dilakukan penulis merupakan sebuah ide inovasi untuk membuktikan bahwa Gojek dapat menjadi salah satu alternatif dalam pengiriman paspor yang memiliki kelebihan berupa kecepatan pengiriman. Selain itu penulis berpendapat bahwa banyak dampak positif yang akan diterima baik oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Surakarta maupun masyarakat terutama di tengah kondisi Pandemi *Covid-19* yang mengharuskan adanya pembatasan sosial terutama di tempat atau fasilitas umum. Serta dengan adanya kerja sama tersebut dapat turut serta melibatkan partisipasi aktif masyarakat dalam memberikan pelayanan publik di bidang keimigrasian yang dalam hal ini adalah *driver* Gojek serta dapat meningkatkan kesejahteraan mereka yang terdampak karena *Covid-19*.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian peningkatan pelayanan publik di bidang keimigrasian melalui inovasi berbasis teknologi dalam hal pengiriman paspor dengan gojek sebagai mitra pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Surakarta, penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Penulis berharap pihak Imigrasi dalam hal ini Kantor Imigrasi Kelas I TPI Surakarta untuk dapat melakukan pembicaraan dengan Gojek jika memang dirasa perlu melakukan kerja sama terkait pengiriman paspor dengan layanan Go Send. Bahkan apabila pembicaraan dapat dilakukan di level Direktorat Jenderal Imigrasi dan terwujud suatu perjanjian kerja sama, untuk selanjutnya dapat diberikan surat pemberitahuan kepada Kantor Imigrasi lain menurut penulis jauh lebih baik. Karena tidak menutup kemungkinan adanya urgensi yang sama di Kantor Imigrasi lain sehingga surat dari Direktorat Jenderal Imigrasi tersebut dapat menjadi salah satu dasar hukum yang kuat bagi Kantor Imigrasi selain Kantor Imigrasi Kelas I TPI Surakarta untuk dapat melakukan kerja sama pengiriman paspor dengan Gojek.
2. Dalam rangka melindungi masyarakat dari potensi terjadinya kerusakan dan kehilangan paspor yang menyebabkan adanya kerugian bagi pemohon tidak hanya kerugian materiil yang berupa denda, namun juga kerugian idil dengan sanksi terberat berupa penangguhan paspor yang mengakibatkan kepentingan pemohon tertunda. Maka perlu dituangkan klausul dalam perjanjian kerja sama terkait hak pemohon untuk mengajukan gugatan ganti rugi kepada Gojek di ranah pengadilan apabila pemohon merasa ganti rugi yang diberikan oleh pihak Gojek belum sebanding dengan kerugian yang diterima oleh pemohon.
3. Selebihnya perlu dijelaskan secara rinci terkait hak dan kewajiban masing – masing pihak, terutama perihal pertanggung jawaban dan SOP pengiriman paspor oleh pihak Gojek mengingat barang yang dikirim merupakan dokumen negara. Sehingga masyarakat sebagai pengguna layanan merasa aman dan nyaman dalam menggunakan jasa Gojek.

Apabila kerja sama terwujud maka perlu dilakukan sosialisasi untuk memberikan edukasi kepada masyarakat terkait dengan keunggulan, resiko, serta prosedur yang harus dilalui dalam menggunakan layanan tersebut. Sosialisasi tersebut dapat dilakukan baik melalui penyampaian secara lisan, poster, maupun sosial media.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kami ucapkan kepada Politeknik Imigrasi, Jakarta, Indonesia sebagai institusi asal tim penulis yang telah memberikan dukungan kepada tim penulis melaksanakan implementasi Dharma Perguruan Tinggi penelitian untuk berkarya sebagai akademisi di Indonesia. Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia yang telah memberikan ruang bagi kami untuk melakukan diseminasi ilmu pengetahuan.

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, Atep A. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Yudhistira
- Davenport, Thomas H. (1996). *Inovasi Proses: Rekayasa-Ulang Pekerjaan melalui Teknologi Informasi*. Jakarta: Binaputra Aksara
- Fazriani, Lidya. (2019). *Tanggung Jawab PT Gojek Indonesia Dalam Pengiriman Barang Konsumen Dari Segi Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Kurir Gojek Membawa Lari Smartphone Tahun 2017)*. Jurnal Hukum Adigama.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media
- Hidayah, Kiki. (2019). *Pelayanan Publik Kemenkumham Raih Predikat Sangat Baik*. Diambil dari <https://kemenkumham.go.id/berita/pelayanan-publik-kemenkumham-raih-predikat-sangat-baik>. (diakses pada 24/7/2020 20.30 WIB)
- Ibrahim, A. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung
- IDeA. (2005) *Innovation in Public Service: Literatur Review*. IDeA Knowledge ,September, Diambil dari <http://www.idea-knowlwdge.gov.uk/idk/aio/1118552>. (diakses pada 21/7/2020 20.00 WIB)
- Kadir, Abdul & Terra. (2005). *Pengenalan Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi
- Kasmir. (2005). *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Lantip Diat Prasajo & Riyanto. (2011). *Teknologi Informasi Pendidikan*. Yogyakarta: Gava Media.
- Mahmudi. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Penerbit Buku UPPAMP YKPN.
- Moenir. (2008). *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Mu'izz, Rilie Rizky Fitria (2016). *Kualitas Aplikasi Mobile Go Jek di Kalangan Masyarakat Kota Surabaya*. Skripsi Sarjana Fisip Universitas Airlangga
- Mulgan and Albury. (2003). *UK. Cabinet Office Discussion Paper : Innovation in the Public Sector, prime Minister's Strategy Unit, cabinet Office:UK, ver 1.9, October 2003*. Diambil dari <http://www.strategy.gov.uk/workareas/innovation/index.asp>. (diakses pada 19/7/2020 20.00 WIB)
- Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2014 Tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor
- Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2016 Tentang Penataan Kerja Sama
- Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 Tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (COVID-19)
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sinambella, Lijan Poltak. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Situs Resmi Gojek. (2020). Diambil dari <https://www.gojek.com> (diakses pada 20/9/2020 20.00 WIB)
- Situs Resmi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Surakarta. Diambil dari <https://www.surakarta.imigrasi.go.id> (diakses pada 21/7/2020 20.30 WIB)
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: ALFABETA
- Sulistyo Basuki. (1993). *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

- Tedy. (2016). Manfaatkan *e-gov* Untuk Percepatan Pelaksanaan Kinerja. Diambil dari <https://www.kemenkumham.go.id/berita/manfaatkan-e-gov-untuk-percepatan-pelaksanaan-kinerja>. (diakses pada 23/7/2020 20.30 WIB)
- Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang – Undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian
- Wahyuni, Andi Sri. (2016). Inovasi Dalam Pelayanan Publik Sektor Jasa PT PLN Kabupaten Kepulauan Selayar. Skripsi Sarjana Fisip Universitas Hasanuddin.
- Yadika, Bawono. (2019). Jokowi: Ke Depan, Perlu Pemerintahan Dilan , Digital Melayani. Diambil dari <https://www.liputan6.com/bisnis/read/3930059/jokowi-ke-depan-perlu-pemerintahan-dilan-digital-melayani>. (diakses pada 22/7/2020 20.30 WIB)