

**TINJAUAN HUKUM TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN PASPOR RI DI
ERA DIGITAL PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I A TPI
(TEMPAT PEMERIKSAAN IMIGRASI) SAMARINDA**

Agustina
Fakultas Hukum, Jurusan Ilmu Hukum
Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda

ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang tinjauan hukum bagaimana peningkatan layanan paspor dan upaya peningkatan layanan paspor di era digital pada Kantor Imigrasi Kelas I A TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Samarinda. Secara eksplisit seperti yang tertuang dalam Undang - Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian, paspor merupakan salah satu dokumen perjalanan yang diterbitkan oleh Pemerintah Republik Indonesia yang diperuntukkan bagi Warga Negara Indonesia yang hendak melakukan perjalanan ke luar negeri, oleh karena itu, Kantor Imigrasi Kelas I A TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Samarinda sebagai salah satu unit pelaksana teknis di bawah Direktorat Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum dan HAM RI

terus melakukan inovasi dan peningkatan layanan paspor bagi masyarakat.

Melalui Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI Nomor 08 Tahun 2014 Tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor meunjukkan bahwa ketentuan - ketentuan terkait pelayanan paspor RI bagi masyarakat telah diterapkan dengan baik oleh Kantor Imigrasi Kelas I A TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Samarinda, oleh karena itu pertumbuhan kualitas serta kuantitas layanan Paspor RI di Kantor Imigrasi Kelas I A TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Samarinda terus meningkat sejalan dengan tugas dan fungsi Kantor Imigrasi secara umum serta upaya yang telah dilakukan Kantor Imigrasi Kelas I A TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Samarinda dalam

meningkatkan layanan paspor RI di era digital saat ini melalui 3 langkah, diantaranya yaitu Layanan Eazy Passport, Layanan Paspor SIMPATIK dan Layanan M-Paspor, ketiga bentuk layanan yang telah disajikan Kantor Imigrasi Kelas I A TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Samarinda tentunya sejalan dengan arah kebijakan pemanfaatan teknologi digital yang tentunya bertujuan untuk mewujudkan efektifitas dan efisiensi layanan paspor RI kepada masyarakat

Kata Kunci : *Imigrasi, Layanan, Paspor*

PENDAHULUAN

Perkembangan zaman yang semakin pesat mengakibatkan tuntutan pemenuhan dari berbagai kebutuhan layanan masyarakat menjadi semakin meningkat, termasuk bagi institusi birokrasi di Indonesia. Pelayanan publik dalam pelaksanaannya di Indonesia dipertegas dengan adanya Undang - Undang Dasar 1945 yang menyatakan bahwa salah satu dari tujuan berdirinya suatu negara adalah untuk memberikan

pelayanan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya dan pemerintahlah sebagai pihak penyelenggara negara.¹

Pelayanan publik merupakan sebuah rangkaian dalam kegiatan pelayanan sebagai upaya dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan dari penerima pelayanan yang sesuai dengan peraturan yang telah ditentukan bagi setiap warga negara atas pelayanan yang meliputi pelayanan dibidang barang, pelayanan dibidang jasa dan pelayanan administratif lainnya yang mana telah disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik disebuah organisasi.²

Kantor Imigrasi yang merupakan salah satu lembaga yang memberikan pelayanan antara lain memberikan pelayanan pengurusan paspor ke luar negeri bagi masyarakat yang membutuhkannya sebagaimana dijelaskan dalam Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia No. 8 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan SPLP (Surat Perjalanan Laksana Paspor). Paspor merupakan surat izin bagi kita untuk melakukan perjalanan jauh khususnya keluar daerah yang tidak dikuasai oleh negara asal. Maksudnya

¹ Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller.2016. *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2*.Jakarta: PT. Indeks. Hlm.13

² Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

orang dari negara asal tidak bisa masuk ke daerah lain bila tidak memiliki izin masuk atau paspor. Pelayanan paspor merupakan salah satu inti pelayanan keimigrasian yang diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian.

Perumusan dan Pembatasan Masalah

Berdasarkan uraian alasan pemilihan judul yang telah dipaparkan di atas, maka perumusan masalah adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana peningkatan pelayanan permohonan Paspor RI di era digital pada Kantor Imigrasi Kelas I A TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Samarinda?
2. Bagaimana upaya Kantor Imigrasi Kelas I A TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Samarinda dalam meningkatkan pelayanan Paspor RI di era digital ?

HASIL PENELITIAN DAN

PEMBAHASAN

A. Peningkatan Pelayanan Paspor RI di Kantor Imigrasi Kelas I A TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Samarinda

Sebagai salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT)

dibawah Direktorat Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum dan HAM RI yang salah satu tugas dan fungsinya memberikan layanan keimigrasian berupa layanan Dokumen Perjalanan Republik Indonesia (DPRI) atau Paspor Republik Indonesia (RI) kepada masyarakat dalam hal ini Warga Negara Indonesia, Kantor Imigrasi Kelas I A TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Samarinda tentunya telah melaksanakan seluruh ketentuan layanan yang telah ditetapkan berdasar pada ketentuan hukum Undang - undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian beserta ketentuan - ketentuan peraturan lainnya, seperti yang tertuang pada Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI Nomor 08 Tahun 2014 Tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor, disebutkan bahwa dalam Pasal 4 ayat 1 Bagi warga negara Indonesia yang berdomisili atau berada di wilayah Indonesia,

permohonan Paspor biasa diajukan kepada Menteri atau Pejabat Imigrasi yang ditunjuk pada Kantor Imigrasi setempat dengan mengisi aplikasi data dan melampirkan dokumen kelengkapan persyaratan yang terdiri atas:

1. kartu tanda penduduk yang masih berlaku atau surat keterangan pindah ke luar negeri;
2. kartu keluarga;
3. akta kelahiran, akta perkawinan atau buku nikah, ijazah, atau surat baptis;
4. surat pewarganegaraan Indonesia bagi Orang Asing yang memperoleh kewarganegaraan Indonesia melalui pewarganegaraan atau penyampaian pernyataan untuk memilih kewarganegaraan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan;
5. surat penetapan ganti nama dari pejabat yang berwenang bagi yang telah

mengganti nama; dan

6. Paspor biasa lama bagi yang telah memiliki Paspor biasa.

Dari ketentuan Pasal 4 Ayat (1) Permenkumham Nomor 8 Tahun 2014 diatas, tertera dengan jelas persyaratan Permohonan Paspor RI bagi masyarakat, Kantor Imigrasi Kelas I A TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Samarinda hingga saat ini telah berkomitmen penuh dan terus konsisten terhadap terhadap pelaksanaan ketentuan peraturan layanan penerbitan Paspor RI, diantaranya yaitu tetap menerapkan persyaratan paspor yaitu Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) dan Akta Kelahiran / Akata Perkawinan (Buku Nikah) / Ijazah, persyaratan ini menjadi syarat dasar dari permohonan Paspor masyarakat, khususnya bagi Permohonan Paspor Baru. Untuk penggantian paspor habis masa berlaku hanya disyaratkan dengan

persyaratan KTP dan Paspor lama saja. Dengan dijalankannya ketentuan hukum terkait permohonan Paspor RI, hingga saat ini layanan Paspor Kantor Imigrasi Kelas I A TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Samarinda sudah berjalan dengan baik, menurut data dan yang bersumber dari pihak Kantor Imigrasi Kelas I A TPI (Tempat Pemeriksaan

Imigrasi) Samarinda, terjadi peningkatan jumlah permohonan penerbitan Paspor RI dalam kurun waktu kuwartal pertama tahun 2022,

Tabel.1

Jumlah Penerbitan Paspor RI Kantor Imigrasi Kelas I A TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Samarinda Tahun 2022

Bulan	Januari	Februari	Maret	April
Jumlah	472 Paspor	420 Paspor	1011 Paspor	1159 Paspor

Sumber : Kantor Imigrasi Kelas I A TPI Samarinda

Dapat disimpulkan bahwa peningkatan jumlah penerbitan Paspor dalam kuwartal pertama tahun 2022 menunjukkan bahwa layanan permohonan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I A TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Samarinda hingga saat ini dapat berjalan dengan baik sesuai dengan ketentuan perundang - undangan yang berlaku.

B. Upaya Kantor Imigrasi Kelas IA TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Samarinda Dalam Meningkatkan Pelayanan Paspor RI di Era Digital
Pemanfaatan sistem

teknologi informasi dan komunikasi dalam lingkup layanan merupakan sebuah bentuk dan upaya peningkatan pelayanan publik kepada masyarakat, begitupun halnya dengan Kantor Imigrasi Kelas I A TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Samarinda sebagai pihak Instansi Pemerintah yang bertugas untuk memberikan layanan penerbitan Paspor RI bagi masyarakat, beberapa langkah telah ditempuh Kantor Imigrasi Kelas I A TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Samarinda dalam meningkatkan layanan

Paspor RI di era digital, diantaranya yaitu :

a. Layanan Eazy Paspor

Eazy Paspor adalah salah satu bentuk layanan dengan sistem “jemput bola”, dimana layanan ini menggunakan mekanisme layanan permohonan Paspor secara kolektif kepada masyarakat, yang artinya layanan paspor dilakukan secara mobile oleh Petugas Imigrasi di rumah/kantor atau tempat tinggal pemohon paspor, layanan ini merupakan salah satu inovasi layanan dari Direktorat Jenderal Imigrasi. Layanan ini yang mulai diterapkan tahun 2020 ini berdasarkan pada Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi Nomor : IMI-1060.GR.01.01 Tahun 2020 Tentang Layanan Eazy Passport, dengan menggunakan sistem perangkat *mobile passport*, layanan paspor dapat dengan mudah dilakukan diluar Kantor Imigrasi, baik itu dirumah maupun dikantor tempat tinggal para pemohon paspor

b. Paspor SIMPATIK

Paspor SIMPATIK merupakan salah satu bentuk layanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I A TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Samarinda dimana layanan permohonan paspor

dilaksanakan/dibuka secara khusus di hari Sabtu pada setiap bulannya, layanan ini dianggap sangat membantu masyarakat yang ingin membuat paspor di hari Sabtu yang juga dianggap hari libur oleh Masyarakat.

c. E-Perdim Layanan Paspor

Dengan memanfaatkan kemajuan teknologi digital, Kantor Imigrasi Kelas I A TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Samarinda menghadirkan inovasi layanan paspor berupa layanan E-Perdim, layanan ini adalah layanan pengisian formulir permohonan paspor secara digital oleh masyarakat dan dapat digunakan melalui *smartphone* atau komputer pemohon paspor kapan saja dan dimanajaja.

Melalui beberapa langkah yang telah dilakukan Kantor Imigrasi Kelas I A TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Samarinda dalam meningkatkan layanan paspor seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, secara umum Kantor Imigrasi Kelas I A TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Samarinda telah menjalankan upaya - upaya untuk memanfaatkan teknologi di era digital dalam menghadirkan layanan kepada masyarakat,

Pelayanan masyarakat adalah sistem manajemen yang diorganisasikan untuk penyediaan hubungan pelayanan yang berkesinambungan antara waktu pemesanan dan waktu barang atau jasa diterima, digunakan dengan tujuan memuaskan pelanggan dalam jangka panjang.

Sementara untuk menjadi seorang yang profesional dalam memberikan pelayanan maka aparatur negara harus memiliki kemampuan dan pengetahuan tentang bidang tugas masing-masing, sebagaimana dinyatakan bahwa pelayanan profesional adalah kemampuan seseorang yang memiliki profesi melayani kebutuhan orang lain atau yang profesional menanggapi kebutuhan khas orang lain. Sementara kualitas adalah pemenuhan terhadap kebutuhan dan harapan pelanggan atau klien serta kemudian memperbaikinya secara berkesinambungan

Berdasarkan konsep pelayanan dan kualitas di atas maka dapat ditarik satu kesimpulan bahwa pelayanan masyarakat yang berkualitas (*excellent service*) adalah setiap usaha membantu atau menyiapkan segala bentuk urusan yang dilakukan aparatur pemerintah dengan tujuan memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan (masyarakat).

PEUNTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pembahasan dalam skripsi diatas, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Undang - undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian melalui Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI Nomor 08 Tahun 2014 Tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor meunjukkan bahwa ketentuan - ketentuan terkait pelayanan paspor RI bagi masyarakat telah diterapkan dengan baik oleh Kantor Imigrasi Kelas I A TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Samarinda, oleh karena itu pertumbuhan kualitas serta kuantitas layanan Paspor RI di Kantor Imigrasi Kelas I A TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Samarinda terus meningkat sejalan dengan tugas dan fungsi Kantor Imigrasi secara umum.
2. Wujud upaya yang telah dilakukan Kantor Imigrasi Kelas I A TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Samarinda dalam meningkatkan layanan paspor RI di era digital saat ini melalui 3 langkah, diantaranya yaitu Layanan Eazy Passport, Layanan Paspor SIMPATIK dan Layanan M-Paspor, ketiga bentuk layanan yang telah disajikan Kantor Imigrasi Kelas I A TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi)

Samarinda tentunya sejalan dengan arah kebijakan pemanfaatan teknologi digital yang tentunya bertujuan untuk mewujudkan efektifitas dan efisiensi layanan paspor RI kepada masyarakat.

B. Saran

Berdasarkan analisis yang telah disusun dan demi kemajuan hukum di Indonesia, maka penulis mengajukan saran sebagai berikut:

1. Untuk lebih baiknya, Kantor Imigrasi Kelas I A TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Samarinda sebagai salah satu instansi Pemerintah yang menyelenggarakan layanan publik dapat menyusun sebuah Standar Operational Prosedur secara khusus dalam pelaksanaan layanan paspor pada tingkatan UPT secara mandiri, hal ini tentunya dapat mempertegas ketentuan - ketentuan produk layanan yang ada agar tetap konsisten sejalan dengan ketentuan dan peraturan - peraturan yang ada sebelumnya.
2. Seharusnya Kantor Imigrasi Kelas I A TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Samarinda dapat menghadirkan bentuk layanan yang lebih luas lagi, hal ini tentunya sejalan dengan upaya pemanfaatan kemajuan teknologi informasi yang merambah ke bidang layanan publik berbasis internet, berbagai macam produk layanan dapat tentunya dapat dihadirkan, terutama dalam hal bidang layanan penyebaran informasi

keimigrasian yang saat ini hanya menggunakan media - media mainstream seperti sosial media dan website.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Anggara, Sahya. 2012. *Ilmu Administrasi Negara*,: Pustaka setia. Bandung

Andi Hamzah, 2005. *Kamus Hukum*, Ghalia Indonesia, Jakarta

Anonim, 2006, *Webster Compact Englis Dictionary*, Karisma Publishing Group. Batam

Ainur Rohman, Ahmad & dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Averroes Press. Malang

Prayudi Atmosudirdjo, 2001. *Hukum Administrasi Negara*,: Ghalia Indonesia. Jakarta

Peter Mahmud Marzuki. 2010. *Penelitian Hukum*. Kencana Jakarta

Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta. Bandung

B. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Negara Republik Indonesia No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia

Undang-Undang Negara
Republik Indonesia No.
05 Tahun 2009 tentang
Pelayanan Publik

Undang-Undang Negara
Republik Indonesia No.
06 Tahun 2011 tentang
Keimigrasian

Peraturan Pemerintah Republik
Indonesia Nomor 31
Tahun 2013 Tentang
Peraturan Pelaksana
Undang-Undang Nomor 6
Tahun 2011 Tentang
Keimigrasian