

SKRIPSI

**PEMBUATAN PASPOR SECARA ONLINE PADA KANTOR IMIGRASI
KELAS I PADANG DITINJAU DALAM PELAKSANAAN
PELAYANAN PUBLIK**

*Diajukan untuk memenuhi persyaratan dalam
rangka memperoleh gelar Sarjana Hukum*

Oleh :



HENNY SYAMRATUL HASNI

2010111053

Program Kekhususan: Hukum Administrasi Negara (PK VII)

Pembimbing:

**Dr. Khairani, S.H., M.H.
Hendria Fithrina, S.H., M.H.**

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG**

2024

No.Reg: 25/PK-VII/IV/2024

LEMBAR PENGESAHAN
VALIDITY SHEET
No.Reg: 25/PK-VII/IV/2024

PEMBUATAN PASPOR SECARA ONLINE PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I
PADANG DITINJAU DALAM PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK

ONLINE PASSPORT PRODUCTION AT THE PADANG CLASS I IMMIGRATION
OFFICE IS REVIEWED IN THE IMPLEMENTATION OF PUBLIC SERVICES


Disusun Oleh
Author

Henny Syamratul Hasni
NIM: 2010111053

Program Kekhususan (PK): Hukum Administrasi Negara (PK VII)
Concentration Program (CP): Administrative Law (CP VII)

Skripsi ini Telah Dipertahankan Dalam Sidang Ujian Komprehensif Pada tanggal
20 Agustus 2024 dan Dinyatakan Lulus Oleh Tim Penguji Yang Terdiri Dari :
This Minor Thesis Was Defended in the Comprehensive Examination Session on
August 20th, 2024 and Approved by a Team of Examiners Consisting of:


Dekan
Dean


Dr. Ferdi, S.H., M.Hum
NIP 196807231993021001


Wakil Dekan I
Vice Dean I


Dr. Nani Mulvati, S.H., MCL
NIP 198208092005012002

Pembimbing I
Supervisor I


Dr. Khairani, S.H., M.H
NIP: 196212111989012001


Pembimbing II
Supervisor II


Hendria Fithrina, S.H., M.H
NIP: 196812281999032001

Penguji I
Examiner I


Dr. Anton Rosari, S.H., M.H
NIP: 197502042006041001

Penguji II
Examiner II


Darnis, S.H., M.H
NIP: 196202151989012001

	No. Alumni Universitas	Henny Syamratul Hasni	No. Alumni Fakultas
	a. Tempat/Tgl Lahir : Kurai Taji/3 Desember 2001 b. Nama Orangtua : Tarmizi, Ermi Yusnita, S.S c. Fakultas : Hukum d. PK : Hukum Administrasi Negara e. No. BP : 2010111053	f. Tanggal Lulus : 20 Agustus 2024 g. Predikat Lulus : Dengan Pujian h. Lama Studi : 4 Tahun i. IPK : 3,92 j. Alamat : Tanjung Balai Karimun	

**PEMBUATAN PASPOR SECARA ONLINE PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I PADANG
DITINJAU DALAM PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK**

(Henny Syamratul Hasni, 2010111053, Fakultas Hukum Universitas Andalas, 76 Halaman + vii, 2024)



ABSTRAK

Pembuatan paspor merupakan bentuk pelaksanaan pelayanan publik sebagai salah satu tugas pemerintah dalam melayani kebutuhan masyarakat sebagai perwujudan tujuan negara. Kantor Imigrasi Kelas I Padang sebagai lembaga yang berwenang menyelenggarakan fungsi memberikan pelayanan keimigrasian di bidang dokumen perjalanan dengan adanya pelayanan pembuatan paspor berdasarkan Undang-Undang No. 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian. Saat ini Kantor Imigrasi Kelas I Padang memanfaatkan teknologi informasi melalui kebijakan aplikasi M-Paspor untuk mempermudah masyarakat dalam pendaftaran permohonan paspor yang telah digunakan sejak tahun 2022. Namun Kantor Imigrasi Kelas I Padang dihadapkan pada berbagai tantangan dan permasalahan seperti banyaknya keluhan masyarakat terhadap layanan pembuatan paspor secara online tersebut terkait dengan prosedur, kuota permohonan yang terbatas, dan sistemnya. Permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah 1) Bagaimana mekanisme pembuatan paspor secara online pada Kantor Imigrasi Kelas I Padang? 2) Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik dalam pembuatan paspor secara online pada Kantor Imigrasi Kelas I Padang? Untuk menjawab permasalahan tersebut, penelitian ini menggunakan metode pendekatan yuridis empiris dengan sifat deskriptif analisis. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa mekanisme pembuatan paspor secara online terdapat pada Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah (SOPAP) tentang Penerbitan Baru dan Penggantian Paspor Biasa Melalui M-Paspor dengan Nomor SOPAP IMI-0003.GR.01.02 TAHUN 2022. SOP ini menjadi acuan dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan paspor melalui M-Paspor. Pelaksanaan pelayanan publik dalam pembuatan paspor secara online pada Kantor Imigrasi Kelas I Padang belum sepenuhnya terlaksana dengan baik berdasarkan asas, prinsip dan standar pelayanan publik. Masih ada beberapa aspek penting yang belum sepenuhnya terlaksana dan dirasakan dengan baik oleh pemohon terutama aspek kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan dalam pelayanan karena adanya permasalahan kuota yang terbatas.

Kata Kunci: *Pembuatan Paspor, Online, Kantor Imigrasi, Pelayanan Publik*

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan lulus pada 20 Agustus 2024.

Penguji,

Tanda Tangan	Penguji	Penguji
		
Nama Terang	Dr. Anton Rosari, S.H., M.H.	Darnis, S.H., M.H.

Mengetahui,

Ketua Departemen Hukum Administrasi Negara: **Hendria Fithrina, S.H., M.H.**

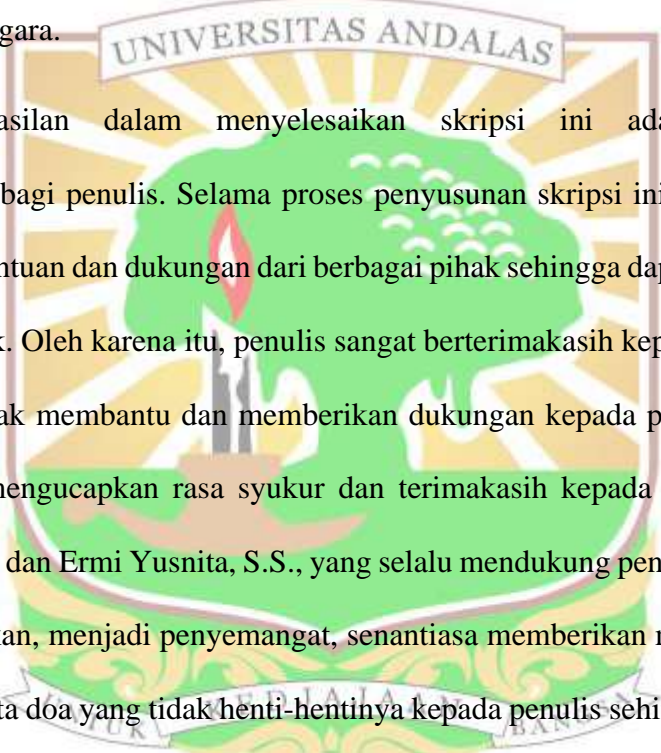

Tanda Tangan

Alumnus telah mendaftar ke Fakultas/Universitas dan mendapat nomor almnus:

	Petugas Fakultas/Universitas	
No. Alumni Fakultas	Nama:	Tanda Tangan:
No. Alumni Universitas	Nama:	Tanda Tangan:

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **“Pembuatan Paspor Secara Online Pada Kantor Imigrasi Kelas I Padang Ditinjau Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Andalas dengan Program Kekhususan Hukum Administrasi Negara.



Keberhasilan dalam menyelesaikan skripsi ini adalah hal yang membanggakan bagi penulis. Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak sehingga dapat menghasilkan skripsi yang baik. Oleh karena itu, penulis sangat berterimakasih kepada semua pihak yang telah banyak membantu dan memberikan dukungan kepada penulis. Terutama sekali penulis mengucapkan rasa syukur dan terimakasih kepada kedua orang tua tercinta, Tarmizi dan Ermi Yusnita, S.S., yang selalu mendukung penulis dalam segala hal yang dilakukan, menjadi penyemangat, senantiasa memberikan motivasi, nasihat, kasih sayang serta doa yang tidak henti-hentinya kepada penulis sehingga penulis bisa sampai di titik ini. Selanjutnya terima kasih kepada kedua adik tersayang penulis, Nadya Syafwani dan Abyan Ahmad yang selalu memberikan semangat, hiburan, motivasi, serta doa kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.

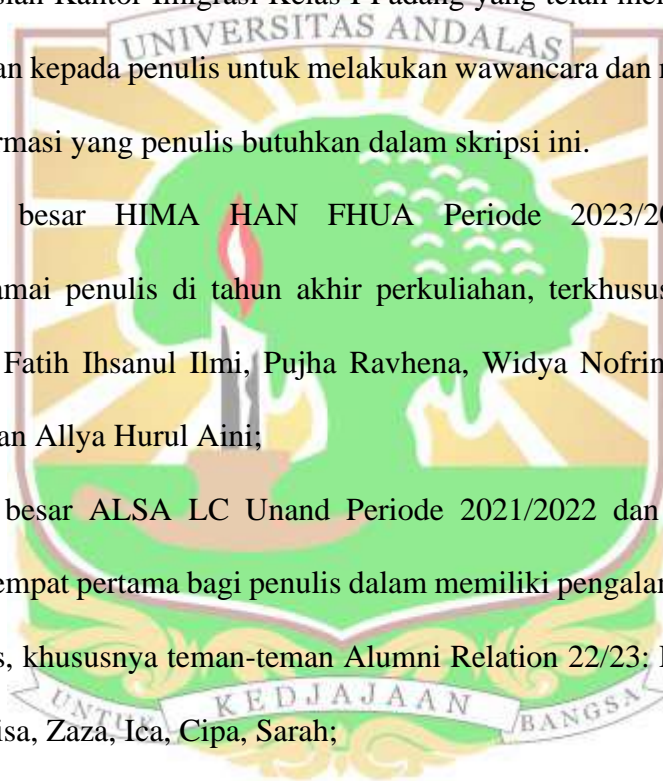
Selanjutnya tidak lupa penulis ucapkan terimakasih banyak kepada Ibu Dr. Khairani, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Hendria Fithrina, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu memberikan arahan,

bimbingan, dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Selanjutnya penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Bapak Dr. Anton Rosari, S.H., M.H. dan Ibu Darnis, S.H., M.H. selaku penguji yang telah memberikan masukan, saran, dan arahan kepada penulis agar skripsi ini menjadi lebih baik.

Dalam penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak baik secara moril maupun materil, maka dari itu dengan ketulusan dan kerendahan hati penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

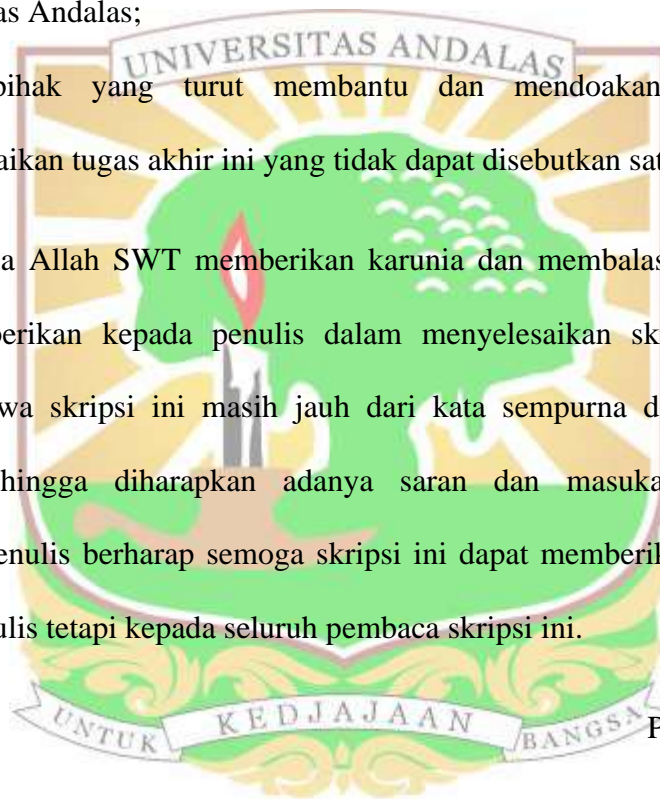
1. Pimpinan Fakultas Hukum Universitas Andalas, Bapak Dr. Ferdi, S.H., M.H. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Andalas, Ibu Nani Mulyati, S.H., MCL, selaku Wakil Dekan I dan Bapak Dr. Hengki Andora, S.H., LL.M. selaku Wakil Dekan II;
2. Ibu Hendria Fithrina, S.H., M.H., selaku Ketua Departemen Hukum Administrasi Negara, Ibu Sucey Delyarahmi, S.H., M.H., selaku Sekretaris Departemen Hukum Administrasi Negara, serta Bapak Yurnalis, S.H. yang telah membantu dan mengarahkan penulis dalam memenuhi kebutuhan administrasi di departemen;
3. Ibu Dr. Khairani, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Hendria Fithrina, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu memberikan arahan, bimbingan, dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Bapak Dr. Anton Rosari, S.H., M.H. dan Ibu Darnis, S.H., M.H. selaku penguji yang telah memberikan masukan, saran, dan arahan kepada penulis agar skripsi ini menjadi lebih baik.

5. Bapak Beni Kharisma Arrasuli, S.H.I., LL.M selaku Dosen Pembimbing Akademik (PA) telah membimbing dan mengarahkan penulis dari awal perkuliahan hingga akhir perkuliahan;
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen dan Tenaga Pendidik Fakultas Hukum Universitas Andalas yang telah memberikan ilmu kepada penulis selama belajar di Fakultas Hukum Universitas Andalas.
7. Ibu Anita Diana Sari, S.E., Kepala Sub Seksi Pelayanan Dokumen Perjalanan Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I Padang yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk melakukan wawancara dan mendapatkan data serta informasi yang penulis butuhkan dalam skripsi ini.
8. Keluarga besar HIMA HAN FHUA Periode 2023/2024 yang telah kebersamai penulis di tahun akhir perkuliahan, terkhusus kepada Litbang Asix: M. Fatih Ihsanul Ilmi, Pujha Ravhena, Widya Nofriningsi, Radhiyatul Latifah, dan Allya Hurul Aini;
9. Keluarga besar ALSA LC Unand Periode 2021/2022 dan 2022/2023 yang menjadi tempat pertama bagi penulis dalam memiliki pengalaman berorganisasi di kampus, khususnya teman-teman Alumni Relation 22/23: Dila, Dina, Dhila, Monic, Nisa, Zaza, Ica, Cipa, Sarah;
10. Teman-teman di masa perkuliahan, Allya Hurul Aini, Nur Almira Dwi Sari, Alya Salsabila Munir, Bella Eka Saputri, Tia Natasa, Ferdi Achmad Effindri dan Vanny Rahmawati yang telah banyak membantu, memberikan dukungan, menemani dan mengisi hari-hari penulis selama menjalani masa perkuliahan. Terimakasih atas segala dukungan, motivasi, semangat dan pengalaman menyenangkan selama perkuliahan ini;



11. Kepada Divia Putri Octariska dan Hanna Syajira yang selalu memberikan dukungannya dari jauh dan menjadi tempat bagi penulis untuk berbagi cerita dan keluh kesah dalam menjalani kehidupan;
12. Teman-teman KKN Unand Nagari Sikucua Tengah 2023, terimakasih atas segala pengalaman, kenangan dan pelajaran berharga yang tak terlupakan selama kita berproses bersama;
13. Keluarga besar Lumina Justitia, teman-teman Angkatan 2020 Fakultas Hukum Universitas Andalas;
14. Semua pihak yang turut membantu dan mendoakan penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Semoga Allah SWT memberikan karunia dan membalas semua kebaikan yang telah diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan sehingga diharapkan adanya saran dan masukan yang bersifat membangun. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat tidak hanya bagi penulis tetapi kepada seluruh pembaca skripsi ini.



Padang, Juli 2024

Penulis

Henny Syamratul Hasni

DAFTAR ISI

ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian.....	12
D. Manfaat Penelitian.....	12
E. Metode Penelitian.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	19
A. Pelayanan Publik	19
1. Pengertian Pelayanan Publik dan Dasar Hukumnya	19
2. Jenis dan Prinsip Pelayanan Publik.....	21
3. Asas-Asas Pelayanan Publik	23
4. Standar Pelayanan Publik.....	25
B. Paspor sebagai Suatu Identitas	28
1. Pengertian Paspor dan Dasar Hukumnya	28
2. Jenis-Jenis Paspor.....	29
3. Kewenangan Pembuatan Paspor	30
4. Subjek dan Objek Paspor	31
5. Prosedur dan Persyaratan Pembuatan Paspor.....	32
C. Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik dalam Pelayanan Publik.....	35
1. Pengertian Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik	35
2. Fungsi dan Arti Penting Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik	38
3. Peranan Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik.....	39
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	41
A. Gambaran Kantor Imigrasi Kelas I Padang.....	41
B. Mekanisme Pembuatan Paspor Secara Online Pada Kantor Imigrasi Kelas I Padang	47
C. Pelaksanaan Pelayanan Publik dalam Pembuatan Paspor Secara Online Pada Kantor Imigrasi Kelas I Padang	52

BAB IV PENUTUP	71
A. Kesimpulan.....	71
B. Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN.....	77



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik sebagai salah satu tugas pemerintah dalam melayani kebutuhan masyarakat sebagai perwujudan tujuan negara. Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (selanjutnya disebut UUD 1945) alinea keempat memberikan amanat bahwa tujuan negara yaitu untuk membentuk pemerintahan Negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Berdasarkan tujuan negara tersebut, pemerintah dianggap bertanggung jawab untuk menjamin kesejahteraan hidup bagi setiap warga negaranya.

Perkembangan global dewasa ini di seluruh sektor kehidupan masyarakat mendorong meningkatnya mobilitas penduduk dunia yang menimbulkan berbagai dampak bagi kepentingan dan kehidupan bangsa dan negara Republik Indonesia. Dengan adanya perkembangan tersebut, setiap warga negara Indonesia memperoleh kesempatan yang sama dalam menggunakan haknya untuk keluar atau masuk Wilayah Indonesia.

Sebagaimana tercantum dalam dalam Pasal 28E ayat (1) UUD 1945 yang berbunyi “Setiap orang bebas memeluk agama dan beribadat menurut agamanya, memilih pendidikan dan pengajaran, memilih pekerjaan, memilih kewarganegaraan, memilih tempat tinggal di wilayah negara dan meninggalkannya, serta berhak kembali.” Dengan demikian, untuk dapat memasuki atau meninggalkan wilayah suatu negara harus dengan mempunyai

dokumen perjalanan yang sah dari suatu negara yang dikeluarkan oleh Kantor Imigrasi dalam bentuk dokumen berupa paspor.

Keimigrasian merupakan bagian dari perwujudan pelaksanaan penegakan kedaulatan atas Wilayah Indonesia dalam rangka menjaga ketertiban kehidupan berbangsa dan bernegara menuju masyarakat yang adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan UUD 1945. Dalam rangka menjaga kedaulatan negara tersebut, maka Pemerintah Indonesia di bawah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia menerbitkan Paspor sebagai bukti sahnya warga negara untuk masuk atau keluar dari wilayah Indonesia atau melakukan perjalanan antarnegara.

Menurut Pasal 1 angka 16 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian (selanjutnya disebut UU Keimigrasian), Paspor Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Paspor adalah dokumen yang dikeluarkan oleh Pemerintah Republik Indonesia kepada warga negara Indonesia untuk melakukan perjalanan antarnegara yang berlaku selama jangka waktu tertentu. Paspor tidak hanya berfungsi sebagai dokumen perjalanan antarnegara, tetapi juga merupakan bukti identitas diri dan bukti kewarganegaraan Republik Indonesia bagi pemegangnya pada saat berada di luar wilayah Indonesia.

Pada Pasal 24 ayat (4) UU Keimigrasian menyatakan bahwa paspor merupakan dokumen negara. Paspor ditujukan dan diterbitkan untuk warga negara Indonesia yang akan melaksanakan perjalanan internasional. Ketentuan Pasal 49 Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2013 tentang Peraturan Pelaksana UU Keimigrasian menjelaskan bahwa bagi warga negara Indonesia yang berdomisili atau berada di wilayah Indonesia, permohonan Paspor biasa diajukan kepada Menteri atau Pejabat Imigrasi yang ditunjuk pada Kantor Imigrasi setempat dengan

mengisi aplikasi data dan melampirkan dokumen kelengkapan persyaratan yang terdiri atas:

- a. kartu tanda penduduk yang masih berlaku;
- b. kartu keluarga;
- c. akta kelahiran, akta perkawinan atau buku nikah, ijazah, atau surat baptis;
- d. surat pewarganegaraan Indonesia bagi orang asing yang memperoleh kewarganegaraan Indonesia melalui pewarganegaraan atau penyampaian pernyataan untuk memilih kewarganegaraan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- e. surat penetapan ganti nama dari pejabat yang berwenang bagi yang telah mengganti nama; dan
- f. paspor lama bagi yang telah memiliki paspor.

Mekanisme dalam permohonan pengurusan paspor sesuai dengan ketentuan yang terdapat pada Pasal 36 Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2013 tentang Peraturan Pelaksana UU Keimigrasian dan Pasal 3 Permenkumham Nomor 8 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor, bahwa dapat diajukan baik secara manual atau elektronik dengan melampirkan dokumen kelengkapan persyaratan. Namun tidak terdapat norma yang lebih rinci lagi mengenai prosedur permohonan paspor khususnya secara elektronik/online dalam peraturan perundang-undangan yang terkait.

Untuk prosedur permohonan paspor secara manual sesuai dengan Pasal 9 Permenkumham Nomor 8 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor yaitu sebagai berikut:

- (1) Bagi permohonan paspor biasa yang diajukan secara manual, pemohon harus mengisi aplikasi data yang disediakan pada loket permohonan dan melampirkan dokumen kelengkapan persyaratan.
- (2) Pejabat Imigrasi yang ditunjuk memeriksa dokumen kelengkapan persyaratan tersebut.
- (3) Dokumen kelengkapan persyaratan yang telah dinyatakan lengkap, Pejabat Imigrasi yang ditunjuk memberikan tanda terima permohonan dan kode pembayaran.
- (4) Dalam hal dokumen kelengkapan persyaratan dinyatakan belum lengkap, Pejabat Imigrasi yang ditunjuk mengembalikan dokumen permohonan dan permohonan dianggap ditarik kembali.

Sedangkan untuk prosedur permohonan paspor secara elektronik atau online disebutkan dalam Pasal 10 Permenkumham Nomor 18 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Permenkumham Nomor 8 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor yakni sebagai berikut:

- (1) Bagi permohonan paspor biasa yang diajukan secara elektronik, pemohon harus mengisi aplikasi data dan mengunggah dokumen kelengkapan persyaratan pada laman resmi Direktorat Jenderal Imigrasi.
- (2) Terhadap permohonan yang telah berhasil diunggah dokumen kelengkapan persyaratannya, diberikan kode pembayaran melalui pesan singkat dan/atau surat elektronik.
- (3) Pemohon yang telah mengisi aplikasi data dan mengunggah dokumen kelengkapan persyaratan, memperoleh pemberitahuan tanda terima permohonan dan dapat dicetak sebagai tanda bukti permohonan.

Setelah dilakukan permohonan paspor tersebut baik secara manual maupun secara online, selanjutnya dilakukan penerbitan paspor sesuai Pasal 11 Permenkumham Nomor 8 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor yang mekanismenya terdiri atas:

- a. pemeriksaan kelengkapan dan keabsahan persyaratan;
- b. pembayaran biaya paspor;
- c. pengambilan foto dan sidik jari;
- d. wawancara;
- e. verifikasi; dan
- f. adjudikasi.

Jangka waktu pembuatan paspor diatur dalam Pasal 22 ayat (1) Permenkumham Nomor 18 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Permenkumham Nomor 8 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor yang berbunyi “Menteri atau Pejabat Imigrasi yang ditunjuk menerbitkan Paspor biasa dalam waktu paling lama 4 (empat) hari kerja sejak selesainya pemeriksaan terhadap permohonan dan dokumen kelengkapan persyaratan.”

Lembaga pemerintah yang berwenang dalam memberikan pelayanan publik terkait dengan layanan keimigrasian adalah Kantor Imigrasi. Kantor Imigrasi termasuk perangkat kementerian yang mengurus urusan pemerintahan yang tidak diserahkan kepada daerah otonom dalam wilayah tertentu sesuai dengan asas dekonsentrasi. Dekonsentrasi adalah pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat kepada instansi vertikal di wilayah tertentu.¹ Dalam hal ini, Kantor Imigrasi melaksanakan pelimpahan sebagian urusan pemerintahan dalam bidang

¹ Philipus M. Hadjon, 2008, *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*, UGM University Press, Yogyakarta, hlm. 113

keimigrasian sebagai penanggung jawab urusan pemerintahan umum yang bertanggungjawab kepada pemerintah pusat.

Menurut Pasal 1 angka 11 UU Keimigrasian, Kantor Imigrasi adalah unit pelaksana teknis yang menjalankan Fungsi Keimigrasian di daerah kabupaten, kota, atau kecamatan. Keberadaan Kantor Imigrasi dibawah Direktorat Jenderal Imigrasi memiliki peran yang penting dalam mengelola keimigrasian di wilayahnya, terlebih dalam hal pelayanan masyarakat seperti pengurusan dokumen perjalanan atau pembuatan paspor, visa dan fasilitas, izin tinggal dan status, dan lain sebagainya.

Dalam Pasal 3 huruf b Permenkumham Nomor 19 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, disebutkan bahwa dalam melaksanakan tugas di wilayah kerjanya, Kantor Imigrasi menyelenggarakan fungsi pelaksanaan tugas keimigrasian di bidang dokumen perjalanan. Selanjutnya dalam Pasal 12 dijelaskan bahwa pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) tugas tersebut dilaksanakan oleh Bidang Dokumen Perjalanan dan Izin Tinggal Keimigrasian yang menyelenggarakan fungsi pelaksanaan pelayanan paspor.

Seiring dengan berjalannya ilmu pengetahuan tidak bisa dipungkiri kemajuan teknologi membawa dampak besar bagi kegiatan aktivitas manusia. Hampir seluruh kegiatan aktivitas manusia kini menjadi mudah dengan menggunakan teknologi, terutama pada penggunaan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik dapat menjanjikan efektifitas dan efisiensi untuk membantu segala lini pekerjaan manusia karena dapat mempercepat proses pekerjaan yang dilaksanakan.² Untuk menunjang kegiatan suatu perusahaan

² Reza Akbar Pratama dan Dana Alya Utami, 2023, "Efektivitas Aplikasi M-Paspor dalam Aspek Pelayanan Publik dan E-Government", *Jurnal Ilmiah Kajian Keimigrasian*, Vol. 6 No. 1, 2023, hlm.110

atau instansi maka diperlukan adanya prosedur pelayanan administrasi yang cepat, akurat, dan berkualitas.

Dalam menyikapi perkembangan teknologi yang semakin modern dan era digitalisasi sekarang ini, inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik telah menjadi suatu keharusan untuk meningkatkan efektivitas dan memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat. Seperti halnya salah satu program inovasi Direktorat Jenderal Imigrasi dalam pelayanan pengurusan paspor secara online yang telah diterapkan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Padang adalah Aplikasi M-Paspor. M-Paspor adalah inovasi terbaru dari Direktorat Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia untuk mempermudah proses pembuatan paspor secara online yang merupakan pengganti atau pembaharuan dari aplikasi sebelumnya yaitu Aplikasi Pendaftaran Antrean Paspor Online (APAPO).³

Aplikasi M-Paspor memungkinkan pemohon untuk melakukan pendaftaran secara online, mengisi data pribadi, mengunggah dokumen persyaratan secara online dan memilih jadwal kedatangan.⁴ Aplikasi M-Paspor diterapkan agar pelayanan menjadi lebih transparan, cepat, dan akuntabel.⁵ Dengan adanya inovasi pelayanan tersebut bertujuan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan paspor yang diberikan kepada masyarakat.

Namun, dalam hal pelaksanaan program inovasi pelayanan ini, masih adanya ditemukan hambatan dan keluhan masyarakat serta permasalahan terkait layanan pembuatan paspor secara online tersebut. Masyarakat menghadapi beberapa kendala dalam penggunaan aplikasi M-Paspor tersebut, seperti kuota

³ <https://sippn.menpan.go.id/berita/45052/kantor-imigrasi-kelas-ii-tpi-tanjungpandan/tata-cara-pendaftaran-paspor-melalui-aplikasi-m-paspor>

⁴ Selfi Budi Helpiastuti dan Irba Syaifana, 2023, "Kualitas Pelayanan M-Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember", *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial*, Vol. 7, No. 1, 2023, hlm. 20

⁵ <https://kanimsingkawang.kemerkumham.go.id/pelayanan-paspor/>

antrian M-Paspor yang sering kali penuh sehingga harus menunggu pembukaan kuota selanjutnya, aplikasi yang tidak dapat diakses, terkendalanya jaringan bahkan *down server* pada aplikasi M-Paspor tersebut, masih adanya kalangan masyarakat yang tidak menggunakan android atau tidak mengerti mengenai prosedur layanan online, dan beberapa keluhan lainnya. Hal ini diketahui dari pemohon yang melakukan permohonan paspor dan juga dapat dilihat dari keluhan dan penilaian masyarakat pada media sosial, salah satunya di instagram dan juga ulasan aplikasi M-Paspor yang terdapat pada *google play store* ataupun *AppStore*.

Pelayanan dalam pembuatan paspor atau dokumen perjalanan antar negara tersebut merupakan salah satu bentuk kegiatan pelayanan publik sesuai amanat Pasal 1 angka 3 UU Keimigrasian yaitu memberikan pelayanan keimigrasian yang merupakan bagian dari fungsi keimigrasian. Aspek pelayanan publik yang berupa pelayanan keimigrasian merupakan upaya negara untuk dapat memenuhi hak warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh keimigrasian secara institusi kepada warga negara.⁶

Kegiatan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik atau aparatur pemerintah bertujuan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan kesejahteraan masyarakat.⁷ Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan terbaik dari pemerintah. Sesuai dengan Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (selanjutnya disebut UU Pelayanan Publik), pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan

⁶ Reza Akbar Pratama dan Dana Alya Utami, 2023, *Op. cit.*, hlm.111

⁷ Riawan Tjandra, 2019, *Hukum Administrasi Negara*, Sinar Grafika, Jakarta, hlm.189

bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pemerintah mempunyai peranan yang begitu penting dalam menyediakan pelayanan publik yang prima bagi semua penduduknya.⁸ Dalam kehidupan bernegara, pemerintah mempunyai fungsi menyediakan berbagai pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lainnya dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Pemerintah dalam menjalankan fungsi pelayanan berkaitan erat dengan tujuan dibentuknya pemerintah, yaitu untuk menjaga suatu sistem ketertiban dimana masyarakat bisa menjalani kehidupannya secara wajar.⁹ Sesuai dengan UU Pelayanan Publik, pada bagian menimbang huruf d yang menyatakan bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pemerintah dituntut untuk dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik, karena salah satu tanggung jawab pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat.¹⁰ Pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat yaitu pelayanan yang dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat secara umum. Oleh karena itu, pemerintah memiliki tanggung jawab besar untuk memastikan bahwa layanan publik yang diberikan kepada masyarakat berjalan dengan lancar, cepat, dan memberikan nilai tambah yang signifikan.¹¹

⁸ Lijan Poltak Sinambela dkk, 2007, *Reformasi Pelayanan Publik*, PT Bumi Aksara, Jakarta, hlm.6

⁹ Deddy Mulyadi, 2015, *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik: Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*, Alfabeta, Yogyakarta, hlm. 174.

¹⁰ Riawan Tjandra, *Loc. cit.*

¹¹ Muhammad Fauzan dan Citra Lestari Putri, 2023, "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi M-Paspor", *Jurnal Ilmiah Kajian Keimigrasian*, Vol 6, No. 2, 2023, hlm. 28.

Penyelenggaraan pelayanan publik saat ini masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Peningkatan pelayanan publik menjadi salah satu agenda utama dari dilaksanakannya pemerintahan yang baik, karena kualitas pelayanan publik yang dirasakan saat ini belum sesuai harapan masyarakat, terhadap penyelenggara pelayanan publik masih banyaknya mendapatkan keluhan-keluhan.

Seperti banyaknya lembaga pelayanan publik lainnya, Kantor Imigrasi juga dihadapkan pada berbagai tantangan tersebut, yakni volume permohonan paspor yang tinggi, prosedur yang kompleks, serta menghadapi berbagai keluhan masyarakat.¹² Hal tersebut tentunya belum sepenuhnya sesuai dengan asas pelayanan yang baik menurut AAUPB (Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik), yaitu menyelenggarakan pelayanan yang tepat waktu, prosedur dan biaya yang jelas, sesuai dengan standar pelayanan dan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kemudian juga jika dikaitkan dengan asas-asas pelayanan publik dalam Pasal 4 UU Pelayanan Publik, serta berdasarkan komponen standar pelayanan publik yang terdapat pada Pasal 21 UU Pelayanan Publik.

Berdasarkan pemaparan yang telah diuraikan diatas, permasalahan yang terjadi dengan banyaknya keluhan masyarakat terhadap layanan pembuatan paspor secara online tersebut, perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui bagaimana mekanisme pembuatan paspor secara online pada Kantor Imigrasi Kelas I Padang jika ditinjau dalam pelaksanaan pelayanan publik dan dikaitkan dengan asas-asas yang terdapat dalam Pasal 4 UU Pelayanan Publik maupun penerapan prinsip-

¹² Ghifa Deliano Akabar dan Aldri Frinaldi, 2023, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Aplikasi M-Paspor Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Keimigrasian Pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Agam", *Journal of Public Administration Studies*, Vol 2, No. 1, 2023, hlm. 35

prinsip pelayanan publik yang terdapat dalam Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, serta berdasarkan standar pelayanan publik yang terdapat dalam Pasal 21 UU Pelayanan Publik, dan ataupun berdasarkan ketentuan perundang-undangan terkait lainnya. Dalam pelaksanaan pelayanan publik juga dapat menjadikan asas-asas umum pemerintahan yang baik (AAUPB) yang diatur didalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (selanjutnya disebut UU Administrasi Pemerintahan) sebagai pedoman dan menjadikannya tolak ukur dalam melaksanakan tugas.

Hal ini dapat diteliti pada Kantor Imigrasi Kelas I Padang yang merupakan kantor pusat perwakilan Sumatera Barat dalam hal pengurusan dokumen perjalanan antarnegara atau paspor sehingga banyaknya masyarakat yang mengajukan permohonan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi tersebut. Oleh karena itu diperlukan untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan mengambil judul **“Pembuatan Paspor Secara Online pada Kantor Imigrasi Kelas I Padang Ditinjau Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka penulis mengemukakan beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana mekanisme pembuatan paspor secara online pada Kantor Imigrasi Kelas I Padang?
2. Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik dalam pembuatan paspor secara online pada Kantor Imigrasi Kelas I Padang?

C. Tujuan Penelitian

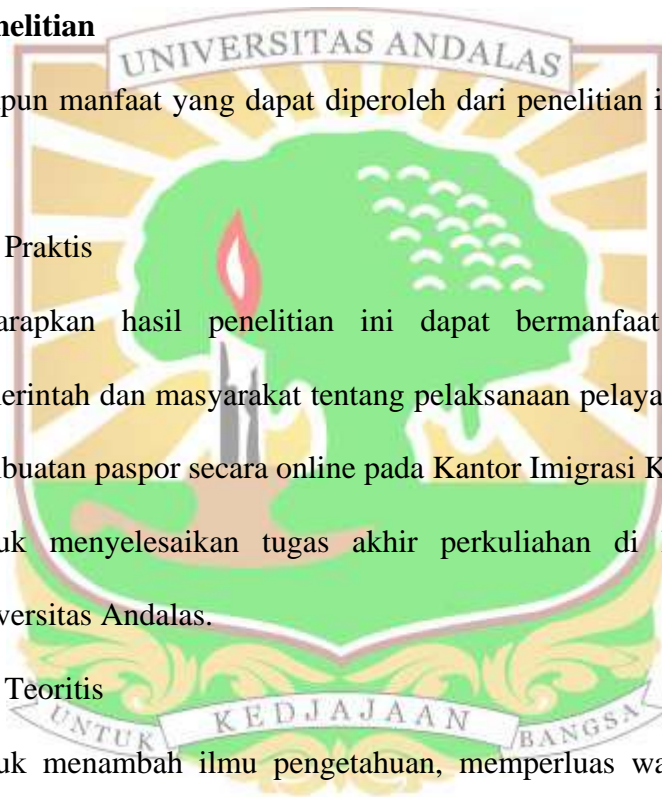
Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan diatas, adapun tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui mekanisme pembuatan paspor secara online pada Kantor Imigrasi Kelas I Padang
2. Untuk mengetahui serta memahami pelaksanaan pelayanan publik dalam pembuatan paspor secara online pada Kantor Imigrasi Kelas I Padang

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Praktis
 - a. Diharapkan hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembaca, pemerintah dan masyarakat tentang pelaksanaan pelayanan publik dalam pembuatan paspor secara online pada Kantor Imigrasi Kelas I Padang.
 - b. Untuk menyelesaikan tugas akhir perkuliahan di Fakultas Hukum Universitas Andalas.
2. Manfaat Teoritis
 - a. Untuk menambah ilmu pengetahuan, memperluas wawasan, dan cara berpikir penulis serta melatih kemampuan dalam melakukan penelitian hukum yang dituangkan dalam bentuk skripsi.
 - b. Untuk memperdalam ilmu pengetahuan khususnya dalam Hukum Administrasi Negara tentang pembuatan paspor secara online pada Kantor Imigrasi Kelas I Padang ditinjau dalam pelaksanaan pelayanan publik sehingga hasil skripsi ini dapat dijadikan sumber ataupun bahan literatur



dalam memperluas wawasan dan pengetahuan bagi mahasiswa fakultas hukum.

E. Metode Penelitian

1. Metode Pendekatan

Dalam penelitian ini metode pendekatan yang digunakan adalah metode pendekatan yuridis empiris. Metode pendekatan yuridis empiris merupakan salah satu jenis penelitian hukum yang menganalisis dan mengkaji bekerjanya hukum dalam masyarakat.¹³ Pendekatan Yuridis Empiris (Sosiologis) yaitu pendekatan yang dilakukan terhadap norma hukum yang berlaku dihubungkan dengan fakta-fakta di lapangan.¹⁴ Oleh karena itu, penelitian yuridis empiris ini diperoleh dari lapangan untuk melihat bagaimana ketentuan hukum hidup di tengah-tengah masyarakat, apakah hukum yang diberlakukan sesuai dengan kenyataan atau sebenarnya.

2. Sifat Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini bersifat deskriptif analisis, yaitu suatu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan serta menjelaskan sesuatu permasalahan yang terjadi pada daerah tertentu atau pada waktu tertentu yang kemudian disesuaikan dengan peraturan perundang-undangan, ketentuan, atau norma-norma hukum yang mengaturnya, dan juga mencoba menggambarkan praktik-praktik hukum terkait objek permasalahan yang akan diteliti. Demikian juga hukum dalam pelaksanaannya di dalam masyarakat yang berkenaan dengan objek penelitian.¹⁵

3. Jenis dan Sumber Data

¹³ Muhaimin, 2020, *Metode Penelitian Hukum*, Mataram University Press, Mataram, hlm. 80.

¹⁴ Zainuddin Ali, M.A, 2015, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, hlm. 24.

¹⁵ Zainuddin Ali, 2014, *Metode Penelitian Hukum*, Rajawali Pers, Jakarta, hlm. 107.

a. Jenis Data

1) Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumber utama, berupa hasil wawancara atau observasi. Dalam penelitian ini akan dilakukan penelitian kepada pegawai atau pihak yang berada pada Kantor Imigrasi Kelas I Padang dan pihak-pihak terkait lainnya, serta masyarakat yang melakukan pengurusan paspor.

2) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen-dokumen resmi, buku-buku yang berhubungan dengan objek penelitian, hasil penelitian dalam bentuk laporan, skripsi, tesis, disertasi, dan peraturan perundang-undangan.¹⁶ Bahan-bahan yang diperlukan untuk mendapatkan data sekunder ini terdiri dari:

a) Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan bahan-bahan hukum yang mengikat yang terdiri dari peraturan perundang-undangan yang terkait dengan objek penelitian,¹⁷ antara lain:

1. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
2. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
3. Undang-Undang No. 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian
4. Undang-Undang No. 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan

¹⁶ *Ibid*, hlm. 106.

¹⁷ Zainuddin Ali, M.A, *Op Cit*, hlm. 56.

5. Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
6. Peraturan Pemerintah No. 31 Tahun 2013 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian
7. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia No. 8 Tahun 2014 Tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor
8. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia No. 19 Tahun 2018 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia
9. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia No. 18 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia No. 8 Tahun 2014 Tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor
10. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/72003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

b) **Bahan Hukum Sekunder**

Bahan Hukum Sekunder merupakan bahan hukum yang menjelaskan dan mengenai bahan hukum primer seperti buku-buku referensi, jurnal hukum, serta hasil-hasil penelitian karya ilmiah yang berkaitan dengan penelitian ini.

c) **Bahan Hukum Tersier**

Bahan hukum tersier adalah petunjuk atau penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, yang dapat berasal dari kamus, ensiklopedia, majalah, surat kabar, dan sebagainya.¹⁸

b. Sumber Data

Berdasarkan rumusan dan tujuan-tujuan penelitian ini, maka penulis mengumpulkan data-data dengan memperoleh sumber-sumber dari:

1) Studi Kepustakaan

Penelitian hukum seharusnya didahului dengan studi kepustakaan. Studi kepustakaan ini dimaksudkan untuk mendapatkan dasar teori dalam memecahkan suatu permasalahan yang timbul dengan menggunakan bahan-bahan primer, sekunder dan tersier. Sumber ini dapat diperoleh dari peraturan perundangundangan, buku-buku, dokumen resmi, jurnal penelitian ataupun publikasi ilmiah. Studi kepustakaan yang didapat peneliti di beberapa tempat, yaitu Perpustakaan Pusat Universitas Andalas, Pustaka Fakultas Hukum Universitas Andalas, serta sumber bacaan lainnya.

2) Studi Lapangan

Studi lapangan ini diperoleh dengan menggunakan metode wawancara. Teknik ini bertujuan untuk mengumpulkan dan memperoleh data-data dari hasil tanya jawab yang dilakukan penulis dengan pihak yang berwenang atau berkewajiban memberikan informasi terkait penelitian ini.

¹⁸ Galang Taufan Subeki, 2018, *Metodologi Penelitian Hukum (Filsafat, Teori, Dan Praktik)*, Raja Grafindo, Jakarta, hlm. 217.

4. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data dengan cara tanya jawab antara penulis dengan narasumber atau responden. Adapun bentuk wawancara yang dilakukan adalah wawancara yang bersifat semi terstruktur yaitu wawancara yang dilakukan tidak hanya berdasarkan pada pertanyaan-pertanyaan yang telah dipersiapkan sebelumnya, tetapi juga disesuaikan dengan hal-hal yang terjadi di lapangan atau pertanyaan-pertanyaan yang bisa saja muncul disaat wawancara tersebut. Dalam hal ini narasumber yang dapat diwawancarai adalah pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Padang dan masyarakat yang mengajukan permohonan pembuatan paspor secara online.

b. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan yaitu pengumpulan data dengan mencari teori-teori yang diperoleh dari peraturan perundang-undangan, buku-buku, dokumen resmi, jurnal penelitian ataupun publikasi ilmiah. Data kepustakaan yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah yang berhubungan dengan pelaksanaan pelayanan dalam pembuatan paspor secara online pada Kantor Imigrasi Kelas I Padang.

5. Metode Pengolahan Data dan Analisis Data

a. Pengolahan Data

Pengolahan data adalah kegiatan merapikan data-data hasil pengumpulan data di lapangan sehingga siap dipakai untuk di analisis.¹⁹ Data yang telah didapatkan dari hasil pengumpulan data di lapangan dilakukan

¹⁹ Burhan Ashshofa, 2010, *Metode Penelitian Hukum*, Rineka Cipta, Jakarta, hlm. 66.

pemeriksaan kelengkapan dan kebenarannya, dan kemudian akan dilakukan pengolahan terlebih dahulu dengan tujuan untuk mengetahui apakah data yang sudah dikumpulkan tersebut sudah lengkap dan disusun secara sistematis. Pengolahan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan cara *editing*, yaitu teknik mengolah data dengan cara meneliti data-data yang telah diperoleh, terutama dari kelengkapan jawaban, kejelasan makna, kesesuaian dan relevansinya dengan data yang lain untuk menghindari kesalahan dan kekeliruan.

Editing yang dilakukan oleh penulis yaitu dengan merapikan kembali data-data yang telah diperoleh dan melakukan pengecekan data yang relevan dengan keperluan dan tujuan penulisan, kemudian mengedit dan menyempurnakan data tersebut sehingga dapat dengan mudah dipahami.

b. Analisis Data

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan, analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif terhadap data primer dan data sekunder, yaitu metode yang mengkaji suatu hal secara mendalam dan rinci dengan uraian kalimat-kalimat tanpa menggunakan angka. Pendekatan ini merupakan metode analisis data yang mengelompokkan dan menyeleksi kebenaran data yang didapatkan. Analisis ini berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, wawancara, pendapat para ahli, buku-buku, jurnal dan pengetahuan umum guna menjawab permasalahan dalam penelitian ini. Kemudian hasil dari analisis data ini dapat dipergunakan untuk mencari jawaban atas rumusan masalah dalam penelitian ini.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik dan Dasar Hukumnya

Secara umum ruang lingkup dari pelayanan publik terbagi menjadi 2 bentuk, yakni pelayanan “dalam arti yang luas” dan pelayanan dalam “arti yang sempit”. Dalam arti yang luas pelayanan publik merupakan suatu proses pemenuhan kebutuhan masyarakat secara umum oleh lembaga birokrasi pemerintah. Sedangkan pelayanan publik dalam arti yang sempit merupakan pelayanan publik yang dilakukan secara tatap muka oleh seorang praktisi pelayanan publik (aparatur pemerintah) dengan seorang masyarakat seperti pengurusan surat menyurat administrasi pemerintahan, administrasi pembangunan, dan administrasi pelayanan kemasyarakatan.²⁰

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia pengertian dari pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan oleh orang lain.²¹ Terkait pelayanan berarti membicarakan suatu proses kegiatan yang maknanya lebih kepada hal yang abstrak. Pelayanan adalah merupakan suatu proses, proses tersebut menghasilkan suatu produk yang berupa pelayanan, yang kemudian diberikan kepada pelanggan. Istilah kata Publik berasal dari bahasa Inggris yaitu Publik yang mana memiliki makna dalam bahasa Indonesia yaitu umum, masyarakat dan negara.²² Publik merupakan beberapa orang yang memiliki kebersamaan dalam berfikir dan tindakan yang baik berdasarkan pada nilai-nilai, dan norma-norma yang mereka miliki.

²⁰ Sri Maulidah, 2014, *Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*, Indra Prahasta, Bandung, hlm. 10.

²¹ *Ibid.*, hlm. 35.

²² *Ibid.*, hlm. 59.

Pelayanan Umum menurut Lembaga Administrasi Negara adalah sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintahan di Pusat dan Daerah, dan di lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan/atau jasa, baik dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.²³ Sedangkan Departemen Dalam Negeri (2004) menyampaikan bahwa “Pelayanan Publik adalah Pelayanan Umum”, dan mendefinisikan Pelayanan Umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa.²⁴

Merujuk Pasal 1 angka 1 UU Pelayanan Publik, Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam Kepmenpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala bentuk dari kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh institusi penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya dalam proses pemenuhan dari segala bentuk kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam Hukum Administrasi negara, pelayanan publik diartikan sebagai segala kegiatan pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah dengan maksud dan tujuan untuk pemenuhan kebutuhan orang, masyarakat,

²³ Rahman Mulyawan, 2016, *Birokrasi dan Pelayanan Publik*, Unpad Press, Sumedang, hlm. 33.

²⁴ *Ibid.*

instansi pemerintah, dan badan hukum maupun sebagai pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan Pasal 5 UU Pelayanan Publik, ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Ruang lingkup tersebut meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Pelayanan prima bertujuan memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau warga masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan prima dalam sektor publik dilandaskan pada ungkapan bahwa “pelayanan adalah pemberdayaan”. Pelayanan dalam sektor bisnis berorientasi pada keuntungan, sedangkan pelayanan prima dalam sektor publik bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara sangat baik atau terbaik.²⁵

2. Jenis dan Prinsip Pelayanan Publik

Menurut Pasal 5 UU Pelayanan Publik terdapat tiga jenis pelayanan publik, yaitu:

- a. Pelayanan barang publik, yaitu meliputi pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah, pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha, serta pengadaan dan

²⁵ Arta Simamora, 2014, “Dasar-dasar Pelayanan Instansi Pemerintah Menuju Pelayanan Prima (Service Excellence)”, *Jurnal Media Pustakawan*, Vol. 21, No 3&4, 2014, hlm. 30.

penyaluran barang yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran negara atau daerah.

- b. Pelayanan jasa publik, yaitu meliputi penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah, penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha, serta penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran negara atau daerah.
- c. Pelayanan administratif, yaitu meliputi tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam perundang-undangan, serta tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam perundang-undangan.

Prinsip pelayanan publik merupakan suatu bentuk pertanggung jawaban pelayanan publik dalam penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Prinsip-prinsip pelayanan umum diatur dalam Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 adalah sebagai berikut:

- 1) Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami masyarakat dan dilaksanakan.

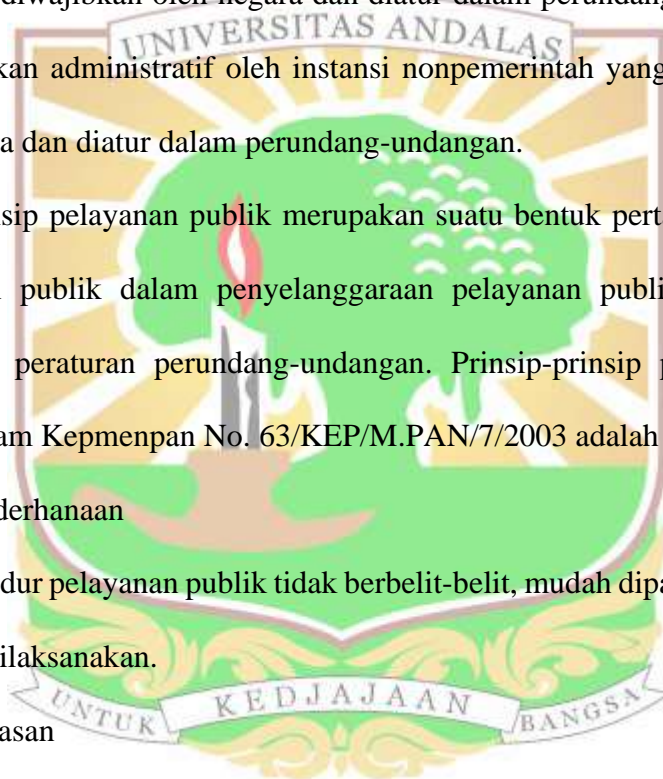
- 2) Kejelasan

Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik, unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

- 3) Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

- 4) Akurasi



Produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah.

5) Keamanan

Proses produk pelayanan publik memberikan rasa dan kepastian hukum.

6) Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik/pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7) Kelengkapan sarana dan prasarana

Peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika.

8) Kemudahan akses

Tempat dan lokasi sarana dan prasarana yang memadai mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.

9) Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan

Pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

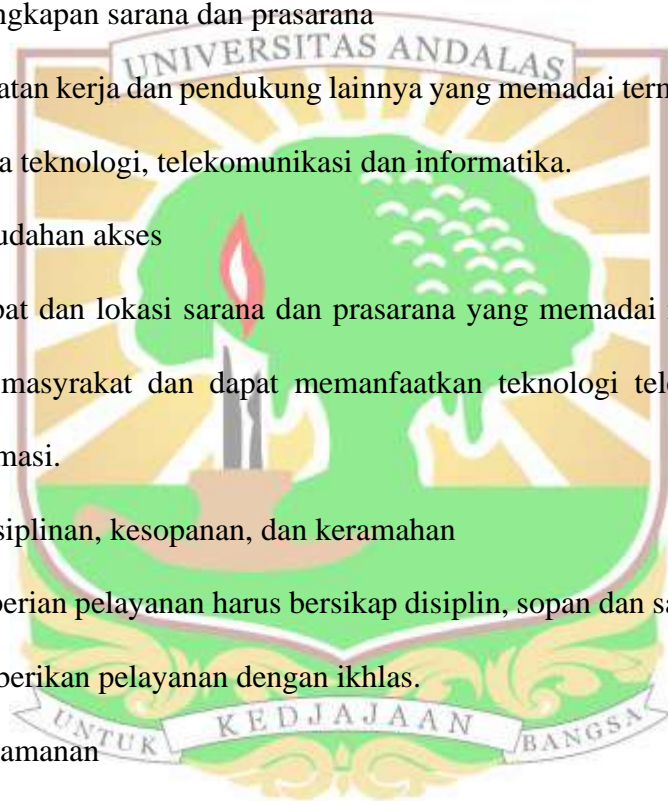
10) Kenyamanan

Pemberi pelayanan harus tertib atau teratur, disediakan ruang yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan.

3. Asas-Asas Pelayanan Publik

Menurut Pasal 4 UU Pelayanan Publik bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus berlandaskan pada 12 asas berikut :

a) Kepentingan umum



Mengutamakan kepentingan orang banyak bukan orang pribadi. Kepentingan yang harus didahulukan dari kepentingan-kepentingan lain dengan selalu melihat proporsi pentingnya dan selalu menghormati kepentingan-kepentingan yang lain.

b) Kepastian hukum

Adanya jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam pelaksanaan pelayanan.

c) Kesamaan hak

Semua orang mendapatkan hak yang sama dalam pemberian pelayanan tanpa melihat suku, ras, agama, golongan, gender, dan status sosial-ekonomi.

d) Keseimbangan hak dan kewajiban

Diberikannya hak sebanding dengan kewajiban yang dilakukan, baik dari pemberi pelayanan maupun penerima pelayanan.

e) Keprofesionalan

Pemberi pelayanan mempunyai kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas yang dilakukannya.

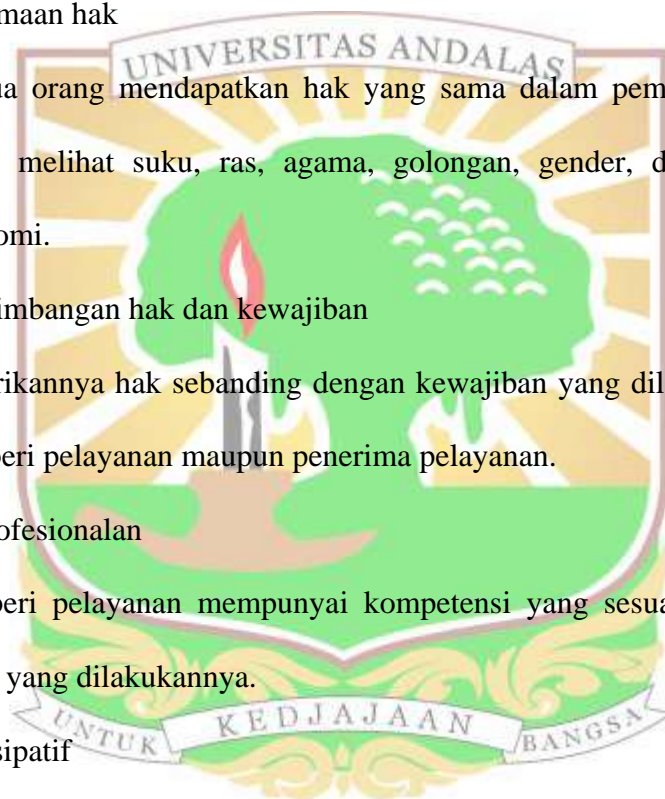
f) Partisipatif

Peran masyarakat perlu ditingkatkan dalam penyelenggaraan pelayanan melalui aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

g) Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif

Setiap warga negara memiliki hak untuk memperoleh pelayanan yang adil tanpa ada diskriminasi dalam bentuk apapun.

h) Keterbukaan



Masyarakat yang menerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses serta mendapatkan informasi terkait pelayanan yang diinginkan.

i) Akuntabilitas

Pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

j) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan

Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

k) Ketepatan waktu

Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan

l) Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

4. Standar Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik tidak bisa dilepaskan dari standar pelayanannya. Standar inilah yang kemudian menjadi tolak ukur pelayanan yang berfungsi sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik. Pedoman ini akan berfungsi sebagai acuan pelaksana dan pengguna pelayanan dalam memenuhi dan memperoleh hak serta kebutuhan dasarnya.

Ada beberapa komponen yang terkandung dalam standar pelayanan. Aneka komponen itu tercantum dalam Bab V UU Pelayanan Publik. Seluruh komponen tersebut wajib disusun, ditetapkan dan diterapkan sehingga diketahui

oleh masyarakat luas yang mengakses pelayanan. Berikut ini komponen wajib standar pelayanan yang harus ada pada unit pelayanan publik:²⁶

1) Persyaratan

Informasi ini wajib jelas dan terang terpampang di hadapan pengguna pelayanan. Syarat yang ditetapkan setiap penyelenggara pelayanan tentu berbeda pada setiap instansi dan setiap produk pelayanan. Hal yang harus dipertimbangkan dalam menyusun persyaratan adalah efektivitas dan efisiensinya. Artinya, indikator ini tidak mempersulit pengguna layanan namun juga segaris dengan dasar hukum yang ada. Melalui cara ini, pengguna layanan memperoleh kejelasan, sementara penyelenggara layanan bias meminimalisasi penjelasan lisan kepada penggunanya.

2) Sistem, mekanisme dan prosedur

Sistem, mekanisme dan prosedur adalah rangkaian proses pelayanan yang disusun secara jelas dan pasti, yang berbentuk sebuah bagan dan secara tegas memperlihatkan tata cara yang harus ditempuh pengguna untuk mendapatkan layanan. Selain itu, bagan alur mesti sederhana, tidak rumit, mudah dimengerti, dan dilaksanakan. Sebaiknya disusun dalam bentuk *flow chart* yang dipajang di ruang layanan. Dengan pemenuhan unsur ini, pengguna pelayanan mendapatkan kepastian dan kejelasan alur layanan.

3) Jangka waktu layanan

Jangka waktu layanan adalah tenggat waktu pemberian layanan oleh penyelenggara layanan. Kepastian waktu tentu menjadi hal penting yang perlu diketahui pengguna pelayanan. Melalui kejelasan waktu pelayanan,

²⁶ H. Kriswahyu, Et. Al, 2017, *Standar Pelayanan Publik Sesuai UU No 25 Tahun 2009 Survei Ombudsman RI*, Ombudsman Republik Indonesia, Jakarta, hlm. 4.

pengguna bisa senantiasa berada dalam kondisi nyaman dalam menjalani setiap tahap layanan yang dilewati karena kepastian dan kejelasan layanan yang telah terjamin.

4) Biaya atau tarif

Biaya atau tarif penting untuk dipublikasikan supaya dapat terhindar dari potensi terjadinya pungutan tidak resmi, sehingga penyelenggara negara wajib memampang besaran biaya atau tarif yang harus dikeluarkan penerima layanan publik. Untuk layanan yang diberikan secara cuma-cuma, penyelenggara wajib memampang kata “GRATIS” di unit pelayanannya. Dengan ini, kejelasan dapat tercipta dan potensi penyimpangan seperti pungutan liar bisa dihindari.

5) Produk pelayanan

Penyelenggara wajib mengumumkan aneka produk layanan yang ada. Melalui publikasi tersebut, pengguna dapat mengetahui seluruh produk pelayanan yang disediakan penyelenggara, sehingga kelangsungan pelaksanaan layanan publik yang berkualitas dapat terbentuk dan senantiasa terjaga. Ibarat masuk ke sebuah restoran, produk pelayanan merupakan daftar menu yang disajikan kepada pelanggan.

6) Sarana, prasarana atau fasilitas

Suatu unit pelayanan yang berkualitas harus didukung dengan adanya sarana dan prasarana yang memadai. Kondisi ini perlu tercipta agar pengguna memperoleh rasa nyaman saat mengakses pelayanannya.

7) Evaluasi kinerja pelaksana (umpan balik dari pengguna layanan)

Penilaian dari pengguna layanan akan memberikan banyak asupan opsi peningkatan pelayanan. Untuk mendapatkan penilaian tersebut penyelenggaraan pelayanan publik harus menyediakan sarana penilaian layanan publik dari pengguna seperti kotak kepuasan pelanggan, kuesioner kepuasan pelanggan atau sarana digital dalam rupa layar sentuh.

B. Paspor sebagai Suatu Identitas

1. Pengertian Paspor dan Dasar Hukumnya

Menurut Pasal 1 angka 16 UU Keimigrasian, Paspor Republik Indonesia yang selanjutnya disebut paspor adalah dokumen yang dikeluarkan oleh Pemerintah Republik Indonesia kepada warga negara Indonesia untuk melakukan perjalanan antarnegara yang berlaku dalam jangka waktu tertentu.

Pasal 35 Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan UU Keimigrasian menegaskan bahwa Paspor sebagai Dokumen Perjalanan Republik Indonesia berfungsi sebagai dokumen perjalanan antarnegara, bukti identitas diri, dan bukti kewarganegaraan Republik Indonesia dari pemegang paspor yang bersangkutan pada saat berada di luar wilayah Indonesia.

Paspor merupakan dokumen resmi yang memuat identitas pemegangnya serta berlaku untuk melakukan perjalanan antarnegara. Didalam paspor tercantum identitas yang sah, kewarganegaraan, dan hak perlindungan selama perjalanan serta hak untuk kembali ke tanah air. Paspor berisikan bukti identitas diri pemilik paspor sehingga menjadi kewajiban untuk menyimpan dan melindungi dengan sebaik-baiknya. Paspor berisi informasi dan data pribadi pemegangnya yang meliputi antara lain foto pemegang, tanda tangan, tempat

dan tanggal kelahiran, informasi kebangsaan dan kadang-kadang juga beberapa informasi lain mengenai identifikasi individual.

Sesuai dengan Pasal 25 UU Keimigrasian, Paspor adalah dokumen milik Negara. Paspor biasanya diperlukan untuk perjalanan internasional karena harus ditunjukkan ketika memasuki perbatasan suatu negara, walaupun di negara tertentu ada beberapa perjanjian di mana warga suatu negara tertentu dapat memasuki negara lain dengan dokumen selain paspor. Paspor akan diberi cap/stempel atau disegel dengan visa yang dilakukan oleh pihak berwenang dari negara tempat kedatangan sebagai bukti izin untuk masuk ke suatu negara.

2. Jenis-Jenis Paspor

Jenis-jenis paspor diatur di dalam UU Keimigrasian dan Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan UU Keimigrasian yang terdiri dari:

1) Paspor Diplomatik

Paspor diplomatik diberikan kepada warga negara Indonesia yang akan melakukan perjalanan keluar wilayah Indonesia dalam rangka penempatan atau perjalanan untuk tugas yang bersifat diplomatik. Penggunaan paspor diplomatik diberikan berdasarkan persetujuan pemerintah yang diterbitkan oleh kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang kesekretariatan negara. Paspor diplomatik diterbitkan oleh Menteri Luar Negeri dan memiliki masa berlaku 5 (lima) tahun sejak tanggal diterbitkan.

2) Paspor Dinas

Paspor dinas diberikan kepada warga negara Indonesia yang akan melakukan perjalanan keluar wilayah Indonesia dalam rangka penempatan atau perjalanan dinas yang tidak bersifat diplomatik. Penggunaan paspor

dinas diberikan berdasarkan perintah penugasan dari instansi terkait atau persetujuan pemerintah yang diterbitkan oleh kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang kesekretariatan negara. Paspor dinas diterbitkan oleh Menteri Luar Negeri dan memiliki masa berlaku 5 (lima) tahun sejak tanggal diterbitkan.

3) Paspor Biasa

Paspor biasa diberikan kepada warga negara Indonesia yang akan melaksanakan perjalanan reguler keluar wilayah Indonesia yang tidak bersifat diplomatik ataupun dinas. Paspor biasa terdiri dari paspor biasa elektronik dan paspor biasa non-elektronik yang penerbitannya sesuai dengan tahapan, syarat dan ketentuan yang telah diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2013 dan peraturan perundang-undangan yang lain. Paspor biasa diterbitkan dengan menggunakan Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian dan berlaku paling lama 10 (sepuluh) tahun sejak tanggal diterbitkan.

3. Kewenangan Pembuatan Paspor

Kantor Imigrasi merupakan pemerintahan yang berwenang dalam mengeluarkan paspor. Pembuatan paspor merupakan kewenangan dari Kantor Imigrasi dalam menyelenggarakan fungsi keimigrasiannya. Fungsi Keimigrasian adalah bagian dari urusan pemerintahan negara dalam memberikan pelayanan keimigrasian, penegakan hukum, keamanan negara, dan fasilitator pembangunan kesejahteraan masyarakat.

Merujuk pada Pasal 3 huruf b Permenkumham Nomor 19 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, disebutkan bahwa dalam melaksanakan tugas di wilayah

kerjanya, Kantor Imigrasi menyelenggarakan fungsi pelaksanaan tugas keimigrasian di bidang dokumen perjalanan. Kemudian pada Pasal 12 dijelaskan bahwa pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) tugas tersebut dilaksanakan oleh Bidang Dokumen Perjalanan dan Izin Tinggal Keimigrasian yang menyelenggarakan fungsi pelaksanaan pelayanan paspor.

Dalam Pasal 33 Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan UU Keimigrasian disebutkan bahwa pemberian, penarikan, pembatalan, pencabutan, dan penggantian dokumen perjalanan republik Indonesia dilakukan oleh:

1. Menteri Luar Negeri atau pejabat yang ditunjuk untuk Paspor diplomatik dan Paspor dinas; atau
2. Menteri atau Pejabat Imigrasi yang ditunjuk untuk Paspor biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor.

4. Subjek dan Objek Paspor

Subjek paspor merujuk kepada individu yang menjadi pemilik atau pemegang paspor yang merupakan warga negara dari negara yang menerbitkan paspor tersebut. Subjek paspor adalah orang yang berhak menggunakan dokumen tersebut untuk melakukan perjalanan internasional. Sebagai subjek paspor, seseorang memiliki hak untuk bepergian ke luar negeri dan kembali ke negara asal sesuai dengan aturan dan ketentuan yang berlaku. Subjek paspor harus melalui proses perolehan paspor yang memenuhi persyaratan tertentu sesuai dengan hukum dan peraturan negara yang bersangkutan. Subjek paspor memiliki peran penting dan kewajiban dalam menjaga integritas paspor dan mematuhi aturan yang berlaku selama perjalanan internasional.

Sementara itu objek paspor mengacu kepada dokumen fisik yang berisi informasi dan data tentang pemegang paspor, termasuk foto, nama, tempat dan tanggal lahir, dan informasi identifikasi lainnya. Objek paspor bertindak sebagai representasi hukum dan administratif dari hak subjek untuk bepergian ke luar negeri. Sebagai objek fisik, paspor memainkan peran penting dalam memfasilitasi perjalanan internasional dan memberikan keamanan serta perlindungan terhadap identitas warga negara.

5. Prosedur dan Persyaratan Pembuatan Paspor

Berdasarkan Pasal 3 Permenkumham Nomor 8 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor, permohonan paspor biasa dapat diajukan baik secara manual atau elektronik dengan melampirkan dokumen kelengkapan persyaratan.

Dalam hal permohonan paspor secara manual, mekanisme pembuatannya sesuai dengan Pasal 9 Permenkumham Nomor 8 Tahun 2014 yaitu sebagai berikut:

- (1) Bagi permohonan Paspor biasa yang diajukan secara manual, Pemohon harus mengisi aplikasi data yang disediakan pada loket permohonan dan melampirkan dokumen kelengkapan persyaratan.
- (2) Pejabat Imigrasi yang ditunjuk memeriksa dokumen kelengkapan persyaratan tersebut.
- (3) Dokumen kelengkapan persyaratan yang telah dinyatakan lengkap, Pejabat Imigrasi yang ditunjuk memberikan tanda terima permohonan dan kode pembayaran.

- (4) Dalam hal dokumen kelengkapan persyaratan dinyatakan belum lengkap, Pejabat Imigrasi yang ditunjuk mengembalikan dokumen permohonan dan permohonan dianggap ditarik kembali.

Sedangkan untuk prosedur permohonan paspor secara elektronik atau online disebutkan dalam Pasal 10 Permenkumham Nomor 18 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Permenkumham Nomor 8 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor yakni sebagai berikut:

- (1) Bagi permohonan Paspor biasa yang diajukan secara elektronik, Pemohon harus mengisi aplikasi data dan mengunggah dokumen kelengkapan persyaratan pada laman resmi Direktorat Jenderal Imigrasi.
- (2) Terhadap permohonan yang telah berhasil diunggah dokumen kelengkapan persyaratannya, diberikan kode pembayaran melalui pesan singkat dan/atau surat elektronik.
- (3) Pemohon yang telah mengisi aplikasi data dan mengunggah dokumen kelengkapan persyaratan, memperoleh pemberitahuan tanda terima permohonan dan dapat dicetak sebagai tanda bukti permohonan.

Kemudian sesuai ketentuan Pasal 11 Permenkumham Nomor 8 Tahun 2014, penerbitan paspor biasa dilakukan melalui mekanisme yang terdiri atas:

- a. pemeriksaan kelengkapan dan keabsahan persyaratan;
- b. pembayaran biaya paspor;
- c. pengambilan foto dan sidik jari;
- d. wawancara;
- e. verifikasi; dan
- f. adjudikasi.

Prosedur yang terdapat dalam Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah (SOPAP) Tentang Penerbitan Baru dan Penggantian Paspor Biasa Melalui M-Paspor dengan Nomor SOPAP IMI-0003.GR.01.02 TAHUN 2022 adalah sebagai berikut:

1. Pemohon datang ke kantor sesuai dengan lokasi dan jadwal kedatangan
2. Petugas Customer Service menginput dan melakukan verifikasi kesesuaian data dokumen asli persyaratan paspor yang dibawa pemohon dengan data dokumen yang diunggah di aplikasi M-Paspor melalui aplikasi
3. Melakukan wawancara dan pengambilan biometrik (foto dan sidik jari)
4. Melakukan pemeriksaan kesesuaian data pada aplikasi Sistem Penerbitan DPRI (Dokumen Perjalanan Republik Indonesia)
5. Melakukan pengalokasian nomor paspor
6. Memeriksa kesesuaian data yang terlampir pada DPRI (Dokumen Perjalanan Republik Indonesia) dengan data yang tersimpan dalam aplikasi
7. Mencetak serta melakukan uji kualitas paspor
8. Melakukan laminasi pada paspor
9. Menyerahkan paspor ke gudang/tempat penyimpanan paspor (dilakukan dalam hal penggantian paspor)
10. Memeriksa ulang kesesuaian data pada paspor
11. Pemohon menerima paspor

Adapun persyaratan yang harus dipenuhi oleh pemohon yang ingin melakukan pengurusan pembuatan paspor sesuai dengan ketentuan yang terdapat Pasal 4 Permenkumham Nomor 18 Tahun 2022 yaitu, 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 (KTP) yang masih berlaku;
- 2) kartu keluarga (KK);
- 3) dokumen berupa 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 perundang-undangan;
- 5) surat penetapan ganti nama dari pejabat yang berwenang bagi yang telah mengganti nama;
- 6) paspor biasa lama bagi yang telah memiliki paspor biasa.

C. Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik dalam Pelayanan Publik

1. Pengertian Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik

Asas-asas umum pemerintahan yang baik (AAUPB) sering disebut pula sebagai prinsip-prinsip umum pemerintahan yang baik. Pengertian asas-asas umum pemerintahan secara etimologis adalah dasar-dasar atau prinsip-prinsip yang harus dilaksanakan oleh seluruh alat-alat administrasi negara atau alat-alat pemerintahan dalam menjalankan kegiatan roda pemerintahan secara apik, patut, teratur, dan tidak ada celanya.²⁷

Menurut Jazim Hamidi, berdasarkan rumusan pengertian para pakar dan tambahan pemahaman penulis (Jazim Hamidi) tentang AAUPB, maka dapat

²⁷ Eny Kusdarini, 2019, *Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik dalam Hukum Administrasi Negara*, UNY Press, Yogyakarta. hlm. 9.

ditarik unsur-unsur yang membentuk pengertian tentang AAUPB secara komprehensif, yaitu:²⁸

- a. AAUPB merupakan nilai-nilai etik yang hidup dan berkembang dalam lingkungan hukum administrasi negara.
- b. AAUPB berfungsi sebagai pegangan bagi Pejabat Administrasi Negara dalam menjalankan fungsinya, merupakan alat uji bagi hakim administrasi dalam menilai tindakan administrasi negara (yang berwujud penetapan/*beschikking*), dan sebagai dasar pengajuan gugatan bagi pihak penggugat.
- c. Sebagian besar dari AAUPB masih merupakan asas-asas yang tidak tertulis, masih abstrak, dan dapat digali dalam praktik kehidupan di masyarakat.
- d. Sebagian asas yang lain sudah menjadi kaidah hukum tertulis dan terpecah dalam berbagai peraturan hukum positif. Sebagian asas telah berubah menjadi kaidah hukum tertulis, namun sifatnya tetap sebagai asas hukum.

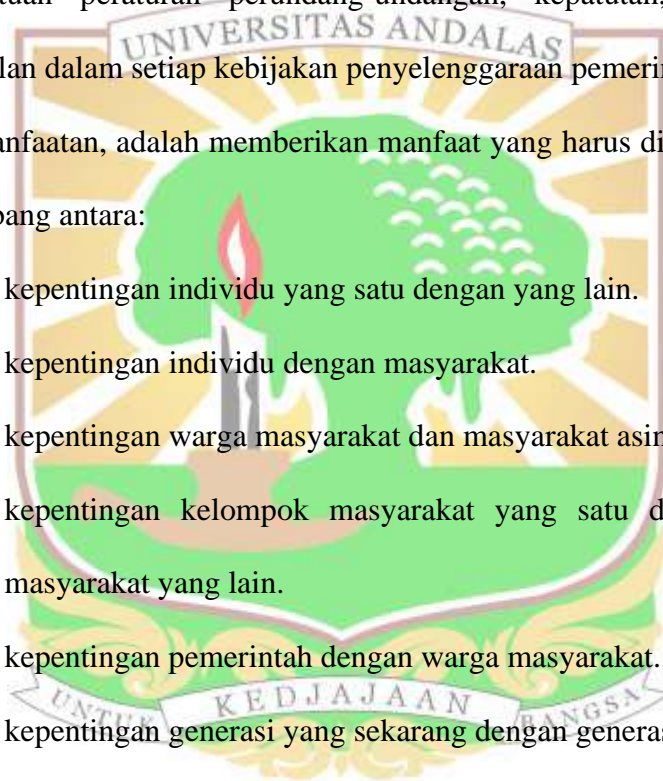
AAUPB merupakan hierarki khusus dari prinsip-prinsip hukum umum yang dijadikan sebagai sumber hukum formal dalam hukum administrasi. AAUPB juga dijadikan sebagai dasar, pedoman, dan tata cara dalam penyelenggaraan pemerintahan di bidang administrasi negara. Menurut pasal 1 angka 17 UU Administrasi Pemerintahan, Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik yang selanjutnya disingkat AAUPB adalah prinsip yang digunakan sebagai

²⁸ Solechan, 2019, "Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik dalam Pelayanan Publik", *Administrative Law & Governance Journal*, Vol 2 Issue 3, 2019. hlm. 544-545.

acuan penggunaan wewenang bagi pejabat pemerintahan dalam mengeluarkan keputusan dan/atau tindakan dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Secara formal asas-asas umum pemerintahan yang baik di Indonesia baru diakui keberadaannya setelah dikeluarkannya UU Administrasi Pemerintahan. Rumusan AAUPB dalam UU Administrasi Pemerintahan dapat ditemukan dalam ketentuan Pasal 10 yang meliputi asas:

- 1) Kepastian hukum, adalah dalam negara hukum mengutamakan landasan ketentuan peraturan perundang-undangan, kepatutan, keajegan, dan keadilan dalam setiap kebijakan penyelenggaraan pemerintahan.
- 2) Kemanfaatan, adalah memberikan manfaat yang harus diperhatikan secara seimbang antara:
 - a) kepentingan individu yang satu dengan yang lain.
 - b) kepentingan individu dengan masyarakat.
 - c) kepentingan warga masyarakat dan masyarakat asing.
 - d) kepentingan kelompok masyarakat yang satu dengan kelompok masyarakat yang lain.
 - e) kepentingan pemerintah dengan warga masyarakat.
 - f) kepentingan generasi yang sekarang dengan generasi mendatang.
 - g) kepentingan manusia dan ekosistemnya.
 - h) kepentingan pria dan wanita.
- 3) Ketidakberpihakan, adalah mewajibkan badan atau pejabat pemerintahan dalam menetapkan dan melaksanakan keputusan atau tindakan harus mempertimbangkan kepentingan semua pihak dan tidak diskriminatif.



- 4) Kecermatan, adalah suatu keputusan atau tindakan harus didasarkan pada informasi dan dokumen yang lengkap sehingga keputusan atau tindakan dipersiapkan dengan cermat sebelum ditetapkan atau dilakukan.
- 5) Tidak menyalahgunakan kewenangan, adalah mewajibkan badan atau pejabat pemerintah tidak menggunakan kewenangannya untuk kepentingan pribadi atau kepentingan yang lain.
- 6) Keterbukaan, merupakan asas yang melayani masyarakat untuk mendapatkan akses dan memperoleh informasi yang benar, jujur serta tidak diskriminatif dalam penyelenggaraan pemerintahan.
- 7) Kepentingan umum, adalah asas yang mendahulukan kesejahteraan dan kemanfaatan umum dengan cara yang aspiratif, akomodatif, selektif dan tidak diskriminatif.
- 8) Pelayanan yang baik, adalah menyelenggarakan pelayanan yang tepat waktu, prosedur dan biayanya jelas sesuai dengan standar pelayanan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2. Fungsi dan Arti Penting Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik

Muin Fahmal memiliki pendapat bahwa asas umum pemerintahan yang layak sesungguhnya merupakan rambu-rambu bagi para penyelenggara negara dalam menjalankan tugasnya. Rambu-rambu tersebut diperlukan agar tindakan-tindakan tetap sesuai dengan tujuan hukum yang sesungguhnya. Pada awal kemunculannya, AAPUB hanya ditujukan sebagai sarana perlindungan hukum dan dijadikan sebagai instrumen untuk peningkatan perlindungan hukum bagi warga negara dari tindakan pemerintah.²⁹

²⁹ Solechan, 2019, *Op. cit.*, hlm. 546.

Fungsi AAUPB diibaratkan sebagai rambu lalu lintas dan pedoman perjalanan dalam rangka memperlancar hubungan pemerintah dengan warga masyarakat sehingga pemerintahan yang baik (*good governance*) dapat terwujud. Fungsi AAUPB dan arti penting lainnya yaitu:³⁰

- a. Bagi administrasi negara, berguna sebagai pedoman dalam melakukan penafsiran dan penerapan terhadap ketentuan ketentuan perundang-undangan yang bersifat kabur, ambigu atau tidak jelas.
- b. Bagi warga masyarakat, berguna untuk mencari keadilan, AAUPB dapat dipergunakan sebagai dasar gugatan.
- c. Bagi Hakim TUN, dapat dimanfaatkan sebagai alat menguji dan membatalkan keputusan yang dikeluarkan badan atau Pejabat TUN.
- d. AAUPB bermanfaat juga bagi badan legislatif dalam merancang suatu Undang-Undang

3. Peranan Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik

Masyarakat memiliki hak dan kebutuhan yang harus dipenuhi dan merupakan kewajiban pemerintah untuk melayani setiap warga negara dan penduduk dalam kerangka pelayanan publik. Hal ini sesuai dengan pembukaan UUD 1945 memberikan amanat bahwa tujuan Negara Indonesia didirikan salah satunya adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

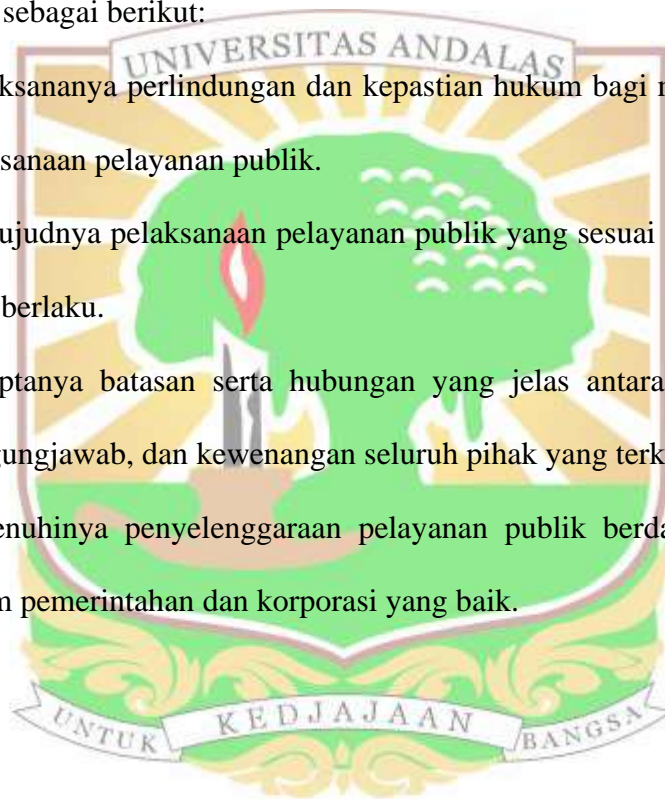
Dengan adanya kewenangan bagi pemerintah sebagai *public service* untuk bertindak secara bebas dalam melaksanakan tugas-tugasnya maka ada kemungkinan pemerintah melakukan perbuatan yang menyimpang dari

³⁰ *Ibid.*, hlm. 546-547.

peraturan yang berlaku sehingga menimbulkan kerugian bagi warga masyarakat, disinilah peran AAUPB dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah. AAUPB berperan sebagai pedoman atau petunjuk dalam bersikap saat melaksanakan pelayanan publik. Asas-asas umum pemerintahan yang baik ini secara utuh lebih mengikat secara moral atau sebagai sumber hukum lebih bersifat doktrinal.

Penerapan asas-asas umum pemerintahan yang baik memiliki maksud dan bertujuan sebagai berikut:

- a. Terlaksananya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- b. Terwujudnya pelaksanaan pelayanan publik yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- c. Terciptanya batasan serta hubungan yang jelas antara hak, kewajiban, tanggungjawab, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait
- d. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.



BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Kantor Imigrasi Kelas I Padang

Berdasarkan Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kantor Imigrasi, Kantor Imigrasi merupakan unit pelaksana teknis di bawah Direktorat Jenderal Imigrasi yang menjalankan fungsi Keimigrasian di daerah kabupaten, kota, atau kecamatan.

Di Provinsi Sumatera Barat terdapat dua Kantor Imigrasi, yaitu Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang dan Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Agam. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang mempunyai wilayah kerja antara lain:

1. Kota Padang
2. Kota Pariaman
3. Kota Solok
4. Kota Sawahlunto
5. Kabupaten Padang Pariaman
6. Kabupaten Pesisir Selatan
7. Kabupaten Solok
8. Kabupaten Kepulauan Mentawai
9. Kabupaten Sijunjung
10. Kabupaten Solok Selatan
11. Kabupaten Dharmasraya

Kantor Imigrasi dipimpin oleh seorang kepala yang secara teknis substantif berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Direktur Jenderal Imigrasi melalui Kepala Divisi Keimigrasian dan secara administratif fasilitatif bertanggung jawab kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia melalui Kepala Divisi Keimigrasian.

Kantor Imigrasi Kelas I Padang menyelenggarakan tugas antara lain:

1. Penyusunan rencana dan program di bidang keimigrasian;
2. Pelaksanaan tugas keimigrasian di bidang pelayanan dokumen perjalanan;
3. Pelaksanaan tugas keimigrasian di bidang pemeriksaan keimigrasian;
4. Pelaksanaan tugas keimigrasian di bidang pelayanan izin tinggal dan status keimigrasian;
5. Pelaksanaan tugas keimigrasian di bidang pengawasan dan intelijen keimigrasian;
6. Pelaksanaan tugas keimigrasian di bidang penindakan keimigrasian;
7. Pelaksanaan tugas keimigrasian di bidang sistem dan teknologi informasi keimigrasian;
8. Pelaksanaan tugas keimigrasian di bidang informasi dan komunikasi publik keimigrasian;
9. Pelaksanaan administrasi kepegawaian, keuangan, persuratan, barang milik negara, dan rumah tangga; dan
10. Pelaksanaan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan tugas keimigrasian.

Adapun struktur organisasi Kantor Imigrasi Kelas I Padang adalah sebagai berikut:



Sumber: Kantor Imigrasi Kelas I Padang

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya struktur organisasi Kantor Imigrasi

Kelas I Padang terdiri dari:

1. Kepala Kantor

Uraian Tugas:

- a. Menyelenggarakan tugas Keimigrasian dibidang Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian (Tikkim);
- b. Menyelenggarakan tugas Keimigrasian dibidang Lalu Lintas Keimigrasian
- c. Menyelenggarakan tugas Keimigrasian dibidang Izin Tinggal dan Status Keimigrasian (Intaltuskim);
- d. Menyelenggarakan tugas Keimigrasian dibidang Intelijen dan Penindakan Keimigrasian (Inteldakim);
- e. Menetapkan rencana kerja operasional kantor;
- f. Menyelenggarakan ke Tata Usahaan.

2. Sub Bagian Tata Usaha

Tugas Pokok:

Mempunyai tugas melakukan penyusunan rencana program dan anggaran, pengelolaan keuangan, barang milik Negara, sumber daya manusia, administrasi umum, pengawasan dan pengendalian internal serta evaluasi dan pelaporan, di bidang administrasi kepegawaian, keuangan, persuratan, barang milik Negara dan rumah tangga.

Uraian Tugas:

- a. Penyusunan rencana program, anggaran, evaluasi dan pelaporan;
- b. Pelaksanaan dan pengendalian internal;
- c. Pengelolaan urusan keuangan dan barang milik Negara;
- d. Pengelolaan sumber daya manusia, tata usaha, dan rumah tangga.

3. Urusan Kepegawaian

Uraian Tugas:

Mempunyai tugas melakukan penyiapan pengelolaan sumber daya manusia, tata usaha, pelaksanaan dan pengendalian internal.

4. Urusan Keuangan

Uraian Tugas:

Mempunyai tugas melakukan penyiapan pengelolaan urusan keuangan, penyusunan rencana program, anggaran, evaluasi dan pelaporan.

5. Urusan Umum

Uraian Tugas:

Mempunyai tugas melakukan penyiapan pengelolaan barang milik Negara dan rumah tangga.

6. Seksi Lalu Lintas Keimigrasian

Tugas Pokok:

Mempunyai tugas melakukan pelayanan dokumen perjalanan dan perlintasan keimigrasian.

Uraian tugas:

- a. Penyusunan rencana, evaluasi, dan pelaporan di bidang lalu lintas keimigrasian;
- b. Pelayanan paspor;
- c. Pelayanan surat perjalanan laksana paspor bagi orang asing;
- d. Pelayanan pas lintas batas;
- e. Pemeriksaan dokumen keimigrasian;
- f. Pemberian tanda masuk dan tanda keluar;
- g. Penolakan pemberian tanda masuk dan tanda keluar.

7. Sub Seksi Pelayanan Dokumen Perjalanan Keimigrasian

Uraian tugas:

Melakukan penyiapan penyusunan rencana, pelaksanaan, pengoordinasian, evaluasi dan pelaporan di bidang pelayanan paspor, surat perjalanan laksana paspor bagi orang asin, dan pas lintas batas.

8. Sub Seksi Pemeriksaan Keimigrasian

Uraian tugas:

Melakukan penyiapan penyusunan rencana, pelaksanaan, pengoordinasian, evaluasi dan pelaporan di bidang pemeriksaan dokumen perjalanan dan dokumen keimigrasian, pemberian tanda masuk dan tanda keluar, penolakan pemberian tanda masuk dan tanda keluar terhadap setiap orang yang masuk atau keluar wilayah Indonesia berdasarkan peraturan perundang – undangan.

9. Seksi Izin Tinggal dan Status Keimigrasian

Tugas Pokok:

Melakukan pelayanan izin tinggal dan status keimigrasian.

Uraian Tugas:

- a. Penyusunan rencana, evaluasi, dan pelaporan dibidang izin tinggal dan status keimigrasian;
- b. Pelayanan izin tinggal;
- c. Pemeriksaan, penelaahan dan penyelesaian alih status keimigrasian;
- d. Pelayanan izin masuk kembali;
- e. Penelaahan status keimigrasian dan kewarganegaraan dalam rangka penerbitan surat keterangan keimigrasian;
- f. Pelayanan surat keterangan keimigrasian;
- g. Pelayanan bukti pendaftaran anak berkewarganegaraan ganda.

10. Sub Seksi Izin Tinggal Keimigrasian

Uraian tugas:

Melakukan penyiapan penyusunan rencana, pelaksanaan, pengoordinasian, evaluasi, dan pelaporan di bidang pelayanan izin tinggal dan izin masuk kembali.

11. Sub Seksi Status Keimigrasian

Uraian tugas:

Melakukan penyiapan penyusunan rencana, pelaksanaan, pengoordinasian, evaluasi dan pelaporan di bidang pemeriksaan, penelaahan, dan penyelesaian alih status keimigrasian, penelaahan status keimigrasian, dan kewarganegaraan untuk penerbitan surat keterangan keimigrasian, pelayanan surat keterangan keimigrasian, dan bukti pendaftaran anak berkewarganegaraan ganda.

12. Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian

Tugas pokok:

Mempunyai tugas melakukan pemanfaatan, pemeliharaan, dan pengamanan sistem teknologi informasi dan komunikasi keimigrasian.

Uraian Tugas:

- a. Penyusunan rencana dan pelaporan di bidang pemanfaatan pemeliharaan, dan pengamanan system teknologi dan informasi keimigrasian;
- b. Pengumpulan, pengolahan dan penyajian data keimigrasian;
- c. Pemeliharaan dan pengamanan sistem teknologi dan informasi keimigrasian;

- d. Penyiapan dan pengelolaan informasi dan komunikasi publik keimigrasian;
- e. Pelaksanaan hubungan masyarakat dan kerjasama antar instansi.

13. Subseksi Teknologi Informasi Keimigrasian

Uraian tugas:

Melakukan penyiapan penyusunan rencana, pelaksanaan, pengoordinasian, evaluasi dan pelaporan dibidang pemanfaatan, pemeliharaan, dan pengamanan sistem dan teknologi informasi keimigrasian

14. Subseksi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian

Uraian tugas:

Melakukan penyiapan penyusunan rencana, pelaksanaan, pengoordinasian, evaluasi dan pelaporan di bidang pengumpulan, pengolahan dan penyajian data keimigrasian, pengelolaan informasi dan komunikasi keimigrasian, pelaksanaan hubungan masyarakat, dan kerjasama antar instansi.

15. Seksi Intelijen dan Penindakan Keimigrasian

Tugas Pokok:

Melakukan penyiapan pelaksanaan, pengawasan, intelijen dan penindakan keimigrasian.

Uraian Tugas:

- a. Penyusunan rencana, evaluasi dan pelaporan dibidang intelijen, pengawasan, dan penindakan keimigrasian;
- b. Pelaksanaan kerja sama intelijen dan pengawasan keimigrasian
- c. Pelaksanaan dan pengoordinasian penyelidikan intelijen keimigrasian;
- d. Penyajian informasi produk intelijen;
- e. Pengamanan personil, dokumen keimigrasian, perizinan, kantor dan instalasi vital keimigrasian;
- f. Penyidikan tindak pidana keimigrasian;
- g. Pelaksanaan tindakan administrative keimigrasian;
- h. Pelaksanaan pemulangan orang asing.

16. Subseksi Intelijen Keimigrasian

Uraian tugas:

Melakukan penyiapan penyusunan rencana, pelaksanaan, pengoordinasian, evaluasi dan pelaporan dibidang pengawasan keimigrasian, kerja sama intelijen keimigrasian, penyelidikan intelijen keimigrasian, penyajian

informasi produk intelijen, pengamanan personil, dokumen keimigrasian, perizinan, kantor, dan instalasi vital keimigrasian.

17. Subseksi Penindakan Keimigrasian

Uraian tugas:

Melakukan penyiapan penyusunan rencana, pelaksanaan, pengoordinasian, evaluasi dan pelaporan di bidang penyidikan tindak pidana keimigrasian, tindakan administratif keimigrasian, dan pemulangan orang asing.

B. Mekanisme Pembuatan Paspor Secara Online Pada Kantor Imigrasi Kelas I Padang

Berdasarkan tugasnya, Kantor Imigrasi Kelas I Padang mempunyai fungsi memberikan pelayanan keimigrasian di bidang pelayanan dokumen perjalanan yaitu dengan adanya pelayanan pembuatan paspor. Dalam hal ini, Kantor Imigrasi memberikan aturan dan tata cara pengurusan paspor yang berlaku sama untuk seluruh wilayah kerja di Indonesia.

Dalam menjalankan fungsi tersebut, Kantor Imigrasi Kelas I Padang memanfaatkan teknologi informasi dengan melalui dukungan aplikasi M-Paspor untuk lebih meningkatkan pelayanan yang mempermudah masyarakat dalam pendaftaran permohonan pengurusan paspor yang telah digunakan sejak tahun 2022. Kebijakan ini dilaksanakan berdasarkan adanya Surat Edaran Kemenkumham yakni Surat Direktur Lalu Lintas Keimigrasian Nomor IMI.2-UM.01.01-4.1996 tanggal 23 Mei 2022 tentang Pelaksanaan Kebijakan Mobile Paspor (M-Paspor) pada Kantor Imigrasi. Melalui surat edaran tersebut Direktorat Lalu Lintas Keimigrasian memerintahkan seluruh Kantor Imigrasi pada masing-masing wilayah kerja untuk melaksanakan pelayanan M-Paspor sesuai ketentuan yang berlaku pada surat tersebut.

Berdasarkan hal tersebut, saat ini pendaftaran pembuatan paspor hanya dapat dilakukan melalui aplikasi M-Paspor. Adapun mekanisme pendaftaran pada aplikasi M-Paspor tersebut yaitu sebagai berikut:

1. *Login* ke akun dengan memasukkan *e-mail* dan *password*, jika belum memiliki akun, silakan daftarkan akun terlebih dahulu dengan memasukkan data pendaftaran akun yang diminta
2. Pemohon akan memilih Pengajuan Paspor Reguler atau Paspor Percepatan
3. Pemohon akan diarahkan untuk mengisi kuesioner dan memilih kantor imigrasi yang dituju atau tempat pengajuan permohonan paspor
4. Pemohon akan diarahkan untuk memilih Paspor Biasa atau Paspor Elektronik
5. Pemohon juga harus memastikan tujuan pemohon dalam pembuatan paspor
6. Pemohon diminta untuk mengirimkan foto KTP, Kartu Keluarga, dan Akte Kelahiran yang harus diisi
7. Setelah semua berkas dilengkapi, pemohon akan memilih tanggal kedatangan sesuai dengan tanggal yang tersedia (berwarna hijau)
8. Tahap terakhir adalah memastikan data yang sudah diinputkan benar dan klik Ya, Lanjutkan. Sampai muncul kode *billing* pembayaran.
9. Pembayaran dapat dilakukan melalui *m-banking*, *marketplace* (seperti tokopedia, bukalapak, shopee), *e-wallet* (dana), ataupun melalui kantor pos paling lambat 2 jam setelah kode *billing* keluar
10. Setelah dilakukan pembayaran akan muncul Detail Permohonan sesuai dengan permohonan anda.
11. Selanjutnya pemohon harus datang ke Kantor Imigrasi sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan untuk melakukan wawancara dan perekaman biometrik dengan membawa dokumen asli persyaratan dan bukti daftar M-Paspor.

Dalam menjalankan pelayanan, diperlukan adanya Standar Operasional Prosedur (SOP). SOP adalah dokumen tertulis yang memuat prosedur kerja dengan tahap-tahap secara rinci dan sistematis yang perlu dilaksanakan untuk hasil yang diinginkan. SOP sangat diperlukan terutama bagi petugas supaya proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar dan konsisten.

Berdasarkan penelitian di Kantor Imigrasi Kelas I Padang, terdapat Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah (SOPAP) Tentang Penerbitan Baru dan Penggantian Paspor Biasa Melalui M-Paspor dengan Nomor SOPAP IMI-0003.GR.01.02 TAHUN 2022 tanggal 05 April 2022 yang dikeluarkan oleh Direktorat Lalu Lintas Keimigrasian, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia. Disebutkan juga dalam SOPAP ini bahwa SOP ini wajib dijadikan acuan petugas imigrasi dalam pelaksanaan penerbitan baru dan penggantian paspor biasa melalui M-Paspor. Adapun prosedur yang terdapat dalam SOPAP tersebut adalah sebagai berikut:

1. Pemohon datang ke kantor sesuai dengan lokasi dan jadwal kedatangan
2. Petugas *Customer Service* menginput dan melakukan verifikasi kesesuaian data dokumen asli persyaratan paspor yang dibawa pemohon dengan data dokumen yang diunggah di aplikasi M-Paspor melalui aplikasi
3. Melakukan wawancara dan pengambilan biometrik (foto dan sidik jari)
4. Melakukan pemeriksaan kesesuaian data pada aplikasi Sistem Penerbitan DPRI (Dokumen Perjalanan Republik Indonesia)
5. Melakukan pengalokasian nomor paspor
6. Memeriksa kesesuaian data yang terlampir pada DPRI (Dokumen Perjalanan Republik Indonesia) dengan data yang tersimpan dalam aplikasi
7. Mencetak serta melakukan uji kualitas paspor

8. Melakukan laminasi pada paspor
9. Menyerahkan paspor ke gudang/tempat penyimpanan paspor (dilakukan dalam hal penggantian paspor)
10. Memeriksa ulang kesesuaian data pada paspor
11. Pemohon menerima paspor

Didalam SOPAP ini juga disebutkan bahwa dalam hal penolakan permohonan paspor dengan alasan penolakan seperti memberikan data tidak sah dan/atau keterangan tidak benar, hal lain yang dianggap oleh petugas akan dipergunakan untuk tujuan melawan hukum atau tidak dapat melengkapi dokumen persyaratan paspor dalam batas waktu yang ditentukan, perlu dilakukan wawancara mendalam kepada pemohon melalui Berita Acara Pemeriksaan (BAP), Berita Acara Pendapat (BAPEN), dan surat Keputusan Kepala Kantor.³¹

Mengenai biaya pembayaran pembuatan paspor tersebut langsung masuk disetorkan kepada Kas Negara (PNBP/Penerimaan Negara) berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2019 tentang Jenis dan Tarif atas Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia. Jika terjadi kesalahan dari pihak pemohon paspor pada saat melakukan permohonan paspor, maka pembayaran tersebut tidak dapat dikembalikan. Adapun biaya atau tarif pembuatan paspor sesuai jenisnya yaitu:

- 1) Paspor Biasa 48 Halaman Rp 350.000
- 2) Paspor Elektronik 48 Halaman Rp 650.000
- 3) Layanan percepatan paspor (selesai pada hari yang sama) : percepatan Rp 1.000.000 + paspor biasa/paspor elektronik Rp 350.000/Rp 650.000

³¹ SOPAP Nomor IMI-0003.GR.01.02 TAHUN 2022 tanggal 05 April 2022 tentang Penerbitan Baru dan Penggantian Paspor Biasa Melalui M-Paspor

- 4) Biaya beban paspor rusak per buku Rp 500.000
- 5) Biaya beban paspor hilang per buku Rp 1.000.000

Waktu pengambilan paspor selesai sesuai dengan Permenkumham Nomor 18 Tahun 2022 dengan catatan selama sistem normal/tidak terganggu yaitu:

- 1) Paspor baru / penggantian : 4 hari kerja setelah foto biometrik
- 2) Penggantian paspor rusak / hilang : 3 hari kerja setelah pembayaran
- 3) Penambahan nama : 3 hari kerja
- 4) Penggantian / perubahan data : menunggu konfirmasi

Adapun jenis paspor yang dikeluarkan oleh Kantor Imigrasi saat ini yaitu Paspor Biasa dan Paspor Elektronik. Perbedaan antara Paspor Biasa dan Paspor Elektronik yaitu Paspor Biasa tidak terdapat *chip* yang dapat menyimpan Data *Biometric*, sedangkan Paspor Elektronik terdapat *chip* yang dapat menyimpan Data *Biometric*. *Chip* ini terdapat pada sampul dari paspor tersebut. Kelebihan dari Paspor Elektronik ini yaitu:

- memiliki data yang lebih akurat dan lengkap sehingga tidak dapat dipalsukan
- fitur keamanan yang lebih canggih
- terdapat fasilitas bebas visa bagi WNI pemegang e-paspor ke negara Jepang
- lebih mudah dalam mengurus visa ke negara lain
- fasilitas *autogate*

Bahkan sekarang sudah ada jenis paspor baru yaitu Paspor Elektronik Polikarbonat. Jenis paspor ini memiliki tingkat keamanan lebih tinggi karena terdapat lembar polikarbonat yang lebih tebal untuk melindungi identitas

pemilikinya. Namun jenis paspor ini masih terbatas penerbitannya dan baru bisa didapatkan di beberapa Kantor Imigrasi yang terdapat di Jakarta saja.³²

C. Pelaksanaan Pelayanan Publik dalam Pembuatan Paspor Secara Online Pada Kantor Imigrasi Kelas I Padang

Pelayanan dalam pembuatan paspor merupakan salah satu bentuk kegiatan pelayanan publik dalam bidang keimigrasian yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi. Kantor Imigrasi Kelas I Padang memberikan layanan pembuatan dokumen perjalanan atau yang disebut paspor bagi masyarakat khususnya di Sumatera Barat.

Aktivitas pelayanan pembuatan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Padang setelah melakukan permohonan pengurusan paspor pada aplikasi M-Paspor secara sederhana dapat dirincikan sebagai berikut:

- 1) Loket pengambilan nomor antrian, ambil antrian untuk masuk ke ruang foto dan wawancara
- 2) Scan dokumen, menginput dan verifikasi data dokumen
- 3) Foto dan wawancara, pengambilan biometrik foto wajah dan sidik jari serta melakukan wawancara tujuan permohonan paspor
- 4) Alokasi paspor, mengalokasikan nomor paspor sesuai dengan sistem
- 5) Adjudikasi, memeriksa dan memastikan kesesuaian data pada DPRI (Dokumen Perjalanan Republik Indonesia) dengan aplikasi
- 6) Pemeriksaan oleh Kasubsi Pelayanan Dokumen Perjalanan
- 7) Percetakan paspor dan laminasi paspor
- 8) Pemeriksaan akhir oleh Kasi Lalu Lintas Keimigrasian
- 9) Loket pengambilan paspor, penyerahan paspor selesai kepada pemohon

³² Hasil wawancara dengan Anita Diana Sari, S.E. Kepala Sub Seksi Pelayanan Dokumen Perjalanan Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I Padang

Pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan pada standar pelayanan sesuai dengan ketentuan Pasal 20 UU Pelayanan Publik yang menerangkan bahwa penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Berdasarkan hasil pengamatan dan penelitian yang dilakukan, adapun komponen standar pelayanan tersebut pada Kantor Imigrasi Kelas I Padang meliputi:

1. Persyaratan

Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Informasi terkait persyaratan ini harus terpampang jelas agar dapat diketahui bagi pemohon. Pada Kantor Imigrasi Kelas I Padang terlihat tidak terdapat informasi atau spanduk yang memuat terkait dengan persyaratan dalam pembuatan paspor. Namun informasi terkait dengan persyaratan tersebut dapat ditemukan dan dilihat pada aplikasi M-Paspor dan media sosial instagrammya @imigrasipadang.

Persyaratan permohonan paspor yang harus dipersiapkan yaitu:

- a. Permohonan paspor baru : KTP, KK, akta kelahiran/ijazah/buku nikah/akta perkawinan/surat baptis yang memuat data nama, tempat tanggal lahir, dan nama orang tua
- b. Permohonan penggantian paspor : KTP dan paspor lama

c. Dokumen tambahan persyaratan permohonan paspor sesuai tujuan permohonan paspor, yaitu:

- 1) Haji/Umrah: Surat Rekomendasi Haji/Umrah dari Kementerian Agama dan Surat Rekomendasi dari Penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah
- 2) Bekerja di luar negeri: Surat Rekomendasi dari Dinas Tenaga kerja
- 3) Magang dan Program Bursa Kerja Khusus: Surat Rekomendasi dari Direktur Jenderal Pembinaan dan Pelatihan Produktivitas Kementerian Ketenagakerjaan.

2. Sistem, mekanisme dan prosedur

Hal ini berkaitan dengan tata cara pelayanan pada kantor imigrasi bagi petugas dan pemohon, termasuk pengaduan. Alur proses pelayanan tersebut sebaiknya disusun secara jelas, sederhana, dan mudah dipahami. Pada Kantor Imigrasi Kelas I Padang informasi terkait langkah-langkah mengurus paspor dengan M-Paspor terdapat dipajang pada spanduk di ruang layanan kantor imigrasi. Secara sederhana informasi ringkas tersebut berbunyi sebagai berikut:

- Download aplikasi M-Paspor di *play store/app store*
- Daftarkan diri kamu
- Unggah berkas persyaratan
- Pilih kantor imigrasi dan jadwal kedatangan
- Lakukan pembayaran di bank (offline/online)
- Datang ke kantor imigrasi untuk wawancara dan foto

Sistem, mekanisme dan prosedur secara lebih lengkap dan rincinya juga terdapat pada SOP yang ada yaitu Standar Operasional Prosedur Administrasi

Pemerintah (SOPAP) tentang Penerbitan Baru dan Penggantian Paspor Biasa Melalui M-Paspor yang sudah diuraikan sebelumnya dan juga terdapat pada lampiran. Selain itu pada bagian *Customer Care* dan Layanan Pengaduan terdapat disediakan berbagai brosur yang berisikan mekanisme pendaftaran M-Paspor dan informasi penting lainnya terkait dengan pengurusan pembuatan paspor seperti tata cara pembayaran paspor, biaya pembuatan paspor, bahkan solusi terkait permasalahan yang sering terjadi pada aplikasi M-Paspor.

3. Jangka waktu layanan

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Kepastian waktu merupakan hal penting untuk diketahui bagi pemohon agar pemohon berada dalam kondisi yang nyaman dalam menjalani setiap tahap layanan. Di ruang tunggu kantor imigrasi terdapat spanduk yang memuat informasi ringkas yang jelas mengenai standar waktu pelayanan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Padang yaitu:

- 1) Verifikasi dokumen 5 menit
- 2) Proses foto dan biometrik 10 menit
- 3) Wawancara 5 menit
- 4) Pengambilan dokumen terhitung 4 hari setelah foto dan wawancara selama sistem jaringan baik (normal)

Informasi mengenai waktu pengambilan paspor selesai sesuai dengan jenis permohonannya juga terpampang secara jelas di loket pengambilan paspor, yaitu sebagai berikut: dengan catatan selama sistem normal/tidak terganggu

- 1) Paspor baru / penggantian : 4 hari kerja setelah foto biometrik
- 2) Penggantian paspor rusak / hilang : 3 hari kerja setelah pembayaran

- 3) Penambahan nama : 3 hari kerja
- 4) Penggantian / perubahan data : menunggu konfirmasi

Selain itu dalam hal pelayanan tentunya juga tidak terlepas dari adanya waktu pelayanan. Berikut adalah jam layanan Kantor Imigrasi Kelas I Padang:

Senin-Kamis 08.00 – 16.00 WIB

Istirahat 12.00 – 13.15 WIB

Jumat 08.00 – 16.30 WIB

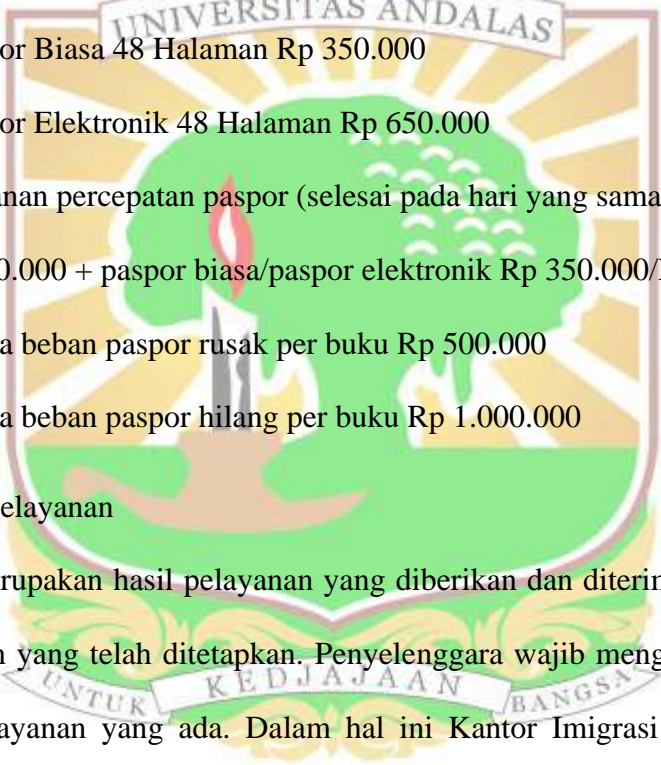
Istirahat 12.00 – 13.30 WIB

Pada saat membuat permohonan pada M-Paspor, pemohon diminta untuk memilih jam kedatangan pada tanggal yang telah dipilih yang terdiri dari pagi (08.00-12.00) dan siang (13.00-15.00). Namun pemilihan jadwal waktu tersebut tidak terlalu berpengaruh karena cukup sulit untuk disesuaikan mengingat banyaknya jumlah pemohon perharinya sehingga diberi kelonggaran oleh kantor imigrasi untuk dapat datang di jam berapa pun selama masih ditanggal yang sama karena nantinya akan ada pengambilan nomor antrian kembali untuk urutan pelayanan selanjutnya di kantor imigrasi. Pemohon dapat melakukan *reschedule* jadwal kedatangan sebanyak satu kali sesuai dengan kuota yang tersedia. Apabila pemohon tidak hadir sesuai dengan tanggal jadwal kedatangan yang dipilih lewat M-Paspor dan tidak melakukan *reschedule*, maka otomatis permohonan paspor tersebut dibatalkan dan pembayaran tidak dapat dikembalikan, dan harus melakukan pendaftaran ulang.³³

4. Biaya atau tarif

³³ Hasil wawancara dengan Anita Diana Sari, S.E. Kepala Sub Seksi Pelayanan Dokumen Perjalanan Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I Padang

Ongkos yang dikenakan kepada pemohon dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan. Biaya atau tarif ini sangat penting untuk dipublikasikan kepada masyarakat dan calon pemohon untuk menghindari adanya pungutan tidak resmi sehingga harus diinformasikan secara jelas dan pasti besaran biayanya tersebut. Informasi ini bisa didapatkan pada brosur yang terdapat di kantor imigrasi dan juga diinformasikan melalui media sosial instagram supaya mudah ditemukan oleh masyarakat. Biaya pembuatan paspor sesuai jenisnya yaitu sebagai berikut:

- 
- 1) Paspor Biasa 48 Halaman Rp 350.000
 - 2) Paspor Elektronik 48 Halaman Rp 650.000
 - 3) Layanan percepatan paspor (selesai pada hari yang sama) : percepatan Rp 1.000.000 + paspor biasa/paspor elektronik Rp 350.000/Rp 650.000
 - 2) Biaya beban paspor rusak per buku Rp 500.000
 - 3) Biaya beban paspor hilang per buku Rp 1.000.000

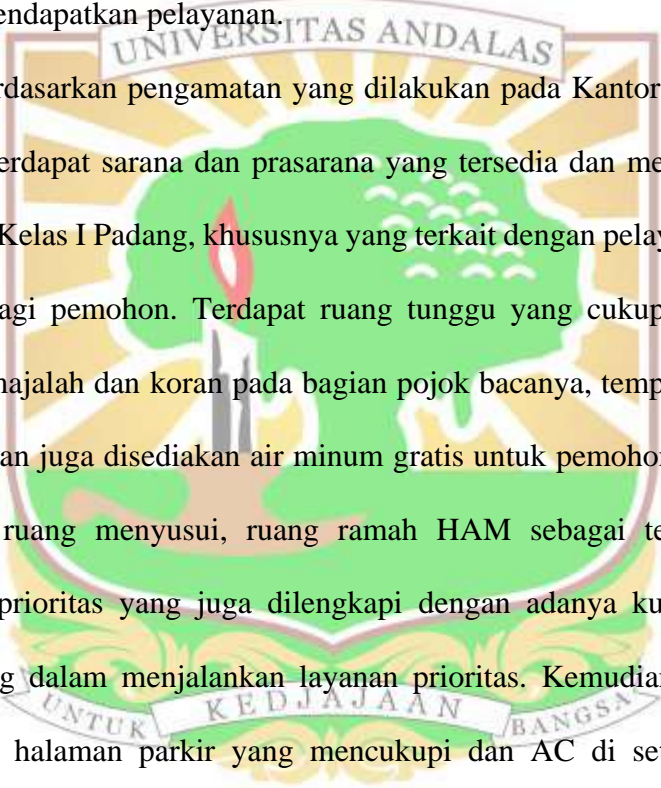
5. Produk Pelayanan

Merupakan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Penyelenggara wajib mengumumkan aneka produk layanan yang ada. Dalam hal ini Kantor Imigrasi Kelas I Padang menyediakan berbagai layanan yang dimana informasi terkait hal ini juga terdapat secara jelas pada spanduk yang ada di ruang tunggu layanan kantor imigrasi. Produk layanan imigrasi tersebut antara lain:

- 1) Paspor baru / penggantian melalui M-Paspor
- 2) Paspor baru / penggantian secara *walk-in* datang langsung (prioritas) untuk lansia (usia 60 tahun ke atas), berkebutuhan khusus/penyandang disabilitas, balita (usia di bawah 5 tahun)

- 3) Penggantian paspor karena rusak / hilang
 - 4) Perubahan data
6. Sarana, prasarana atau fasilitas

Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan. Suatu unit pelayanan yang berkualitas harus didukung dengan adanya sarana, prasarana dan fasilitas yang memadai sehingga menciptakan kenyamanan dalam mendapatkan pelayanan.



Berdasarkan pengamatan yang dilakukan pada Kantor Imigrasi Kelas I Padang terdapat sarana dan prasarana yang tersedia dan memadai di Kantor Imigrasi Kelas I Padang, khususnya yang terkait dengan pelayanan pembuatan paspor bagi pemohon. Terdapat ruang tunggu yang cukup luas dilengkapi dengan majalah dan koran pada bagian pojok bacanya, tempat bermain anak, televisi dan juga disediakan air minum gratis untuk pemohon. Selain itu juga terdapat ruang menyusui, ruang ramah HAM sebagai tempat pelayanan layanan prioritas yang juga dilengkapi dengan adanya kursi roda sebagai penunjang dalam menjalankan layanan prioritas. Kemudian terdapat toilet, mushola, halaman parkir yang mencukupi dan AC di setiap ruangnya. Informasi-informasi penting terkait dengan standar pelayanan juga telah terdapat pada media spanduk dan *banner* yang terdapat di ruangan. Sarana dan prasarana yang disediakan tersebut bertujuan untuk mendukung proses pelayanan dan dapat menciptakan kenyamanan bagi pemohon ketika berada di Kantor Imigrasi Kelas I Padang.

Terkait sarana dan prasarana yang digunakan oleh petugas imigrasi dalam hal pelayanan pembuatan paspor yaitu adanya komputer, *printer*,

scanner berkas, mesin laminasi, mesin cetak paspor, kamera, scan sidik jari, dan jaringan internet. Dalam hal ini ditemukannya permasalahan terkait dengan printer cetak paspor yang berdampak kepada pelayanan pada saat dilakukannya penelitian ini. Printer cetak paspor yang tersedia dan beroperasi berjumlah 2 buah, namun salah satunya sudah menipis tintanya sehingga dalam waktu dekat printer cetak paspor tersebut tidak dapat digunakan. Sementara kantor imigrasi tidak diperbolehkan untuk membeli sendiri alat/barang yang diperlukan karena terkait hal ini harus melalui pengadaan barang dari pusat, namun dalam waktu dekat belum ada pengadaan barang yang akan dilakukan. Oleh karena hanya terdapat 1 buah printer cetak paspor yang dapat beroperasi tersebut, tentunya hal ini akan mempengaruhi waktu dalam proses pencetakan paspor sehingga akan memakan waktu yang lebih dari 4 hari kerja, dan mengakibatkan keterlambatan penerimaan paspor bagi pemohon, kemungkinan penyelesaian paspor akan mencapai 7 hari kerja berdasarkan perkiraan dari petugas kantor imigrasi.³⁴

7. Kompetensi dan jumlah pelaksana

Kompetensi pelaksana berdasarkan UU Pelayanan Publik merupakan kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Pemberi pelayanan harus mempunyai kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas yang dilaksanakannya, sehingga pelayanan yang diberikan dapat memenuhi dan memuaskan pemohon. Kemudian juga harus disesuaikan dengan jumlah

³⁴ Hasil wawancara dengan Anita Diana Sari, S.E. Kepala Sub Seksi Pelayanan Dokumen Perjalanan Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I Padang

tersedianya pelaksana atau dalam hal ini petugas imigrasi sesuai dengan beban kerja.

Terkait dengan sumber daya manusia khususnya dalam bagian pelayanan pembuatan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Padang, dapat dirincikan berdasarkan aktivitas pelayanannya. Terdapat 1 orang petugas *customer service* pada loket pengambilan nomor antrian, 4 orang petugas scan dokumen, 4 orang petugas foto dan wawancara, 1 orang petugas alokasi paspor, 1 orang adjudikator, 2 orang petugas cetak paspor, 2 orang petugas laminasi paspor, 1 orang petugas serah paspor pada loket pengambilan paspor, 1 orang petugas layanan prioritas, 1 orang petugas *customer care*, dan 1 orang petugas layanan pengaduan. Jumlah petugas pelayanan yang terdapat pada Kantor Imigrasi Kelas I Padang tersebut sudah terlihat mencukupi untuk setiap bidang dan bagian aktivitas pelayanannya sehingga diharapkan sumber daya manusia yang tersedia tersebut dapat memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada masyarakat sebagai pemohon.

8. Penanganan, pengaduan, saran, dan masukan

Hal ini terkait dengan pelaksanaan penanganan pengaduan serta tindak lanjutnya. Pada Kantor Imigrasi Kelas I Padang terdapat bagian *Customer Care* dan Layanan Pengaduan yang merupakan bagian dari Seksi Tikkim (Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian) atau dapat dikatakan sebagai bagian humas dari kantor imigrasi. Pada loket ini disediakan berbagai brosur yang berisi prosedur dan persyaratan serta informasi penting terkait dengan paspor lainnya. Pemohon juga dapat menanyakan apapun informasi yang dibutuhkan terkait dengan pelayanan keimigrasian. Keluhan, aduan dan aspirasi pemohon semuanya ditampung oleh petugas di loket layanan

pengaduan tersebut baik yang masuk secara langsung maupun melalui media sosial lewat instagram (@imigrasipadang), facebook (Kanim Kelas 1 Padang), twitter (@imipadang), whatsapp 0812-6635-3239, email kanim.pdg@gmail.com atau telepon (0751) 70551133. Banyak dari pemohon paspor yang memberikan keluhan dan saran melalui media sosial yang kemudian akan dibalas dan diberikan solusi oleh petugas atas permasalahan yang dirasakan pemohon tersebut.

9. Evaluasi kinerja pelaksana

Merupakan penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan. Dengan adanya inovasi pelayanan menggunakan aplikasi M-Paspor tersebut tentunya masyarakat sebagai pemohon akan mempunyai penilaian terhadap layanan yang diberikan dengan melihat dari kualitas pelayanannya. Kualitas pelayanan dapat diukur dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Selain itu, untuk meningkatkan kualitas pelayanan, data IKM dapat dijadikan sebagai bahan penilaian dari unsur pelayanan yang masih perlu pembaruan untuk pihak penyelenggara pelayanan. Kantor Imigrasi Kelas I Padang memiliki IKM yang didapatkan dari hasil survei kepuasan pemohon setelah melakukan wawancara dan pengambilan foto ke kantor. Pada Kantor Imigrasi Kelas I Padang memiliki Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Indeks Persepsi Korupsi (IPK) ditinjau dari delapan variabel yaitu, informasi, persyaratan, prosedur/alur, waktu penyelesaian, tarif/biaya, sarana prasarana, respon, konsultasi dan pengaduan. Adapun hasil survei IKM dan IPK dari pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Padang sebagai berikut:

Bulan	Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)	Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK)	Responden
Mei 2024	99,34/100	99,10/100	60
April 2024	98,36/100	98,05/100	40
Maret 2024	99,13/100	99,17/100	58

Sumber: *instagram.com/imigrasipadang*

Dari tabel hasil survei IKM/IPK diatas dapat dilihat bahwa untuk pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Padang pada bulan Maret hingga Mei 2024 mendapatkan penilaian yang baik dari pemohon. Namun jika dilihat dari jumlah respondennya yang kurang lebih hanya mencapai setengah dari jumlah pemohon perharinya, hasil survei ini belum dapat dikatakan sebagai tolak ukur dalam melihat kualitas pelayanan pada Kantor Imigrasi Kelas I Padang.

Selanjutnya dalam penyelenggaraan pelayanan publik juga harus berlandaskan kepada asas-asas dan prinsip-prinsip pelayanan publik yang terdapat dalam UU Pelayanan Publik. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada Kantor Imigrasi Kelas I Padang, dapat diuraikan sebagai berikut:

a. **Kepentingan umum dan kepastian hukum**

Pemberian pelayanan harus mengutamakan kepentingan umum, tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan. Selain itu juga harus adanya kepastian hukum sebagai jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan. Dalam menjalankan tugasnya Kantor Imigrasi Kelas I Padang mempunyai SOP dan standar pelayanan seperti yang telah diuraikan sebelumnya dan dalam menyelenggarakan pelayanannya sudah berpedoman kepada SOP, produk hukum terkait dan peraturan yang ada tersebut. Selain itu pada ruang pelayanan juga terpampang Maklumat Pelayanan. Maklumat pelayanan merupakan pernyataan kesanggupan

penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang wajib dipublikasikan secara jelas dan luas. Maklumat pelayan tersebut berbunyi “Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai operasional pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji, kami siap memberikan kompensasi dan menerima sanksi sesuai perundang-undangan”.

b. Kesamaan dan keseimbangan hak dan kewajiban

Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi. Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan. Dalam pelaksanaannya baik pemberi layanan dalam hal ini petugas kantor imigrasi serta penerima layanan dalam hal ini masyarakat sebagai pemohon hendaknya sama-sama lebih cermat dan peduli ketika terlibat dalam pelayanan pembuatan paspor tersebut agar dapat meminimalisir terjadinya permasalahan atau keluhan.

c. Partisipatif

Peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Pada Kantor Imigrasi Kelas I Padang, partisipatif masyarakat dalam memberikan aspirasi, kebutuhan, harapan, pengaduan dan keluhan yang berkaitan dengan pelayanan keimigrasian dapat diterima dan ditampung pada bagian loket layanan pengaduan dan *Customer Care*. Selain itu juga dapat dilakukan secara elektronik melalui media sosial seperti yang telah banyak dilakukan oleh masyarakat lewat instagram, facebook, email, whatsapp, dan telepon yang dikelola oleh Kantor Imigrasi.

d. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif

Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil. Dalam hal pelayanan dokumen perjalanan atau pembuatan paspor tentunya tidak terlepas dari adanya ruang pelayanan atau loket yang menunjang pelayanan tersebut. Pemohon tentunya mendapatkan pelayanan yang sama melalui loket pelayanan yang ada. Terdapat beberapa loket atau ruang pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Padang yaitu:

- 1) Loket pengambilan nomor antrian, tempat mengambil nomor antrian untuk mendapatkan pelayanan pengurusan paspor selanjutnya.
- 2) Ruang foto dan wawancara, terdapat 4 loket yang melayani pengambilan biometrik foto wajah dan sidik jari serta melakukan wawancara tujuan permohonan paspor
- 3) Loket pengambilan paspor, pemohon dapat mengambil paspor yang telah selesai dari petugas serah paspor yang ada di loket ini.
- 4) Loket Layanan Pengaduan dan *Customer Care*, bertujuan untuk menampung aspirasi pemohon untuk menyampaikan keluhannya terhadap pelayanan keimigrasian dan sebagai tempat mendapatkan informasi bagi pemohon terkait dengan pelayanan paspor.
- 5) Ruang Pelayanan Ramah HAM atau Pelayanan Prioritas, untuk melayani layanan prioritas secara datang langsung bagi lansia 60 tahun ke atas, anak usia di bawah 5 tahun, dan penyandang disabilitas/berkebutuhan khusus.

e. Keterbukaan

Setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan. Kantor Imigrasi Kelas I Padang melalui bagian Seksi Tikkim (Teknologi Informasi dan

Komunikasi Keimigrasian) juga aktif memberikan berbagai informasi terbaru atau pengumuman yang *update* melalui media sosial instagramnya supaya masyarakat tidak ketinggalan informasi terkait pelayanan keimigrasian. Penyampaian informasi selalu disampaikan secara terbuka kepada masyarakat, seperti pembukaan kuota paspor, adanya keterlambatan penerimaan paspor akibat pengaruh sistem, target waktu penyelesaian paspor yang tertunda, dan termasuk keluarnya aturan dan kebijakan baru terkait dengan pelayanan keimigrasian.³⁵

f. Akuntabilitas

Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dari hasil pengamatan yang telah dilakukan pada Kantor Imigrasi Kelas I Padang di ruang pelayanannya terpajang mengenai Kompensasi Pelayanan dari Kepala Kantor yang berbunyi sebagai berikut:

“Seluruh penerima layanan keimigrasian di Kantor Imigrasi Kelas I Padang yang mendapatkan layanan tidak sesuai dengan dengan standar layanan, akan mendapatkan kompensasi dalam bentuk:

1. Permintaan maaf secara tertulis;
2. Pengantaran paspor ke alamat pemohon di wilayah kota Padang tanpa biaya;
3. Pemberian layanan ulang secara langsung maupun online dan bersifat segera dengan skala prioritas
4. Pemberian souvenir.”

³⁵ Hasil wawancara dengan Anita Diana Sari, S.E. Kepala Sub Seksi Pelayanan Dokumen Perjalanan Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I Padang

g. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan

Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan. Pada Kantor Imigrasi Kelas I Padang terdapat layanan prioritas khusus kelompok tertentu seperti lansia usia diatas 60 tahun, anak usia dibawah 5 (lima) tahun, dan penyandang disabilitas/berkebutuhan khusus. Jenis layanan prioritas ini sama dengan layanan dokumen perjalanan/pembuatan paspor, akan tetapi kelompok layanan prioritas ini bisa dilayani secara langsung dengan datang ke Kantor Imigrasi Kelas I Padang tanpa menggunakan antrian online dan dilakukan di Ruang Pelayanan Ramah HAM atau Pelayanan Prioritas. Kuota layanan ini dibatasi hanya 10 orang perharinya.³⁶

h. Ketepatan waktu

Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan. Namun terkait hal ini dalam pelaksanaannya pada Kantor Imigrasi Kelas I Padang terdapat pengecualian dalam keadaan tertentu ketika terjadi gangguan sistem, percetakan atau sejenisnya akan terjadi keterlambatan penyelesaian penerbitan paspor dan tertunda sampai ke tangan pemohon. Hal ini sudah beberapa kali terjadi di Kantor Imigrasi Kelas I Padang.

i. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau. Dengan adanya pelayanan melalui aplikasi M-Paspor seharusnya akan memberikan kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan dalam proses pelayanannya. Namun hal ini masih terkendala mengingat banyaknya

³⁶ Hasil wawancara dengan Anita Diana Sari, S.E. Kepala Sub Seksi Pelayanan Dokumen Perjalanan Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I Padang

permasalahan yang sampai sekarang masih ditemukan terkait dengan kuota permohonan paspor pada aplikasi M-Paspor yang cepat penuh dan sangat sedikit. Hal ini terjadi karena saat ini sedang dilakukan pengurangan jumlah permohonan untuk jenis paspor biasa sehingga dialihkan lebih banyak ke jumlah permohonan untuk jenis paspor elektronik.

Berdasarkan data yang diperoleh, Kantor Imigrasi Kelas I Padang membuka kuota permohonan pembuatan paspor sebanyak 160 perhari, yang terdiri dari 110 paspor elektronik, 20 paspor biasa, 10 paspor percepatan elektronik, 10 paspor percepatan biasa, dan 10 kuota layanan prioritas. Kuota permohonan tersebut hanya dibuka secara perbulan setiap tanggal 28 pukul 10 pagi yang mana informasi terkait hal ini selalu disampaikan setiap bulannya melalui akun media sosial instagram imigrasi padang.

Dari data tersebut dapat terlihat bahwa kuota paspor biasa jauh lebih sedikit dibandingkan dengan kuota paspor elektronik. Hal ini dikarenakan berdasarkan kebijakan dari Direktorat Jenderal Imigrasi melalui Surat Edaran Kemenkumham saat ini kuota paspor biasa sudah sangat terbatas karena aturan dari pusat yang akan menghapuskan paspor biasa dan mengalihkannya ke paspor elektronik. Saat ini sedang dilakukan pengurangan jumlah permohonan untuk jenis paspor biasa sehingga dialihkan lebih banyak ke jumlah permohonan untuk jenis paspor elektronik. Kuota tersebut jauh lebih sedikit dari biasanya sebelum adanya kebijakan pengurangan yang mencapai 80 hingga 100 paspor biasa perharinya. Paspor biasa tersebut dianggap sudah tidak sesuai dengan standar dan jika dilihat negara-negara lain pun juga sudah menggunakan jenis paspor elektronik, oleh

karena itu Indonesia juga ingin menyamakan kualitasnya dengan negara luar lainnya.³⁷

Maka dari itu banyak sekali ditemukan keluhan yang dirasakan oleh masyarakat terkait dengan kuota permohonan paspor yang cepat penuh dan sangat sedikit tersebut, dimana dalam hal ini kebanyakan pemohon ingin membuat paspor biasa, seperti yang dirasakan oleh salah satu pemohon paspor yaitu Ramadhani.³⁸ Namun petugas imigrasi baik secara langsung maupun lewat media sosial imigrasi padang juga sudah menyarankan kepada para calon pemohon untuk sebaiknya memilih permohonan paspor elektronik karena kuotanya lebih banyak tersedia sehingga tidak perlu menunggu dalam waktu yang lama untuk mendapatkan kuota. Selain itu juga diberikan informasi pendukung mengenai kelebihan-kelebihan yang didapatkan dari paspor elektronik tersebut serta juga menjelaskan mengenai kebijakan pengurangan secara bertahap kuota paspor biasa yang kemudian akan dihapuskan kedepannya. Akan tetapi cara tersebut masih kurang efektif mengingat masih banyaknya pemohon yang tetap tidak mau diarahkan dan terus mengeluhkan kesulitannya mendapatkan kuota paspor biasa yang notabeneanya lebih murah biayanya dibandingkan dengan paspor elektronik yang ditawarkan.

Selain itu adanya perubahan kebijakan pembukaan kuota permohonan paspor pada M-Paspor menjadi per bulan setiap tanggal 28 pukul 10 pagi dari yang sebelumnya per minggu setiap hari Jumat juga banyak dikeluhkan oleh masyarakat. Salah satu masyarakat sebagai pemohon paspor bernama Lala merasa sulit untuk melakukan pendaftaran permohonan pada M-Paspor karena harus menunggu lama sebulan sekali untuk mendapatkan kuotanya dan kuota akan ditutup apabila kuota

³⁷ Hasil wawancara dengan Anita Diana Sari, S.E. Kepala Sub Seksi Pelayanan Dokumen Perjalanan Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I Padang

³⁸ Hasil wawancara dengan Ramadhani pemohon paspor

perbulannya sudah terpenuhi.³⁹ Apabila ada pemohon yang membutuhkan paspor yang cepat dan segera mau tidak mau mereka harus mengambil pilihan paspor elektronik yang biayanya lebih mahal dari paspor biasa atau memilih layanan percepatan paspor selesai pada hari yang sama yang biayanya lebih besar lagi.

Jika dilihat dari data yang didapatkan dari Kantor Imigrasi Kelas I Padang, jumlah permohonan M-Paspor pada bulan Maret hingga Mei 2024 per harinya selalu penuh untuk permohonan paspor biasa serta di bulan April dan Mei penuh hingga ke permohonan paspor elektronik seperti terlihat pada tabel berikut.



**JUMLAH PERMOHONAN M-PASPOR
11 MARET 2024 s.d 11 MEI 2024**

NO	TANGGAL	REGULER BIASA	REGULER ELEKTRONIK	PERCEPATAN BIASA	PERCEPATAN ELEKTRONIK
1	13 Mar 2024	10	35	5	10
2	14 Mar 2024	10	35	5	8
3	15 Mar 2024	10	35	5	8
4	18 Mar 2024	10	35	5	10
5	19 Mar 2024	10	35	5	10
6	20 Mar 2024	10	35	5	10
7	21 Mar 2024	10	35	5	9
8	22 Mar 2024	10	35	5	9
9	23 Mar 2024	10	35	5	10
10	26 Mar 2024	10	35	5	9
11	27 Mar 2024	10	35	5	7
12	28 Mar 2024	10	35	5	10
13	1 Apr 2024	10	40	5	5
14	2 Apr 2024	10	40	5	5
15	3 Apr 2024	10	40	5	5
16	4 Apr 2024	10	40	5	5
17	5 Apr 2024	10	40	5	5
18	10 Apr 2024	20	110	10	10
19	11 Apr 2024	20	110	10	10
20	18 Apr 2024	20	110	10	10
21	19 Apr 2024	20	110	10	10
22	22 Apr 2024	20	110	10	10
23	23 Apr 2024	20	110	10	10
24	24 Apr 2024	20	110	10	10
25	25 Apr 2024	20	110	10	10
26	26 Apr 2024	20	110	10	10
27	29 Apr 2024	20	110	10	9
28	30 Apr 2024	20	110	10	10
29	2 Mei 2024	20	110	10	10
30	3 Mei 2024	20	110	10	10
31	6 Mei 2024	20	110	10	10
32	7 Mei 2024	20	110	10	10
33	8 Mei 2024	20	110	10	10
TOTAL		480	2380	248	281

Sumber: Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang



Selain itu permasalahan atau keluhan yang sering muncul dalam pelayanan pembuatan paspor melalui M-Paspor ini biasanya paling banyak terjadi karena pemohon yang salah mengisikan data atau salah memilih jenis permohonan. Seperti yang terjadi pada beberapa pemohon yaitu memilih jenis permohonan paspor baru sementara sebelumnya sudah punya paspor sehingga sistem akan otomatis tertolak ketika melakukan verifikasi di kantor imigrasi. Permasalahan-permasalahan seperti ini mengakibatkan permohonan mereka hangus dan kemudian berujung pada

³⁹ Hasil wawancara dengan Lala pemohon paspor

keluhan pemohon untuk meminta pengembalian biaya yang telah dibayarkan kepada kantor imigrasi, sementara biaya tersebut tidak masuk ke kantor imigrasi melainkan ke Kas Negara/PNBP.

Setelah melakukan penelitian, pengamatan dan wawancara dengan pihak Kantor Imigrasi Kelas I Padang dan masyarakat sebagai pemohon yang mengurus pembuatan paspor, dapat dilihat bahwa dalam pelayanan yang dilakukan belum sepenuhnya terlaksana dan dirasakan dengan baik oleh pemohon. Namun terkait dengan asas, prinsip dan standar pelayanan publik, Kantor Imigrasi sudah melakukannya dengan baik dan benar. Dalam hal prosedur dan kejelasan kelengkapan persyaratan, Kantor Imigrasi telah memberi informasi yang jelas secara umum, namun secara khusus belum sepenuhnya detail dan dapat dipahami oleh masyarakat.



BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa:

1. Mekanisme pembuatan paspor secara online pada Kantor Imigrasi Kelas I Padang secara rinci terdapat pada Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah (SOPAP) tentang Penerbitan Baru dan Penggantian Paspor Biasa Melalui M-Paspor dengan Nomor SOPAP IMI-0003.GR.01.02 TAHUN 2022. SOP ini wajib dijadikan acuan petugas imigrasi dalam pelaksanaan penerbitan baru dan penggantian paspor biasa melalui M-Paspor. Kantor Imigrasi Kelas I Padang memanfaatkan teknologi informasi melalui kebijakan M-Paspor untuk lebih meningkatkan pelayanan yang mempermudah masyarakat dalam pendaftaran permohonan pengurusan paspor yang telah digunakan sejak tahun 2022 berdasarkan Surat Edaran Kemendikbud yang diarahkan oleh Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 10/2022/SK/2022. Pendaftaran pembuatan paspor hanya dapat dilakukan melalui aplikasi M-Paspor sesuai dengan mekanisme dan prosedur yang telah ditentukan.
2. Pelaksanaan pelayanan publik dalam pembuatan paspor secara online pada Kantor Imigrasi Kelas I Padang masih dihadapkan dengan beberapa permasalahan dan keluhan dari masyarakat terkait dengan prosedur, kuota permohonan M-Paspor yang sedikit serta sistem jaringan yang terganggu. Dalam hal kendala-kendala yang dihadapi oleh Kantor Imigrasi Kelas I Padang, Kantor Imigrasi telah berupaya untuk melakukan usaha-usaha untuk mengatasi kendala-kendala tersebut semaksimal mungkin seperti aktif memberikan berbagai informasi terbaru atau pengumuman yang *update*

melalui media sosial instagramnya supaya masyarakat tidak ketinggalan informasi terkait pelayanan keimigrasian. memberikan pemahaman dan saran terkait kuota permohonan M-Paspor yang cepat penuh, memberikan informasi yang jelas mengenai kebijakan baru yang ada, terdapat petugas pelayanan yang cukup pada setiap bagian dan aktivitas pelayanannya, menyediakan sarana dan prasarana yang memadai dan menunjang pelayanan. Terkait dengan penerapan asas dan prinsip pelayanan publik serta standar pelayanan, Kantor Imigrasi Kelas I Padang sudah melakukannya dengan baik, namun masih ada beberapa aspek penting yang belum sepenuhnya terlaksana dan dirasakan dengan baik oleh pemohon terutama aspek kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan dalam pelayanan karena adanya permasalahan kuota yang terbatas.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Kantor Imigrasi Kelas I Padang diharapkan lebih aktif untuk memberikan pelayanan publik yang baik dan berkualitas bagi masyarakat dan mengatasi permasalahan, kendala dan keluhan masyarakat dengan baik dan maksimal.
2. Sebagai evaluasi serta peningkatan pelayanan paspor bagi pihak Kantor Imigrasi Kelas I Padang diharapkan pemohon untuk aktif dalam memberikan kritik dan saran serta mengisi survei kualitas pelayanan, sehingga pihak keimigrasian mengetahui permasalahan serta keluhan dari para pemohon.
3. Dalam hal pembuatan paspor, sebaiknya pemohon dapat memahami dan mengikuti prosedur yang telah diberikan oleh Kantor Imigrasi. Cermati segala informasi dan petunjuk yang ada dan ikutilah aturan yang telah ditetapkan.

4. Pemohon juga dituntut untuk lebih aktif dan peduli terhadap informasi-informasi penting yang diberikan agar tidak terjadi lagi permasalahan serupa.
5. Unsur pelayanan yang sudah baik agar dapat terus dipertahankan dan diupayakan untuk lebih ditingkatkan lagi kedepannya.



DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Ali, Zainuddin, M.A, 2015, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Ashshofa, Burhan, 2010, *Metode Penelitian Hukum*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Hadjon, Philipus M., 2008, *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia (Introduction to The Indonesian Administrative Law)*, UGM University Press, Yogyakarta.
- HR, Ridwan, 2013, *Hukum Administrasi Negara*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Kriswahyu, H. Et. Al, 2017, *Standar Pelayanan Publik Sesuai UU No 25 Tahun 2009 Survei Ombudsman RI*, Ombudsman Republik Indonesia, Jakarta.
- Kusdarini, Eny, 2019, *Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik dalam Hukum Administrasi Negara*, UNY Press, Yogyakarta.
- Lijan Poltak Sinambela dkk, 2007, *Reformasi Pelayanan Publik*, PT Bumi Aksara, Jakarta.
- Maulidah, Sri, 2014, *Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*, Indra Prahasta, Bandung.
- Muhaimin, 2020, *Metode Penelitian Hukum*, Mataram University Press, Mataram.
- Mulyadi, Deddy, 2015, *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik: Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*, Alfabeta, Yogyakarta.
- Mulyawan, Rahman, 2016, *Birokrasi dan Pelayanan Publik*, Unpad Press, Sumedang.
- Taufan Subeki, Galang, 2018, *Metodologi Penelitian Hukum (Filsafat, Teori, Dan Praktik)*, Raja Grafindo, Jakarta.
- Tjandra, Riawan, 2019, *Hukum Administrasi Negara*, Sinar Grafika, Jakarta.

B. Perundang-Undangan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang No. 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan

Undang-Undang No. 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian

Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah No. 31 Tahun 2013 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian

Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia No. 8 Tahun 2014 Tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor

Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia No. 18 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia No. 8 Tahun 2014 Tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor

Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia No. 19 Tahun 2018 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/72003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

C. Jurnal

Akabar, Ghifa Deliano dan Aldri Frinaldi, 2023, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Aplikasi M-Paspor Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Keimigrasian Pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Agam*, Journal of Public Administration Studies, Vol 2, No. 1, 2023.

Helpiastuti, Selfi Budi, Irba Syaifana dan Hermanto Rohman, 2023, *Kualitas Pelayanan M-Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember*, Jurnal Ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial, Vol. 7, No. 1, 2023.

Fauzan, Muhammad dan Citra Lestari Putri, 2023, *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi M-Paspor: Studi Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Banda Aceh*, Jurnal Ilmiah Kajian Keimigrasian, Vol 6, No. 2, 2023.

Pratama, Reza Akbar dan Dana Alya Utami, 2023, *Efektivitas Aplikasi M-Paspor dalam Aspek Pelayanan Publik dan E-Government*, Jurnal Ilmiah Kajian Keimigrasian, Vol. 6 No. 1, 2023.

Simamora, Arta, 2014, *Dasar-dasar Pelayanan Instansi Pemerintah Menuju Pelayanan Prima (Service Excellence)*, Jurnal Media Pustakawan, Vol. 21, No 3&4, 2014.

Solechan, 2019, *Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik dalam Pelayanan Publik*, Administrative Law & Governance Journal, Vol 2 Issue 3, 2019.

D. Website dan Sumber Lainnya

<https://sippn.menpan.go.id/berita/45052/kantor-imigrasi-kelas-ii-tpi-tanjungpandan/tata-cara-pendaftaran-paspor-melalui-aplikasi-m-paspor>, dikunjungi pada tanggal 10 Januari 2024, Jam 13.40.

<https://kanimsingkawang.kemenkumham.go.id/pelayanan-paspor/>, dikunjungi pada tanggal 10 Januari 2024, Jam 14.25.

<https://www.instagram.com/imigrasipadang/>

<https://kanimpadang.kemenkumham.go.id/>



LAMPIRAN



KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
 REPUBLIK INDONESIA
 DIREKTORAT JENDERAL IMIGRASI
 Jl. H.R. Rasuna Said Kav. X-6 No. 8, Jakarta Selatan
 Telepon: (021) 6224858, Faksimil: (021) 6225932
 Laman: www.imigrasi.go.id

Nomor : IM.2-UM.01.01-4.1996 20 Mei 2022
 Sifat : Segera
 Lampiran : 1 (satu) berkas
 Hal : Pelaksanaan Kebijakan Mobile Paspor (M-Paspor) pada Kantor Imigrasi

Yth. Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM
 u.p. Kepala Divisi Keimigrasian
 di Seluruh Indonesia

Sehubungan telah dilakukannya pengembangan pada Aplikasi M-Paspor, bersama ini dengan hormat disampaikan hal-hal sebagai berikut:

1. Sebagaimana informasi dari Direktorat Sistem dan Teknologi Informasi Keimigrasian, bahwa telah dilakukan pengembangan terhadap permasalahan dalam implementasi M-Paspor.
2. Berdasarkan hal tersebut di atas, dengan hormat dimohon bantuan Saudara untuk memerintahkan Kantor Imigrasi pada masing-masing wilayah kerja untuk melaksanakan:
 - a. optimalisasi input kuota sesuai dengan kapasitas produksi yang dimiliki, dengan pedoman penginputan kuota sesuai dengan ketentuan pada Surat Direktur Laku Lintas Keimigrasian Nomor (MI.2-UM.01.01-4.0700 tanggal 18 Februari 2022 hal Tindak Lanjut Implementasi dan Kebijakan Pelaksanaan Mobile Paspor (M-Paspor) pada Kantor Imigrasi;
 - b. sosialisasi kepada masyarakat bahwa pengajuan Paspor melalui M-Paspor dapat dilakukan paling cepat H-1;
 - c. bagi pemohon yang sudah tertunggak datang ke Kantor Imigrasi pada hari H, agar dapat diarahkan untuk melakukan pengajuan permohonan melalui walk-in atau same day services;
 - d. pengubahan kuota menjadi 0 (nol) jika masih terdapat kuota sisa pada hari H melalui fitur delete pada menu Admin CMS M-Paspor;
 - e. petugas di Kantor Imigrasi melayani pemohon M-Paspor sesuai dengan waktu atau tanggal kedatangan yang telah dipilih oleh pemohon;
 - f. melaporkan pada kesempatan pertama via Whatsapp Grup M-Paspor jika ditemukan adanya kendala kesibukan;
 - g. melaksanakan pelayanan M-Paspor dan Walk in sesuai dengan ketentuan dalam SOPAP terlampir.

Demikian kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasamanya, diucapkan terima kasih.



a.n. Pti. Direktur Jenderal Imigrasi,
 Pti. Direktur Laku Lintas Keimigrasian,

Agus Surono
 NIP. 19680417 198703 1 001

- Tembusan:
1. Pti. Direktur Jenderal Imigrasi;
 2. Para Pimpinan Tinggi Pratama di Lingkungan Direktorat Jenderal Imigrasi;
 3. Kepala Kantor Imigrasi di seluruh Indonesia
 4. A r c i p _____

JUMLAH PERMOHONAN M-PASPOR 11 MARET 2024 s.d 11 MEI 2024

NO	TANGGAL	REGULER BIASA	REGULER ELEKTRONIK	PERCEPATAN BIASA	PERCEPATAN ELEKTRONIK
1	13 Mar 2024	10	35	5	10
2	14 Mar 2024	10	35	5	8
3	15 Mar 2024	10	35	5	8
4	18 Mar 2024	10	35	5	10
5	19 Mar 2024	10	35	5	10
6	20 Mar 2024	10	35	5	10
7	21 Mar 2024	10	35	5	8
8	22 Mar 2024	10	35	5	2
9	25 Mar 2024	10	35	5	10
10	26 Mar 2024	10	35	5	6
11	27 Mar 2024	10	35	5	7
12	28 Mar 2024	10	35	5	10
13	1 Apr 2024	10	40	5	5
14	2 Apr 2024	10	40	5	5
15	3 Apr 2024	10	40	5	5
16	4 Apr 2024	10	40	5	5
17	8 Apr 2024	10	40	5	5
18	16 Apr 2024	20	110	10	10
19	17 Apr 2024	20	110	10	10
20	18 Apr 2024	20	110	10	10
21	19 Apr 2024	20	110	10	10
22	22 Apr 2024	20	110	10	10
23	23 Apr 2024	20	110	10	10
24	24 Apr 2024	20	110	10	10
25	25 Apr 2024	20	110	10	10
26	26 Apr 2024	20	110	10	10
27	29 Apr 2024	20	110	10	8
28	30 Apr 2024	20	110	10	10
29	2 May 2024	20	110	10	10
30	3 May 2024	20	110	10	10
31	6 May 2024	20	110	10	10
32	7 May 2024	20	110	10	10
33	8 May 2024	20	110	10	10
TOTAL		400	2380	245	281



KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK
INDONESIA DIREKTORAT JENDERAL IMIGRASI
DIREKTORAT LALU LINTAS KEIMIGRASIAN



Plt. Direktur Jenderal Imigrasi,



Widodo Ekajahjana

NIP. 19710501 199303 1 001

PENERBITAN BARU DAN PENGANTIAN
PASPOR BIASA MELALUI M-PASPOR

Nomor SOPAP	: IMI-0003.GR.01.02 TAHUN 2022
Tanggal Pembuatan	: 05 April 2022
Tanggal Revisi	:
Tanggal Efektif	:
Disahkan Oleh	:
Nama SOPAP	
Kualifikasi Pelaksana:	
1. Memiliki kemampuan dalam pelayanan publik;	
2. Mengetahui prosedur pemberian paspor; dan	
3. Memahami dokumen persyaratan paspor.	
Peralatan / Perlengkapan:	
1. Komputer/printer/scanner,	
2. Hak akses Aplikasi Backend CMS	
3. Aplikasi M-Paspor	
4. Jaringan Internet; dan	
5. Aplikasi Sistem DPR1.	
Pencatatan Dan Pendataan:	
Disimpan sebagai data elektronik dalam Aplikasi dan catatan sebagai bahan laporan.	

Dasar Hukum:

1. Undang Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2013 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2021 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2013 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian;
3. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 19 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Imigrasi sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 23 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Imigrasi; dan
4. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 8 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor.

Keterkaitan:

SOPAP Pelayanan Bagi Pemohon Paspor Biasa Kelompok Rentan/Berkebutuhan Khusus/Penyandang Disabilitas

Peringatan:

SOP ini wajib dijadikan acuan Petugas Imigrasi dalam pelaksanaan pemberian baru dan penggantian Paspor Biasa melalui M-Paspor

Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (SOPAP) Tentang Penerbitan Baru dan Pengantaran Paspor Biasa Melalui M-Paspor

Pelaksana

Mitaru Baru

No	Kegiatan	Permitasi	Petugas Customer Service	Petugas pada Bidang/Seksi Subseksi Dokumen Perjalanan	Kepolisian/ Kantor Dokumen Perjalanan	Kelengkapan	Waktu	Output	Keterangan
1	Daftar ke kantor sesuai dengan lokasi dan jadwal kedatangan	Mulai				1. Dokumen aai pernyataan perubahan baru dan pengantaran Paspor Biasa, 2. Buku daftar M-Paspor, 3. Buku daftar M-Paspor, 4. Apikasi Sistem DPRJ.	5 Menit	1. Dokumen aai pernyataan perubahan baru dan pengantaran Paspor Biasa, 2. Buku daftar M-Paspor	1. Kelengkapan dokumen dengan cara dicetak/diunduh kepeda Petugas Customer Service, 2. Tindak perlu melakukan pengisian formulir 11,
2	Menginput dan melakukan verifikasi keaslian data dokumen dan pernyataan paspor yang dibuat pemohon dengan data dokumen yang di input di Aplikasi M-Paspor melalui Aplikasi					1. Dokumen aai pernyataan perubahan baru dan pengantaran Paspor Biasa, 2. Buku daftar M-Paspor, 3. Buku daftar M-Paspor, 4. Apikasi Sistem DPRJ.	5 Menit	1. Dokumen aai pernyataan perubahan baru dan pengantaran Paspor Biasa, 2. Buku daftar M-Paspor	1. Pengantaran biodata dilakukan dengan cara: a. Menginput biodata dan foto dan photo; b. Melakukan verifikasi keaslian data; c. Mengupload ulang dokumen aai pemohon, apabila hasil upload dokumen aai pernyataan pemohon tidak terlihat jelas; e. Melakukan perbaikan data, apabila terdapat ketidakakuratan data yang dapat pemohon pada aplikasi M-Paspor dengan data pada dokumen pernyataan paspor; f. Melakukan wawancara tujuan permohonan paspor; g. Setelah proses verifikasi selesai pemohon menerima aplikasi M-Paspor sebagai tanda bukti pengambilan paspor, notifikasi dikirim setelah 3 (tiga) hari kerja dan permohonan ditinjau dan diklik "selain" masa tunggu pemohon DPRJ
3	Melakukan wawancara dan pengantaran biodata								2. Dalam hal terdapatnya layanan permohonan paspor diberikan jeda waktu paling lama 14 (empat belas) hari kerja untuk memenuhi persyaratan, 3. Dalam hal penerbitan permohonan paspor dengan alasan terdapat kesalahan pada data saat data input kepeda M-Paspor, pemohon dapat melakukan pengisian ulang pernyataan untuk tujuan melihat status data yang dapat diinput, perlu dilakukan wawancara mendalami kepada pemohon melalui Sistem Acara Pemerintahan (SAP), Sistem Acara Pendaftaran (SAPEN), dan surat permohonan Kepala Kantor.
4	Melakukan pemecahan keaslian data pada aplikasi Sistem Pemerintahan DPRJ						10 Menit	Data Identitas dalam Sistem.	
5	Melakukan pengalokasian nomor paspor						5 Menit	Data Identitas dalam Sistem.	
6	Memeriksa keaslian data yang terinput pada DPRJ dengan data yang terinput dalam aplikasi						5 Menit	Data Identitas dalam Sistem.	Petugas wajib memastikan data ada keaslian data sebelum paspor dicetak
7	Mencetak serta melakukan uji kualitas paspor						10 Menit	Paspor yang telah dicetak	
8	Melakukan himpitan pada paspor						5 Menit	Paspor yang telah di laminating	Dibakukan dengan menggunakan lembaran paspor ke dalam mesin laminasi dan membuat lembaran paspor laminasi setelah lembaran lembaran menempel pada data halaman 2 (dua)

**Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (SOPAP)
Tentang
Perubahan Baru dan Penggantian Paspor Biasa Melalui M-Paspor**

No	Kegiatan	Mula-mula				Mula Baru		Keterangan	
		Kelembagaan	Petugas Customer Service	Petugas pada Bidang/Divisi/ Subdivisi/Devisemen/Pejabatannya	Keterampilan/Keahlian/Kelempaan/Pejabatannya	Ketangguhan	Waktu		Output
9	Mengembalikan paspor ke gunduk/tempat penyimpanan paspor					Paspor lama	10 menit	Paspor lama	Dilakukan dalam rangka penggantian paspor oleh petugas lainnya
10	Meneriksa ulang kesesuaian data pada paspor					1. Paspor yang siap cetak, 2. Bebas pernyataan pemohon	10 menit	1. Paspor yang siap cetak, 2. Bebas pernyataan pemohon, 3. Matriks paspor sesuai matriks aplikasi M-Paspor	Petugas perlu memastikan data pemohon terinput dalam aplikasi Sistem Perizinan DPTI (sua secaa
11	Mencetak paspor					1. Buku pengantar paspor, 2. e-CTP atau surat kuasa bila disertai orang lain	5 menit	Paspor yang akan dicetak	Pengiriman paspor kemudian ditandatangani secara manual dan perluasan serta Paspor