

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam era globalisasi dan mobilitas tinggi, kebutuhan akan akses perjalanan internasional semakin meningkat. Banyak individu melakukan perjalanan lintas negara untuk berbagai kepentingan, seperti wisata, pendidikan, pekerjaan, bisnis, hingga keperluan diplomatik. Untuk dapat melakukan perjalanan internasional, setiap individu memerlukan paspor, yaitu dokumen resmi yang diterbitkan oleh negara asal pemegangnya sebagai identitas dan izin untuk memasuki wilayah negara lain.

Di Indonesia, Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian telah mengatur bahwa paspor merupakan salah satu dokumen perjalanan yang diberikan kepada warga negara Indonesia untuk melakukan perjalanan ke luar negeri dalam jangka waktu tertentu (Republik Indonesia, 2011). Paspor bukan sekadar sebagai dokumen identitas, melainkan juga berperan sebagai perlindungan bagi WNI yang berada di luar negeri, sesuai dengan kebijakan imigrasi yang diterapkan oleh masing-masing negara.

Dalam konteks administrasi publik, efektivitas pelayanan dalam penerbitan paspor menjadi aspek krusial yang menentukan seberapa cepat dan efisien warga negara dapat memperoleh dokumen ini. Efektivitas tersebut dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk sistem administrasi yang diterapkan oleh instansi pemerintah terkait. Berdasarkan peraturan tersebut, pemerintah Indonesia

menetapkan tiga kategori paspor, yang masing-masing disesuaikan dengan tujuan serta sifat perjalanan ke luar negeri, yaitu paspor diplomatik, paspor dinas, dan paspor biasa.

Paspor diplomatik diberikan kepada WNI yang bepergian ke luar negeri dalam konteks hubungan diplomatik, seperti pejabat negara yang bertugas dalam perwakilan diplomatik atau dalam misi internasional. Paspor ini dikeluarkan oleh Menteri Luar Negeri dan memberikan berbagai hak istimewa, seperti pengakuan dan perlindungan sesuai dengan ketentuan hubungan diplomatik internasional.

Untuk paspor dinas biasanya digunakan untuk perjalanan dinas non-diplomatik, misalnya untuk keperluan administrasi pemerintahan atau tugas kedinasan tertentu yang diwakili negara. Paspor ini juga diterbitkan oleh Menteri Luar Negeri dan memberikan legitimasi bagi pejabat negara yang melaksanakan tugas di luar negeri dalam kapasitas non-diplomatik.

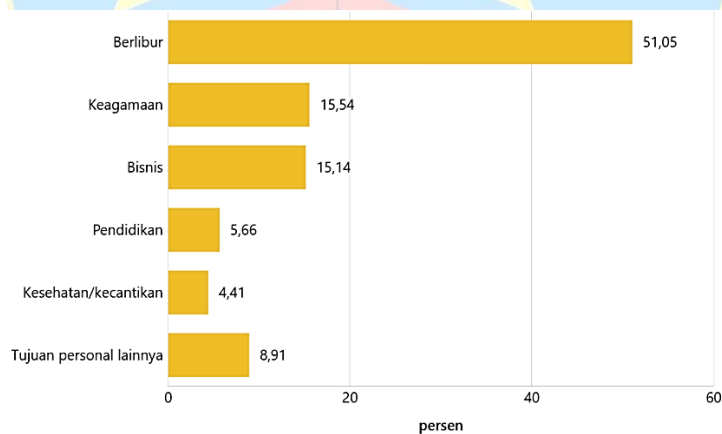
Sedangkan paspor biasa merupakan jenis paspor yang paling umum digunakan dan dikeluarkan untuk masyarakat Indonesia yang berencana untuk bepergian keluar negeri dengan kepentingan pribadi, seperti wisata, studi, atau pekerjaan. Paspor ini diterbitkan oleh Menteri atau Pejabat Imigrasi yang berwenang dan berfungsi sebagai dokumen identitas yang sah dalam perjalanan internasional.

Dalam beberapa tahun terakhir, kemajuan teknologi telah menghadirkan inovasi dalam sistem keimigrasian, termasuk dalam penerbitan dan pengelolaan paspor. Selain itu, menurut (Bawono & Purnomo, 2022) implementasi teknologi biometrik dan paspor elektronik (e-passport) telah meningkatkan keamanan dan

efisiensi proses imigrasi, sehingga mampu meminimalkan risiko pemalsuan serta mempercepat pelayanan di berbagai titik imigrasi. Dengan adanya inovasi ini, sistem imigrasi di Indonesia semakin adaptif terhadap tuntutan global dan kebutuhan masyarakat yang semakin dinamis dalam melakukan perjalanan internasional.

Dengan demikian, paspor memiliki peran krusial dalam sistem keimigrasian, baik sebagai dokumen identitas maupun sebagai alat perlindungan hukum bagi rakyat Indonesia yang tengah berada di luar negeri. Perkembangan teknologi dalam pengelolaan paspor juga menjadi langkah penting dalam meningkatkan efisiensi dan keamanan, sehingga semakin mendukung mobilitas global masyarakat Indonesia.

Gambar 1.1 Alasan Wisatawan Nasional Bepergian ke Luar Negeri



Sumber: Databoks, 2023.

Mobilitas masyarakat Indonesia dalam melakukan perjalanan internasional terus meningkat seiring dengan globalisasi dan pertumbuhan ekonomi. Berdasarkan hasil survei, alasan utama masyarakat Indonesia bepergian ke luar negeri dapat

dikategorikan menjadi dua kelompok utama, yaitu tujuan personal dan tujuan bisnis.

Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS) pada tahun 2023, mayoritas wisatawan nasional (wisnas) lebih banyak melakukan perjalanan ke luar negeri untuk tujuan personal, sedangkan sebagian melakukan perjalanan untuk tujuan bisnis. Salah satu alasan utama perjalanan personal adalah liburan, yang mencakup 51,05%. Negara-negara di kawasan ASEAN seperti Singapura dan Malaysia menjadi destinasi populer baik untuk keperluan wisata maupun bisnis.

Selain itu, masyarakat juga melakukan perjalanan ke luar negeri untuk ibadah keagamaan, kunjungan keluarga atau teman, pendidikan, hingga kesehatan. Sejalan dengan tren nasional, pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang juga memiliki alasan serupa dalam mengurus dokumen perjalanan. Mayoritas dari mereka ingin berlibur, mengunjungi keluarga, atau berobat ke negara tetangga setelah mengalami pembatasan perjalanan akibat pandemi COVID-19.

Di sisi lain, meningkatnya jumlah perjalanan internasional juga menuntut peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam pembuatan paspor. Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk menyediakan layanan publik yang efisien, cepat, transparan, dan tidak berbelit-belit. Selama ini, berbagai kendala masih ditemukan dalam pelayanan publik, termasuk kurangnya informasi, rendahnya responsivitas, birokrasi yang kompleks, dan waktu pengurusan yang terlalu lama.

Selain itu, menurut (Wulandari et al., 2024) kendala utama dalam proses pengurusan paspor yaitu rendahnya pemahaman masyarakat tentang kelengkapan berkas yang dibutuhkan. Sementara itu, sarana prasarana, dan tenaga kerja yang berkualitas cukup memadai. Meskipun pemerintah telah menyediakan fasilitas yang memadai dan personel yang terlatih untuk membantu proses pembuatan paspor, kesadaran akan persyaratan yang diperlukan masih menjadi kendala utama. Akibatnya, seringkali terjadi kelambanan dan kebingungan dalam proses pengajuan paspor karena kurangnya pemahaman masyarakat terkait prosedur yang harus diikuti untuk mengurus paspor.

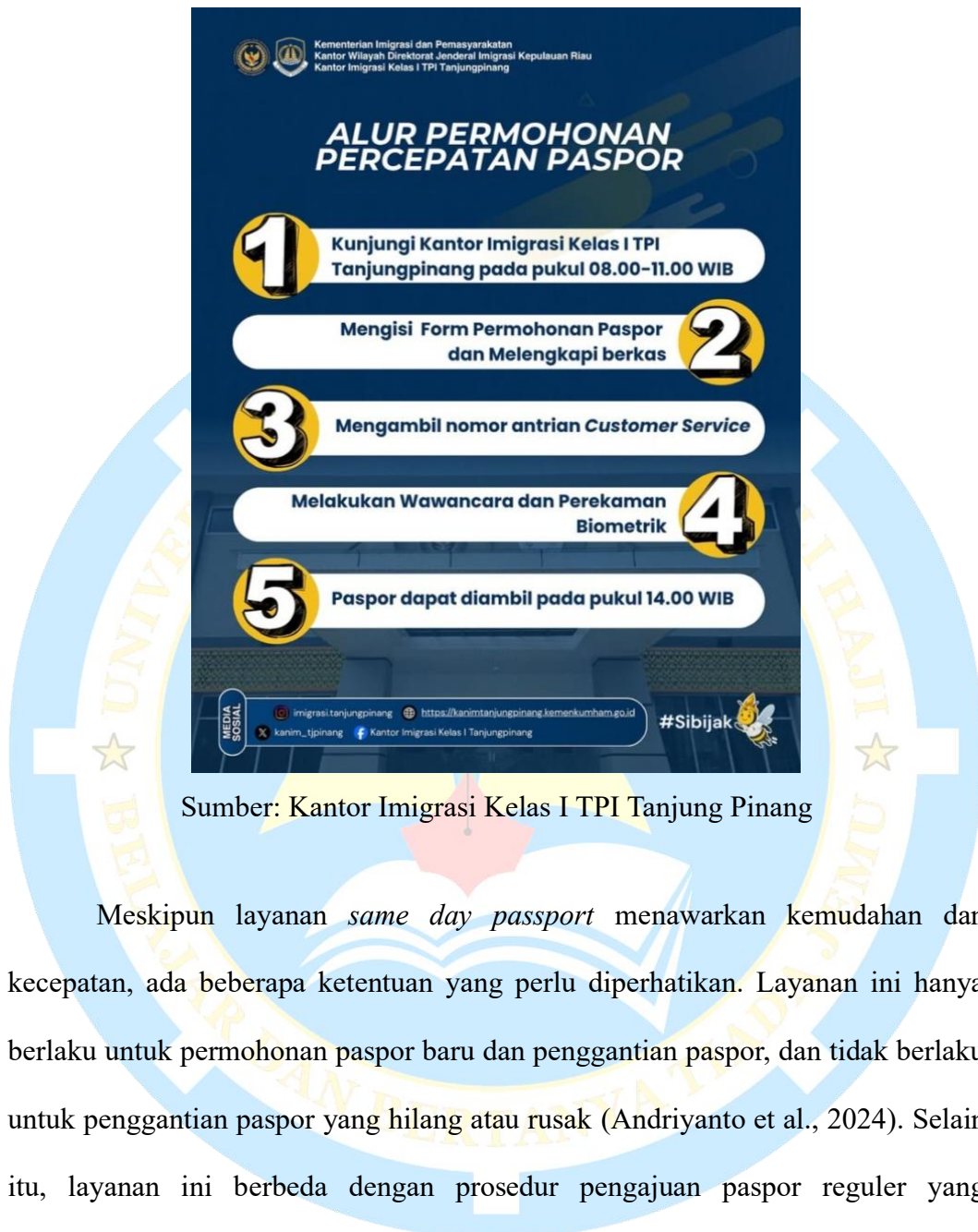
Pelayanan keimigrasian sangat penting bagi pemohon yang ingin mengurus berbagai hal terkait dengan dokumen perjalanan seperti paspor serta izin tinggal keimigrasian. Menurut (Edwinarta, 2020), Pelayanan keimigrasian merupakan aktivitas yang berada di bawah pengawasan Direktorat Jenderal Imigrasi di Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia. Oleh karena itu, semua aktivitas yang dilakukan oleh unit kerja di daerah harus sejalan dengan kebijakan yang ditetapkan oleh Ditjen Imigrasi. Salah satu kebijakan Imigrasi adalah dengan mengadakan pelayanan percepatan paspor untuk dokumen perjalanan bagi WNI.

Layanan percepatan pembuatan paspor yang memungkinkan pemohon menerima paspor pada hari yang sama tertuang dalam Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI-1635.GR.01.01 Tahun 2019. Ketentuan ini menyatakan bahwa layanan paspor sehari jadi dapat diberikan kepada pemohon yang benar-benar membutuhkan paspor dalam waktu singkat. Layanan ini

bertujuan untuk mengurangi risiko penyalahgunaan wewenang dengan menyediakan opsi yang sah dan legal bagi masyarakat yang membutuhkan, serupa dengan sistem *fast-track* atau *urgent applications* yang diterapkan di beberapa negara seperti Amerika Serikat dan Inggris.

Tingginya permintaan pembuatan paspor menimbulkan tantangan baru bagi instansi imigrasi, terutama dalam menjamin kecepatan dan efisiensi layanan. Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang sebagai lembaga pelayanan publik khususnya dibidang imigrasi bertanggung jawab untuk menyediakan layanan publik yang efektif dan efisien. Namun terdapat permasalahan yang dihadapi oleh pemohon paspor, terutama dalam hal waktu pengurusan paspor. Proses penerbitan paspor yang lambat dapat menjadi hambatan bagi individu yang memerlukan paspor dengan segera, seperti untuk keperluan perjalanan mendesak maupun tuntutan pekerjaan/bisnis (Yanti, 2024).

Untuk mengatasi masalah ini, pemerintah meluncurkan layanan *Same Day Passport*, yaitu layanan pembuatan paspor yang memungkinkan pemohon memperoleh paspor pada hari yang sama. Namun, efektivitas program ini masih perlu dievaluasi lebih lanjut untuk memastikan bahwa layanan ini benar-benar meningkatkan kemudahan, kecepatan, dan kepuasan pemohon. Oleh karena itu, penelitian ini akan memfokuskan perhatian pada efektivitas *same day passport service* dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang. Layanan percepatan dalam pembuatan paspor ini menjadi hal yang penting untuk diperhatikan guna meningkatkan kepuasan masyarakat dan mendukung mobilitas penduduk yang cepat.

Gambar 1.2 Alur Permohonan *Sameday Passport Service*

Sumber: Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Pinang

Meskipun layanan *same day passport* menawarkan kemudahan dan kecepatan, ada beberapa ketentuan yang perlu diperhatikan. Layanan ini hanya berlaku untuk permohonan paspor baru dan penggantian paspor, dan tidak berlaku untuk penggantian paspor yang hilang atau rusak (Andriyanto et al., 2024). Selain itu, layanan ini berbeda dengan prosedur pengajuan paspor reguler yang memerlukan pendaftaran daring dan jadwal yang telah ditentukan.

Hal ini berarti masyarakat yang memiliki kebutuhan mendesak atau darurat dapat langsung datang ke kantor imigrasi dengan membawa bukti pendukung tanpa perlu mendaftar secara daring sebelumnya. Dengan demikian, masyarakat diharapkan untuk memahami prosedur dan syarat yang berlaku agar tidak menemui

kendala saat mengajukan permohonan. Layanan pembuatan paspor yang cepat ini diharapkan tidak hanya dapat memenuhi permintaan masyarakat, tetapi juga memberikan dampak positif dalam pengalaman pelayanan keimigrasian.

Sameday Passport Service atau layanan percepatan penerbitan paspor yang jadi pada hari yang sama di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang pertama kali diluncurkan secara serentak pada tahun 2019 yang bertujuan untuk menyajikan kemudahan bagi masyarakat yang memerlukan layanan percepatan pembuatan paspor atau masyarakat yang memiliki keperluan mendesak, seperti keperluan medis atau perjalanan darurat.

Konsep pelayanan selesai pada hari yang sama dalam pembuatan paspor ini adalah layanan khusus yang hanya diakses untuk masyarakat yang menginginkan percepatan dan membayar lebih (Andriyanto et al., 2024). Biaya layanan paspor jalur khusus ini sebesar Rp 1.000.000, yang mana biaya tersebut akan masuk ke dalam Pendapatan Negara Bukan Pajak (PNBP). Tetapi, biaya tersebut belum termasuk biaya penerbitan buku paspor. Layanan ini memungkinkan pemohon memperoleh paspor dalam waktu singkat, tanpa harus melakukan pendaftaran melalui aplikasi seperti biasanya.

Berikut data laporan penerbitan paspor pada pelayanan percepatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Pinang, pada periode Januari 2022 hingga Desember 2024.

Tabel 1.1 Jumlah Pemohon Layanan Percepatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Pinang Tahun 2022

No.	Periode	Jumlah Pemohon
1.	Januari	3
2.	Februari	1
3.	Maret	4
4.	April	25
5.	Mei	0
6.	Juni	0
7.	Juli	0
8.	Agustus	0
9.	September	1
10.	Oktober	8
11.	November	18
12.	Desember	42
Total		102

Sumber: Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Pinang.

Jumlah pemohon yang menggunakan layanan percepatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjungpinang pada tahun 2022 masih tergolong rendah, hanya 102 orang dari Januari hingga Desember. Angka ini menunjukkan bahwa layanan percepatan paspor belum banyak dimanfaatkan oleh masyarakat pada tahun tersebut. Bahkan dari Mei hingga Agustus, tidak ada permohonan yang masuk sama sekali. Lonjakan baru terlihat di akhir tahun, terutama di bulan Desember ketika 42 pemohon mendaftar, mencapai titik tertinggi selama 2022.

Pola ini menunjukkan bahwa permintaan masyarakat untuk paspor percepatan masih bersifat musiman, biasanya pada akhir tahun saat banyak orang melakukan liburan atau mengunjungi keluarga. Dengan kata lain, meskipun layanan percepatan tersedia, tidak banyak masyarakat yang mengetahuinya atau merasa perlu menggunakannya.

Tabel 1.2 Jumlah Pemohon Layanan Percepatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Pinang Tahun 2023

No.	Periode	Jumlah Pemohon
1.	Januari	37
2.	Februari	23
3.	Maret	14
4.	April	6
5.	Mei	5
6.	Juni	11
7.	Juli	22
8.	Agustus	34
9.	September	24
10.	Oktober	18
11.	November	42
12.	Desember	78
Total		314

Sumber: Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Pinang.

Jumlah pemohon layanan percepatan paspor meningkat sebesar 314 orang pada tahun 2023, tiga kali lipat dari tahun sebelumnya. Peningkatan ini menunjukkan bahwa layanan paspor percepatan mulai dikenal dan lebih banyak dimanfaatkan oleh masyarakat. Pada bulan Desember ada 78 pengajuan, dan pada bulan Mei hanya ada 5 pengajuan.

Data tahun 2023 menunjukkan perubahan perilaku masyarakat, yang semakin menyadari pentingnya mendapatkan paspor dengan cepat, sehingga mereka memilih jalur percepatan meskipun biayanya lebih tinggi daripada layanan reguler. Ini menunjukkan bahwa kebutuhan masyarakat akan layanan paspor percepatan tidak selalu stabil setiap bulan, tetapi sangat dipengaruhi oleh peristiwa tertentu seperti untuk keperluan medis, ibadah, atau kebutuhan mendadak lainnya.

Tabel 1.3 Jumlah Pemohon Layanan Percepatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Pinang Tahun 2024

No.	Periode	Jumlah Pemohon
1.	Januari	64
2.	Februari	66
3.	Maret	38
4.	April	41
5.	Mei	46
6.	Juni	37
7.	Juli	41
8.	Agustus	33
9.	September	31
10.	Oktober	26
11.	November	28
12.	Desember	43
Total		494

Sumber: Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Pinang.

Jumlah pemohon layanan percepatan paspor kembali meningkat lagi pada tahun 2024 menjadi 494 orang, menunjukkan bahwa layanan ini semakin dipercaya dan dapat membantu mereka yang membutuhkan paspor dalam waktu singkat. Jumlah permohonan tahun ini lebih rata setiap bulan, meskipun jumlah tetap berbeda. Jumlah pemohon tertinggi mencapai 66 pemohon pada Februari, dan jumlah terendah mencapai 26 pemohon pada Oktober. Pola ini menunjukkan bahwa masyarakat sekarang membutuhkan layanan percepatan sebagai bagian dari kebutuhan sehari-hari, baik untuk tujuan ibadah, pekerjaan, pendidikan, maupun kesehatan.

Meskipun layanan percepatan pembuatan paspor (*sameday passport*) telah tersedia, banyak masyarakat masih belum memahami sepenuhnya tentang adanya layanan ini serta prosedur dan syarat apa yang diperlukan untuk menggunakan

layanan ini. Salah satu penyebabnya adalah keterbatasan informasi, meskipun pihak kantor imigrasi telah berupaya meningkatkan sosialisasi melalui beragam platform, seperti situs resmi, dan platform media sosial, tetapi upaya ini belum sepenuhnya efektif dalam menjangkau seluruh masyarakat.

Akibatnya, masih terdapat pemohon yang datang tanpa memahami alur pelayanan atau persyaratan, sehingga proses pengajuan menjadi lebih lambat atau bahkan tertunda karena dokumen tidak lengkap. Selain itu, kurangnya upaya masyarakat untuk mencari informasi atau memanfaatkan saluran komunikasi yang tersedia juga menjadi kendala, sehingga edukasi mengenai layanan percepatan paspor belum berjalan secara maksimal.

Layanan imigrasi Indonesia terus mengalami perkembangan, tetapi penelitian mengenai efektivitas implementasinya masih terbatas. Studi sebelumnya lebih banyak fokus pada sisi regulasi dan kebijakan secara umum dari layanan imigrasi. Seperti studi (Sintia et al., 2024) menyoroti efektivitas layanan berbasis digital melalui *M-Paspor*, di sisi lain studi oleh (Laxmi et al., 2023) mengkaji inovasi pelayanan percepatan paspor untuk layanan yang berskala besar.

Meskipun kedua studi tersebut memberikan kontribusi penting terhadap pengembangan pelayanan publik dalam bidang keimigrasian, namun masih ada ruang penelitian yang belum banyak dibahas, khususnya mengenai seberapa efektif program *Same Day Passport Service* sebagai salah satu bentuk inovasi pelayanan publik di bidang keimigrasian.

Dengan demikian, studi ini didasarkan pada pandangan bahwa efektivitas *Same Day Passport Service* tidak hanya dinilai dari kecepatan penerbitan paspor, melainkan juga dari sejauhmana layanan ini dapat menjangkau masyarakat yang memerlukan, memberikan kemudahan akses, serta meningkatkan kepuasan publik terhadap kinerja instansi. Oleh karena itu, studi ini penting untuk dilakukan guna memberikan kontribusi empiris melalui temuan lapangan dan akademik dalam pengembangan inovasi layanan publik di bidang keimigrasian.

Berdasarkan penjelasan mengenai persoalan yang telah disebutkan, peneliti melaksanakan studi ini karena penelitian ini menjadi sangat penting dalam konteks meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan publik. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Efektivitas *Same Day Passport Service* Dalam Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang”

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka dalam penelitian ini peneliti merumuskan pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas *Same Day Passport Service* dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang?
2. Apa hambatan dari *Same Day Passport Service* di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi solusi atau alternatif jawaban dari permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, sehingga penelitian ini tujuan yang akan dicapai yaitu:

1. Untuk menganalisis efektivitas penerapan *Same Day Passport Service* di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang dalam pembuatan paspor bagi masyarakat.
2. Untuk mengetahui hambatan dari penerapan *Same Day Passport Service* di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang.

1.4. Manfaat Penelitian

Suatu penelitian dianggap berhasil jika dapat memberikan manfaat dalam bidang penelitian. Manfaat dari penelitian ini yaitu:

1.4.1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang administrasi negara, khususnya dalam hal pelayanan publik yang berkaitan dengan layanan percepatan pembuatan dokumen negara, seperti paspor. Penelitian ini juga dapat menambah referensi literatur mengenai efektivitas layanan publik berbasis teknologi dalam instansi pemerintahan, serta dapat menjadi acuan bagi penelitian lebih lanjut yang menelaah inovasi pelayanan publik yang berfokus pada kecepatan dan efisiensi.

1.4.2. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi para pembaca, terutama Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas layanan *Same Day Passport*. Studi ini juga bertujuan untuk memberikan informasi kepada publik tentang prosedur dan manfaat dari layanan *Same Day Passport*, sehingga dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam menggunakan layanan tersebut.

