

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam keadaan pandemi Covid-19 segala bentuk aktivitas termasuk pelayanan publik mengalami kondisi pembatasan sehingga menginisiasi layanan *online* sampai meniadakan layanan *offline* sementara. Pemanfaatan teknologi informasi harus menjadi masukan yang perlu dimodifikasi dalam berbagai bidang. Karena teknologi informasi sangat dibutuhkan untuk menciptakan pelayanan online sistem. Agar pelayanan publik tetap terealisasikan untuk masyarakat pemberian pelayanan harus mengedepankan asas penyelenggaraan pelayanan publik yang tertuang dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 ialah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan cocok dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas benda, jasa, maupun pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Di masa pandemi ini pemerintah didorong untuk melakukan banyak perubahan dan inovasi sebagai pendekatan baru untuk meningkatkan kualitas layanan sektor publik. Hal ini dilakukan untuk mengatasi keluhan masyarakat tentang kebijakan publik yang lamban dan tidak terstruktur. Pandemi ini berdampak sangat luas pada berbagai bidang kehidupan dan pelayanan publik. Sektor publik di lembaga pusat dan daerah termasuk bisnis yang bergerak di bawah kendali langsung pemerintah menghadapi masalah yang kompleks sehingga fungsi layanan termasuk administrasi komando pendidikan kesehatan dan bidang lainnya terganggu. (Bahri 2020).

Menurut Deputy Pelayanan Publik Kementrian (PANRB 2021) pandemi Covid-19 selain memaksa masyarakat beradaptasi dengan kebiasaan baru, hal ini juga mendorong lahirnya inovasi yang mudah bertahan dalam situasi yang krisis.

Berdasarkan Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik sesuai dengan instruksi Presiden Republik Indonesia Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, Direktur Imigrasi Republik sistem adalah fungsi keimigrasian merupakan upaya untuk meningkatkan sistem pelayanan keimigrasian yang lebih responsif agar dapat diterima oleh masyarakat dengan mendukung penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraannya.

Pelayanan keimigrasian merupakan kegiatan yang menjadi naungan Direktorat Jendral Imigrasi pada Kementrian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia. Oleh Karena itu, segala kegiatan yang dilaksanakan oleh satuan kerja di daerah memiliki kebijakan yang selaras dengan arahan Direktorat Jendral Imigrasi. Menyikapi tantangan dalam memberikan pelayanan publik di era pandemi Covid-19, perangkat negara sebagai penyelenggara pelayanan publik berlomba-lomba memberikan inovasi terbaru agar terciptanya pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat. Kemudian dalam UU Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian berfungsi sebagai dari bagian urusan pemerintah Negara dalam memberikan pelayanan keimigrasian, penegak hukum, kemandirian Negara, dan fasilitator pembangunan kesejahteraan masyarakat.

Oleh karena itu Direktorat Jendral Imigrasi Kementrian Hukum dan HAM Indonesia telah membawa terobosan baru dalam peningkatan pelayanan paspor kepada masyarakat. menganggap perlu melakukan penyempurnaan sistem pelayanan publik yang menyangkut perbaikan metode dan prosedur pelayanan publik. Berdasarkan

pemikiran tersebut, untuk mengatasi situasi ini diperlukan peningkatan kualitas pelayanan publik yang berkelanjutan, untuk mewujudkan pelayanan publik yang transparan dan akuntabel, serta menanggapi keluhan warga dan pada akhirnya kebijakan tersebut dapat memuaskan masyarakat setempat dan menjadi acuan yang harus diprioritaskan pada penyelenggara pemerintah.

Kecamatan Belakang Padang merupakan salah satu kecamatan Kepulauan di Kota Batam dengan wilayah yang mencakup lebih dari 100 pulau. Jumlah penduduk kecamatan ini pada tahun 2021 sebanyak 20.833 jiwa, dengan kepadatan penduduk 306 jiwa/km² kecbelpadang.batam.go.idj (2021). Berdasarkan data Kecamatan dalam Angka Tahun 2014. Wilayah Kecamatan Belakang Padang mencakup kurang lebih 108 pulau yang terdiri dari 43 pulau berpenghuni dan 65 pulau tidak berpenghuni. Lokasi Kantor Imigrasi Kelas II Belakang Padang yang terletak di JL. Hang Tuah No.1 Kelurahan. Tanjung Sari, Sekanak Raya Belakang Padang, Kota Batam, Kepulauan Riau yang berbatasan langsung dengan Singapura. Sehingga hal ini tidak perlu diragukan dengan adanya trobosan inovasi pelayanan terbaru agar mempermudah khususnya masyarakat Kepulauan Riau untuk melakukan perjalanan di Negara perbatasan.

Adapun Penerapan *Eazy Passport* di wilayah Kepulauan Riau: 1) Kantor Imigrasi Kelas Khusus TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Batam. 2) Kantor Imigrasi Kelas II Belakang Padang. 3) Kantor Imigrasi Kelas II Tanjung Balai Karimun. 4) Kantor Imigrasi Kelas II Ranai. 5) Kantor Imigrasi II Tanjung Uban 6). Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tarempa 7). Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Dabo Singkep.

Dilansir melalui kepri.polri.go.id Gakkum Satpolairud Polersta Bareleng mendapatkan informasi dari masyarakat bahwa adanya calon pekerja imigran Indonesia yang akan diberangkatkan ke Malaysia secara Ilegal melalui perairan Belakang Padang. Kapolresta Bareleng KBP Yos Guntur, SH, SIK, MH melalui kasat polairud AKP Syaiful Badawi, SIK membenarkan adanya Tindak Pidana Penempatan Pekerja Migran Indonesia Ilegal Tujuan Malaysia. Atas perbuatannya pelaku dijerat dengan Pasal 81 dan atau Pasal 83 UU RI No 18 Tahun 2017 tentang Perlindungan Pekerja Migran Indonesia dengan Ancaman pidana 10 Tahun penjara atau denda paling banyak 15.000.000.000,00 (Lima Belas Miliar Rupiah). Ungkap Kasat Polairud.

Maka dari itu, Kantor Imigrasi Kelas II Belakang Padang terus berupaya melakukan peningkatan pelayanan melalui inovasi-inovasi dengan tujuan dalam memenuhi ekspektasi masyarakat dalam pelayanan publik. Dalam kaitannya dengan pelayanan paspor. Dengan adanya Layanan Eazy Passport ini dapat mengantisipasi kembali adanya indikasi permohonan bagi Tenaga Kerja Indonesia (TKI) ilegal yang akan berkerja ke luar negeri seperti Malaysia dan Singapura.

Kantor Imigrasi Kelas II belakang Padang telah menerapkan Layanan *Eazy Passport* merupakan layanan inovasi non digital dalam layanan dokumen perjalanan bagi warga negara Indonesia (WNI). Seluruh inovasi yang dapat dimanfaatkan para pengguna layanan tersebut terbagi dalam 3 (tiga) kluster besar inovasi layanan keimigrasian. Kluster pertama yaitu inovasi layanan berbasis teknologi informasi seperti *Whatsapp gateway*, *APAPO*, *M-PASSPORT* Kluster kedua yaitu inovasi layanan berbasis sarana dan prasana yaitu meliputi *LANTATUR* (Layanan tanpa turun) atau *drive thru*. Sementara itu layanan *Eazy Passport* ini termasuk pada kluster 3 yaitu

inovasi layanan jemput bola merupakan layanan paspor yang diselenggarakan di luar kantor kemudian mengantar anda ke lokasi pemohon dengan mobil layanan *mobile passport* atau Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI). Pelaksanaan kegiatan layanan *Eazy Passport* berdasarkan Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi No IMI-1060.GR.01.01 Tahun 2020 mengenai Pelayanan *Eazy Passport*. Adapun surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI-GR.01..1-2114 TAHUN 2020 tentang Pembatasan Layanan Keimigrasian terkait pencegahan COVID-19 di sekitar Kantor Imigrasi akan menjadi aturan yang berlaku dan seharusnya kantor imigrasi Kota Imigrasi Kelas II Belakang Padang lebih mengedepankan layanan *Eazy Passport* untuk mencegah terjadinya Covid-19 di lingkungan instansi. (Hukumonline.com 2020).

Diuraikan sejumlah capaian pelaksanaan kegiatan yang berhubungan Permohonan Paspor Bagi Warga Negara Indonesia yang dilakukan melalui Seksi Lalu Lintas dan Izin Tinggal Kantor Imigrasi Kelas II Belakang Padang Pada Tahun 2021

Pelayanan *Eazy Passport* hanya menawarkan paspor baru dan penukaran paspor dengan tanggal kadaluarsa dan semua halaman, bukan penukaran paspor karena hilang atau rusak. Selain itu, layanan *Eazy Passport* ini menysasar wilayah perkotaan yang mayoritas penduduknya berada di perkantoran dan permukiman. Dilansir melalui (Antaraneews.com 2019) Bahwa kepala kantor imigrasi Belakang Padang, Batam, Kepulauan Riau. Muhammad Fahrurozi mengatakan “ada sekitar 30 permohonan paspor yang kami tolak karena diduga itu tenaga kerja Indonesia yang bekerja di luar negeri dengan cara illegal”. Sehingga hal ini menjadi evaluasi dalam mempeketat regulasi perjalanan para pemohon paspor.

Untuk itu, dengan adanya Layanan *Eazy Passport* yang merupakan program layanan yang diberikan kepada elemen sosial seperti, Pemerintah / TNI / POLRI /

BUMN/ BUMD/Swasta/dan lembaga pendidikan (sekolah/pesantren /asrama), komunitas / organisasi dan Komplek perumahan/Apartemen, dll. yang dapat mengajukan paspor dalam pelaksanaan Pelayanan *Eazy Passport*. (Direktorat Jendal Imigrasi Kementrian Hukum dan HAM RI 2020)

Layanan *Eazy Passport* adalah program layanan Paspor yang bersifat Kolektif dan dioperasikan diluar biro Imigrasi, yang memungkinkan perwakilan dari komunitas besar, untuk minimal 50 orang pemohon paspor dengan cara adanya yang mewakili dari kantor/komunitas dengan mengirimkan surat permohonan pembuat paspor kepada Kantor Imigrasi (Direktorat Jendal Imigrasi Kementrian Hukum dan HAM RI 2020). Kantor Imigrasi Kelas II Belakang Padang Kota Batam dibawah Direktorat Jenderal Imigrasi mulai mensosialisasikan adanya layanan *Eazy Passport*. Sosialisasi ini dilakukan dengan memperkenalkan model layanan *Eazy Passport* yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Belakang Padang Kota Batam kepada masyarakat melalui media sosial dan kampanye.

Layanan *Eazy Passport* adalah layanan dengan “Jemput bola” masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor imigrasi untuk melakukan proses permohonan paspor, melainkan petugas imigrasi yang akan datang ke tempat pemohon untuk menyelesaikan proses layanan keimigrasian. Pelayanan ini juga bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik keimigrasian di Kantor Imigrasi Kelas II Belakang Padang Era wabah Covid-19 yang membatasi mobilitas masyarakat dalam pengurusan paspor dan pelayanan keimigrasian lainnya, Sehingga Kantor Imigrasi Kelas II Belakang Padang sangat antusias untuk tetap mengoptimalkan layanan dengan meluncurkan berbagai program dan aplikasi inovasi dalam pelayanan keimigrasian khususnya yaitu layanan *Eazy Passport*.

Kemudian, jika kita bandingkan Pelayanan paspor biasa, dimana masyarakat datang langsung ke Kantor Imigrasi dengan tujuan yang sama untuk mengurus dan melayani paspor tanpa harus menunggu rombongan. Namun proses pelayanan *Eazy Passport* harus memberikan perhatian dan ketelitian dalam memberikan pelayanan. Sistem pelayanan ini berada di luar pelayanan keimigrasian dan banyak kelompok masyarakat yang berkumpul untuk menerima pelayanan ini, sehingga tentunya ada petugas atau kontak kelompok yang menerima pelayanan dari kelompok masyarakat yang menerima pelayanan tersebut.

Table 1.1 Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) Pelayanan Keimigrasian Sesuai Peraturan Pemerintah No.28 Tahun 2019

| No. | Jenis PNBP (Dokumen Perjalanan Republik Indonesia) | Satuan | Tarif |
|-----|---|----------------|-------------|
| 1. | Paspor Biasa Halaman 48 | Per permohonan | RP. 350.000 |
| 2. | Paspor Elektronik Halaman 48 | Per Pemohonan | RP. 650.000 |

Sumber: (Kanimbelakangpadang.kemhumkam.go.id 2020)

Penurunan jumlah penerbitan paspor dan PNBP yang juga terjadi pada seluruh Kantor Imigrasi di Indonesia memunculkan lahirnya kebijakan *Eazy Passport* yang diharapkan dapat nantinya mampu meningkatkan jumlah penerbitan paspor serta PNBP Kantor Imigrasi Kelas II Belakang Padang. Perlu diketahui untuk layanan pembuatan paspor Elektronik di Kepulauan Riau hanya di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Batam dan Kantor Imigrasi Kelas I Tanjungpinang.

Menurut (Djati and Pasaribu 2020:30) layanan ini adalah layanan paspor dengan metode *reach out* yang menargetkan pemohon dalam suatu komunitas baik di perkantoran maupun di perumahan. Dan pada layanan ini memiliki alur pemohon yang berbeda dengan layanan paspor pada umumnya karena pemohon tidak perlu mengajukan pendaftaran antrian secara online melalui APAPO untuk mendapatkan

layanan pengurusan paspor. Pada layanan ini juga dapat menjadi sebuah contoh *best practice* dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. dan juga dapat dinilai sebagai wujud dalam rangka terwujudnya ketentraman bersama dan dukungan dalam pelaksanaan tugas dan kegiatan Hak Asasi Manusia khususnya di Bidang keimigrasian agar dapat beradaptasi dengan tatanan normal baru yang tetap produktif dan mencegah penyebaran Corona Virus *disease* (Covid-19).

Keberadaan layanan *Eazy Passport* dipandang sebagai solusi yang bertujuan untuk keenggan pemohon paspor datang ke Kantor Imigrasi Kelas II Belakang Padang dikarenakan adanya penularan Covid-19 serta meningkatkan antusiasme masyarakat pengelola paspor terhadap masalah hukum yang patut diselidiki apakah keberadaan layanan ini akan mewariskan pelayanan yang efektif, efisien.

Berkaitan dengan apa yang diuraikan penulis tertarik untuk meneliti dan menyusun dengan judul” Inovasi Penerapan *Eazy Passport* dalam Proses Pelayanan Pembuat Paspor (Studi pada Kantor Imigrasi Kelas II Belakang Padang) “

1.2 Rumusan Masalah

Berkaitan dengan apa yang telah diuraikan di latar belakang, maka rumusan masalah yang difokuskan untuk penelitian adalah: Bagaimana keberhasilan Inovasi Pelayanan penerapan *Eazy Passport* dalam Proses Pelayanan Pembuat Paspor (Studi Pada Kantor Imigrasi Kelas II Belakang Padang Kota Batam)?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian yang direncanakan seperti penelitian yang dilakukan oleh penulis harus memiliki tujuan tertentu. Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka tujuan dari penelitian ini dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan yang telah jelaskan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui keberhasilan Inovasi layanan pembuatan

paspor dengan penerapan pelayanan *Eazy Passport* di Kantor Imigrasi Kelas II Belakang Padang Kota Batam.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Penelitian ini di harapkan bisa memberi masukan bagi instansi terkait pada hal layanan masyarakat dan membantu pada menerapkan dan memperkenalkan sebuah sistem kepada seluruh masyarakat. Dengan dikenalnya sistem ini oleh masyarakat, pihak Kantor Imigrasi Kelas II Belakang Padang sangat terbantu dalam memperbaiki serta meningkatkan kualitas pelayanannya terhadap masyarakat.

2. Dapat mempermudah masyarakat pada proses pengurusan paspor Republik Indonesia.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan pengetahuan yang lebih dalam tentang Inovasi pelayanan pembuatan paspor melalui penerapan pelayanan *Eazy Passport* di Kantor Imigrasi Kelas II Belakang Padang. Sehingga dapat memberikan sumbangsih bagi perkembangan teori ilmu-ilmu sosial khususnya Ilmu Administrasi Negara.