

## REFORMASI LAYANAN SAMEDAY SERVICE PASPOR: INOVASI ATAU DISKRIMINASI?

Riyan Andriyanto<sup>1</sup>, Nadia Haq<sup>1</sup>, Adam Nurfaizi Rosyan<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Indonesia, Jakarta, Indonesia

\*Corresponding author: [adam.nurfaizi@ui.ac.id](mailto:adam.nurfaizi@ui.ac.id)

### ARTICLE INFO

#### Article history:

Received : 04-09-2024  
Revised : 04-09-2024  
Accepted : 26-09-2024  
Published : 24-12-2024

#### Keywords:

Policy evaluation, passport, immigration, public service.

### ABSTRACT

*The policy of same day service passport is a policy innovation implemented by the passport service unit, Directorate General of Immigration, Ministry of Law and Human Rights. This policy is a breakthrough in increasing the speed of passport making services to make it faster. In its implementation, there has been criticism of this policy, namely that it is expensive and not in accordance with the principles of easy, fast and cheap public services. Therefore, this writing was carried out using a qualitative descriptive method. To be able to carry out the analysis, this writing uses William Dunn's (2018) policy evaluation theory. The results of the analysis obtained were that five of the six policy evaluation variables were found to be still not optimal in implementing the policy to accelerate passport production. The existence of quite high cost charges means that this is not in accordance with existing service principles. The state in providing services to the community must not seek profit. This policy can satisfy the needs, preferences and values of certain communities, it could even be said that only a small portion of the community because the quota is determined at 30% of the maximum quota each day.*

### PENDAHULUAN

Setiap orang dalam melakukan perjalanan ke luar negeri diharuskan untuk memiliki dokumen perjalanan dan dokumen tersebut diterbitkan langsung oleh negara. Apabila seseorang hendak memasuki negara lain, dokumen tersebut wajib ditunjukkan dan diperiksa keasliannya (Lloyd, 2008). Peraturan dan ketentuan tersebut juga berlaku bagi warga negara Indonesia. Dokumen perjalanan tersebut disebut dengan paspor. Akibat mobilitas dan perekonomian semakin maju, permintaan pembuatan paspor menjadi semakin meningkat hingga saat ini.

Proses penerbitan paspor merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah untuk masyarakat. Pelayanan publik penerbitan atau pembuatan paspor dilakukan oleh Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (KemenkumHAM) melalui Direktorat Jenderal Imigrasi pada unit pelayanan paspor. Pelayanan penerbitan paspor dilakukan oleh Kantor Imigrasi baik di dalam negeri maupun dapat juga dilakukan di luar negeri (Hakim & Rizky, 2018). Direktorat Jenderal Imigrasi telah memiliki 126 kantor yang

melayani penerbitan paspor bagi warga negara Indonesia (Samsara, 2013).

Mengingat pentingnya paspor sebagai bentuk pelayanan administratif serta sebagai suatu dokumen yang penting untuk dimiliki masyarakat, maka pelayanan yang melayani, bersih, dan prima menjadi suatu tuntutan bagi imigrasi Indonesia. Evaluasi terhadap keluhan masyarakat terkait antrian permohonan paspor membutuhkan waktu yang lama juga merupakan sebuah tuntutan bagi imigrasi untuk melakukan inovasi dalam memberikan pelayanan antrian permohonan paspor.

Sejalan dengan hal tersebut, pemerintah melalui Direktorat Jenderal Imigrasi melakukan terobosan dengan menciptakan sebuah inovasi layanan baru paspor berupa sameday service, yakni layanan percepatan paspor selesai pada hari yang sama. Dengan diterbitkannya Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi Nomor: IMI-1635.GR.01.01 Tahun 2019 yang salah satunya mengatur secara teknis mengenai layanan percepatan paspor selesai pada hari yang sama, pemohon dapat memilih untuk menerima penerbitan paspor pada hari yang sama dengan hari pemohon ajukan.

Implementasi kebijakan tersebut merupakan sebuah perwujudan dari pelaksanaan pelayanan publik yang mengedepankan pemenuhan kebutuhan masyarakat. Masyarakat pasti menginginkan pelayanan yang baik, cepat, dan murah (Maheswari, 2020). Tingginya permintaan paspor dan tuntutan dalam percepatan pelayanannya, mengakibatkan pemerintah harus melakukan banyak inovasi dalam hal pelayanan pembuatan paspor (Aryono et al., 2023). Dari dua hal tersebut dapat kita simpulkan bahwa pemerintah memiliki tanggung jawab yang besar dalam melayani masyarakat, namun pelayanan tidak hanya sekadar memberikan saja, namun harus bersifat efektif, efisien, cepat, dan murah.

Konsep pelayanan selesai pada hari yang sama dalam pembuatan paspor merupakan layanan khusus yang hanya tersedia untuk masyarakat yang menginginkan percepatan dan

membayar lebih. Proses percepatan pembuatan paspor juga masih ditemukan berbagai masalah, yaitu partisipasi masyarakat dalam melakukan komunikasi dua arah dan sarana prasarana yang masih kurang memadai (Laxmi et al., 2023). Selain itu, permasalahan juga timbul akibat mahalnya biaya yang harus dikeluarkan. Berbeda dengan pengajuan permohonan paspor biasa yang biayanya hanya sebesar Rp350.000, pelayanan paspor sehari jadi membutuhkan biaya tambahan sebesar Rp1.000.000 (CNN, 2023). Secara teoritis, biaya yang mahal bertentangan dengan prinsip pelayanan publik yang baik.

Pada penelitian ini, kami mencoba membandingkan layanan percepatan paspor dengan beberapa negara. Dari berbagai sumber yang telah diolah, didapat data sebagai berikut:

**Tabel 1. Perbandingan Biaya Layanan Paspor di Beberapa Negara**

No	Negara	Biaya Layanan Percepatan Paspor	Rata-Rata Biaya Hidup	Upah Minimum Regional	Pendapatan Perkapita
1	Indonesia	Rp1.000.000	Rp5.000.000- Rp12.000.000	Rp 2.039.083-Rp5.067.381	Rp75.000.000
2	Inggris	£101.50 / Rp2.048.307	£2.000-3.500 / Rp40.360.740- 70.631.295	£1.716-£1.830 / Rp34.629.514- Rp36.930.007	\$47.005 / Rp712.057.592
3	Malaysia	Semua paspor selesai pada hari yang sama apabila diajukan sebelum jam 3 sore RM200 / Rp716.732	RM2.500-4.500 / Rp9.005.977 - Rp16.210.759	RM1,200-RM1,500 / Rp4.322.869- Rp5.403.586	\$12.000 / Rp181.776.000
4	Kanada	CAD110 / Rp1.229.281	CAD2.500- CAD4.000 / Rp27.938.213- Rp44.701.142	CAD2.400-CAD2.680 / Rp26.820.685- Rp29.949.765	\$34.421 / Rp521.409.308

Sumber: Olah data Penulis, 2024.

Dalam tabel 1 dapat dilihat bahwa biaya layanan percepatan paspor di Indonesia berada pada peringkat ketiga termahal di bawah Kanada dan Inggris. Namun demikian, apabila dilihat dari rasio pendapatan per kapita dengan biaya layanan yang ada, maka Indonesia memiliki ratio paling kecil di antara kedua negara tersebut, sehingga dengan mempertimbangkan kedua variabel tersebut, maka layanan percepatan paspor selesai pada hari yang sama di Indonesia merupakan yang termahal di dunia.

Pelayanan publik merupakan kewajiban negara dalam memenuhi kebutuhan masyarakatnya, serta negara tidak boleh mencari keuntungan dan berdasarkan pada efektivitas dan efisien (Rosdiana, 2020). Hal tersebut sangat

bertentangan dengan konsep pelayanan paspor dalam waktu satu hari. Pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah dalam memberikan pelayanan secara cepat dan tanpa adanya pungutan (Pambudi, 2023). Pemerintah melalui Direktorat Jenderal Imigrasi harus mengevaluasi kebijakan yang telah dilaksanakan, pasalnya kebijakan tersebut seharusnya memang menjadi kewajiban. Masyarakat berhak mendapatkan percepatan pelayanan tanpa harus membayar lebih kepada negara. Alur kerangka berpikir evaluasi kebijakan layanan percepatan pembuatan paspor selesai pada hari yang sama tercantum pada gambar 1.

**Gambar 1.** Alur Berpikir Evaluasi Kebijakan Layanan Paspor Selesai Pada Hari Yang Sama



Sumber: Olah data penulis, 2024

Pada model alur berpikir tersebut tergambar bahwa layanan penerbitan paspor di Indonesia telah memiliki standard operational procedure (SOP) sekitar satu jam dan dapat diserahkan ke pemohon dalam tiga hingga empat hari kerja. Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2019 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, diatur bahwa terdapat layanan baru, yaitu layanan percepatan paspor selesai pada hari yang sama dengan tarif Rp1.000.000 per permohonan yang selanjutnya diatur secara teknis dalam Surat Edaran Direktorat Jenderal Imigrasi. Dalam SE tersebut, disebutkan bahwa layanan paspor selesai pada hari yang sama masih mengacu pada ketentuan eksisting.

Selain berkualitas, layanan publik yang paling baik adalah layanan yang terjangkau, sehingga seluruh lapisan masyarakat dapat merasakan manfaatnya (Whiteside, 2018). Ditetapkannya kebijakan PNBP layanan paspor selesai pada hari yang sama membuat menimbulkan isu, yaitu berpotensi menimbulkan keberpihakan bagi pemerintah terhadap masyarakat yang memiliki uang lebih untuk mendapatkan layanan yang lebih cepat. Selain itu, dengan tetap berlakunya SOP

eksisting, maka apakah sebenarnya kebijakan paspor selesai pada hari yang sama tepat untuk dilaksanakan, apakah sebaiknya pemerintah tidak melakukan peningkatan kualitas dengan mempercepat layanan, yaitu dengan tetap menganut metode first in first out, yaitu memberikan layanan sesuai dengan antrian yang masuk terlebih dahulu.

## METODE PENELITIAN

Penulisan artikel ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Dalam pelaksanaannya, dilakukan analisis teoritis yang bersumber pada data sekunder dari penelitian terdahulu sebagai rujukan dalam melakukan analisis penelitian. Tinjauan literatur merupakan model penelitian yang didapatkan dari rangkuman dan review artikel penelitian ataupun dokumen penelitian terdahulu yang memiliki fokus sama (Agus et al., 2023). Selain itu, dalam membahas penelitian ini digunakan teori evaluasi kebijakan untuk menganalisis kondisi yang ada.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Tinjauan Pustaka

*Pertama*, pada penelitian yang dilakukan oleh Len Edwards (2007) membahas mengenai efisiensi dan efektivitas layanan yang dipercepat pada penerbitan paspor di Kanada. Terdapat

lima poin dalam layanan tersebut, yaitu efisiensi waktu pemrosesan, penggunaan teknologi dengan otomatisasi, perbaikan kepuasan pelanggan, dukungan operasional pemerintah berupa SDM dan infrastruktur, serta spekulasi mengenai prospek masa depan dan mengatasi tantangan untuk keberlanjutan perbaikan.

*Kedua*, pada penelitian yang dilakukan oleh Aryono dkk (2023) membahas mengenai upaya perbaikan yang dilakukan kantor imigrasi dalam rangka menciptakan kebijakan pelayanan publik yang baik bagi masyarakat. Hasil dari penelitian ini adalah imigrasi harus melakukan penginformasian yang baik kepada masyarakat mengenai layanan apa saja yang ditawarkan, serta penggunaan aplikasi dan teknologi yang harus diinformasikan kepada masyarakat. Selain itu, Aryono dkk juga menjelaskan bahwa diperlukan sebuah inovasi pelayanan publik pada layanan pembuatan paspor, karena masyarakat sangat membutuhkan pelayanan yang baik, cepat, dan efektif.

*Ketiga*, pada penelitian yang ditulis oleh Maheswari (2023) membahas mengenai strategi peningkatan kualitas layanan paspor yang dapat diterapkan. Penelitian ini mengemukakan empat langkah dalam upaya peningkatan pelayanan, khususnya dalam pembuatan dan pengurusan paspor. Pertama adalah kompetensi pegawai, hal ini sangat relevan dengan kebutuhan yang banyak namun kompetensi yang masih kurang optimal. Fenomena kurang optimalnya kompetensi, akan berdampak pada proses pelayanan yang mudah terhambat. Kedua adalah pemenuhan kebutuhan masyarakat. Masyarakat sangat memerlukan pelayanan yang mudah, cepat, dan murah, tiga hal tersebut harus dilakukan sebagai tanggung jawab dan kewajiban negara. Ketiga dan keempat adalah penetapan standar pelayanan serta membangun pelayanan prima. Kedua konsep tersebut dimaknai sebagai pelayanan yang memiliki standar jelas dan terukur. percepatan pelayanan dan kemudahan pelayanan menjadi salah satu bagian dari pelayanan prima.

*Keempat*, penelitian yang ditulis oleh Rosdiana (2020) membahas mengenai proses pelayanan publik yang seharusnya dilakukan negara atas dasar tanggung jawab dan kewajiban. Pemerintah sebagai aktor dan pelaksana kebijakan, seharusnya memiliki peran penting dalam menentukan pelayanan publik yang baik untuk semua golongan. Pelayanan publik yang baik harus mudah dijangkau, cepat, efektif dan efisien, serta tidak memberatkan masyarakat. Selain itu, pemerintah sebagai penyedia dan pemberi layanan harus berorientasi pada penyelesaian permasalahan yang ada di masyarakat tanpa mencari keuntungan.

*Kelima*, penelitian yang ditulis oleh Nugraha dkk (2023) membahas mengenai evaluasi kebijakan Eazy Passport di Kantor Imigrasi Bengkulu. Penelitian ini menggunakan analisis teori evaluasi kebijakan Edward (1980). Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa Eazy Passport menjadi terobosan yang baik dalam mempercepat pelayanan pembuatan paspor karena adanya pelayanan jemput bola kepada masyarakat yang akan membuat paspor. Proses pelayanan yang dilakukan menjadi lebih cepat. Cakupan wilayah pelayanan Kantor Imigrasi Bengkulu yang sangat luas, menjadikan kebijakan ini sangat efektif untuk diterapkan. Akan tetapi, terdapat hambatan yang ditemukan pada penelitian ini, yaitu kurangnya sarana prasarana yang memadai seperti sinyal internet dan keterbatasan anggaran dalam melaksanakan kebijakan ini.

*Keenam*, yaitu penelitian yang ditulis oleh Aisyah dkk (2019) membahas mengenai proses pelayanan percepatan paspor serta peran pelayanan publik pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan percepatan paspor tersebut berjalan dengan baik dan dampak yang timbul atas kebijakan tersebut cukup positif yakni adanya efisiensi waktu layanan yang diterima oleh masyarakat. Di sisi lain, masih ditemukan kendala teknis di luar jangkauan

petugas seperti kualitas jaringan yang tidak stabil.

*Ketujuh*, yaitu penelitian yang ditulis oleh Bahari dkk (2023). Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan kebijakan tersebut masih terdapat beberapa kendala teknis dan operasional yang perlu ditingkatkan, seperti keterbatasan partisipasi masyarakat, permasalahan duplikasi paspor, dan kebutuhan akan peningkatan sarana dan prasarana yang menunjang layanan tersebut.

### Kerangka Teori

Dalam penelitian ini, teori yang digunakan adalah teori evaluasi kebijakan yang digagas oleh William Dunn (2018). Menurut Dunn (2018), evaluasi kebijakan publik terdiri atas enam kriteria yaitu efektivitas, efisiensi, kesetaraan, responsivitas, ketepatan. Dapat diuraikan pada tabel berikut berdasarkan tinjauan literatur:

Tabel 2. Konsep Teori Evaluasi Kebijakan William Dun (2018)

No	Indikator	Definisi
1	Efektivitas	Apakah tujuan yang telah ditargetkan pada sebuah kebijakan telah tercapai?
2	Efisiensi	Berapa banyak upaya dan sumber daya yang dibutuhkan untuk mencapai hasil yang diinginkan.
3	Kecukupan	Seberapa efektif memuaskan kebutuhan, nilai, atau kesempatan yang dapat menumbuhkan adanya masalah?
4	Kesetaraan	Apakah kebijakan yang dilaksanakan sudah sudah merata secara adil?
5	Responsivitas	Seberapa jauh suatu kebijakan dapat memuaskan kebutuhan, preferensi, atau nilai kelompok-kelompok masyarakat tertentu?
6	Ketepatan	Apakah hasil dari alternatif kebijakan yang direkomendasikan tersebut merupakan pilihan tujuan yang tepat?

Dengan demikian, teori evaluasi kebijakan dari William Dunn sangat sesuai dengan kondisi di lapangan, bahwa dibutuhkan evaluasi yang mendalam mengenai berbagai permasalahan yang timbul dari proses pelayanan paspor dalam satu hari kerja.

Pelayanan publik yang baik dan prima sejalan dengan prinsip New Public Service yang dikemukakan oleh Denhardt (2007) sebagai berikut:

- 1) Melayani warga negara  
Kepentingan masyarakat sebagai warga negara berada di atas seluruh kepentingan. Pemerintah harus mampu menanggapi aspirasi masyarakat dan membangun kepercayaan.
- 2) Memenuhi kepentingan publik  
Birokrasi pemerintahan harus mampu dalam menciptakan pemenuhan kepentingan masyarakat secara luas, tidak hanya kepentingan pribadi atau perseorangan.
- 3) Mengutamakan warga negara di atas kewirausahaan  
Mengartikan bahwa pemerintah tidak boleh berorientasi kepada keuntungan. Masyarakat menjadi tujuan dalam pelaksanaan seluruh kebijakan dan pelayanan publik.
- 4) Berpikir strategis dan bertindak demokratis  
Kebijakan dan program yang memenuhi kebutuhan publik dapat dicapai secara efektif dan bertanggung jawab melalui upaya kolektif dan proses kolaboratif.
- 5) Menyadari bahwa akuntabilitas bukan proses sederhana  
Pelaksana kebijakan harus memperhatikan hukum perundang-undangan dan konstitusi, nilai-nilai masyarakat, norma-norma politik, standar-standar profesional, dan kepentingan warga negara.
- 6) Melayani bukan mengarahkan  
Dalam hal ini, fungsi utama dari aparatur publik yaitu menerapkan kepemimpinan yang berorientasi pada pelayanan publik dalam memenuhi kebutuhan bersama. Tidak

hanya sekadar mengarahkan atau mengendalikan saja,  
7) Menghargai manusia, tidak hanya produktifitas

Dalam teori NPS sendiri, prioritas utamanya adalah kepentingan masyarakat, walaupun hal tersebut bertentangan dengan nilai-nilai produktifitas dan efisiensi.

Untuk membahas mengenai kaitannya dengan reformasi administrasi pada pelayanan publik pembuatan paspor pada hari yang sama, penulis menggunakan tiga prinsip NPS dari Denhardt (2007) tersebut, di antaranya: (1) Mengutamakan warga negara di atas kewirausahaan; (2) Melayani bukan mengarahkan; dan (3) Memenuhi kepentingan publik.

### **Pembahasan**

Pemerintah memiliki kewajiban untuk dapat mengakomodasi kebutuhan masyarakat yang dikenal dengan istilah barang publik. Dalam terminologi barang publik, terdapat barang-jasa publik, yaitu barang-jasa yang dapat dinikmati oleh siapapun tanpa terkecuali dan tanpa merugikan satu sama lain (Rahayu, et al., 2022). Salah satu yang termasuk dalam barang-jasa publik adalah paspor, sebagai identitas warga Indonesia di luar negeri.

Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor: IMI- 1635.GR.01.01 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Layanan Percepatan Paspor Selesai Pada Hari Yang Sama, Pemanfaatan Bangko Paspor 24 Halaman, Pengenaan Biaya Beban Paspor Hilang/Rusak, Pemberian VKSK di TPI, Perpanjangan ITK Masa Berlaku 60 Hari, Pemberian ITAP Masa Berlaku 5 Tahun, dan Perpanjangan ITAP Untuk Jangka Waktu Yang Tidak Terbatas menyebutkan bahwa biaya Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) untuk layanan percepatan paspor selesai pada hari yang sama sebesar Rp1.000.000 per permohonan dan biaya paspor yang dimohonkan sebesar Rp350.000 untuk paspor biasa 48 halaman serta

Rp650.000 untuk paspor elektronik 48 halaman. Terdapat beberapa ketentuan dalam layanan percepatan tersebut, yaitu 1) persentase maksimal bagi layanan percepatan ini adalah 30% dari keseluruhan pelayanan; 2) tidak berlaku bagi permohonan penggantian paspor karena hilang atau rusak, hanya untuk permohonan baru atau penggantian karena habis berlaku; 3) permohonan diajukan pukul 08.00 s.d. 12.00 dengan batas pembayaran maksimal pukul 13.00 waktu setempat; 4) pembayaran PNBP menggunakan dua kode billing; 5) menggunakan antrian khusus dengan pola walk-in; 6) tidak dapat dilakukan pengembalian PNBP apabila terdapat ataupun terindikasi hal-hal yang diatur; 7) dapat dilakukan pengembalian PNBP apabila paspor tidak diterbitkan pada hari yang sama karena kendala sistem maupun kesalahan petugas yang tidak sesuai dengan SOP serta diperlukan penelitian lebih lanjut terkait keabsahan dokumen pendukung oleh bidang Intelijen dan Penindakan Keimigrasian yang hasilnya bukan permasalahan keimigrasian dan jika terjadi kesalahan sistem; 8) SOP mengacu pada SOP paspor yang berlaku; dan 9) tidak diperkenankannya Kantor Imigrasi untuk mencetak paspor pada hari yang sama atas permohonan yang tidak termasuk dalam kategori layanan percepatan paspor pada hari yang sama.

Apabila mengacu pada teori evaluasi kebijakan yang digagas oleh Dunn (2018), dapat dianalisis enam variabel, antara lain:

### **Efektivitas**

Efektivitas dapat dilihat dan diukur melalui dampak kebijakan atau kebijakan tersebut sudah mencapai hasil yang diharapkan (Zakirin & Arifin, 2022). Kaitannya dengan kebijakan percepatan pembuatan paspor, menurut penelitian Aisyah (2019) sudah berjalan dengan baik. Masyarakat merasakan dampak yang cepat dalam pelayanannya terutama terkait waktu. Masyarakat juga merasakan kebijakan percepatan ini menjadi salah satu terobosan,

bahwa pemerintah hadir dalam percepatan pelayanan. Terdapat kritik kebijakan yang berhubungan dengan biaya, sehingga masyarakat masih mempertimbangkan mengenai biaya.

### **Efisiensi**

Dalam mengukur variabel efisiensi, dibutuhkan analisis mengenai seberapa besar upaya dan sumber daya yang diperlukan untuk mencapai hasil yang ingin dicapai. Berkaitan dengan kebijakan layanan percepatan paspor pada hari yang sama menunjukkan bahwa keterbatasan sumber daya manusia masih menjadi tantangan yang dihadapi. Merujuk pada penelitian yang dilakukan oleh Devi (2023), bahwa pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Soekarno Hatta, dengan hanya ada 2 petugas yang melayani layanan percepatan paspor pada hari yang sama, kendala yang dihadapi adalah ketidakcukupan waktu untuk melakukan pengumpulan informasi, memeriksa dokumen, dan membuat keputusan tentang kelulusan pemohon.

Sebagai gambaran bahwa dalam jam operasional pelayanan percepatan paspor yang berlangsung selama 3 jam 30 menit, petugas harus melayani sebanyak 100 pemohon paspor. Artinya, setiap pemohon hanya memiliki durasi singkat sekitar 4,2 menit untuk profiling dan pengambilan biometrik oleh satu petugas.

Hal ini menunjukkan bahwa organisasi dihadapi pada keterbatasan sumber daya manusia untuk melaksanakan kebijakan tersebut yang mengakibatkan proses layanan percepatan paspor menjadi tidak optimal.

### **Kecukupan**

Pada variabel kecukupan, sebuah kebijakan harus mampu memuaskan kebutuhan masyarakat dalam efektivitas kebijakan tersebut (Zakarin & Arifin, 2022). Selain itu, Zakirin (2022) juga menjelaskan bahwa kecukupan dalam kebijakan berkenaan dengan efektivitas yang dapat mengukur seberapa berdampak kebijakan terhadap kebutuhan masyarakat.

Kebijakan percepatan pembuatan paspor dalam satu hari memang memiliki efektivitas yang sangat besar dalam memutus rantai birokrasi yang secara normal membutuhkan tiga hari kerja dalam pembuatan paspor. Percepatan paspor ini berdampak pada cepatnya pelayanan yang dilakukan imigrasi. Masyarakat menjadi lebih mudah dalam melakukan proses pengurusan, dan tidak membutuhkan waktu lama.

Di sisi lain, terdapat kritik dalam pelaksanaannya. Proses percepatan pembuatan paspor pada hari yang sama membutuhkan biaya lebih yang harus dikeluarkan oleh pemohon. Biaya pembuatan paspor reguler sebesar Rp350.000 dan apabila hendak mendapatkan percepatan maka harus membayar sebesar satu juta rupiah Rp1.000.000. Dengan demikian, seorang pemohon mengeluarkan uang sebesar Rp1.350.000 untuk mendapatkan pelayanan yang lebih cepat. Hal tersebut tidak selaras dengan konsep pelayanan publik, bahwa seluruh masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang cepat, mudah, dan murah (Rosdiana, 2020).

Bila dikorelasikan dengan variabel kecukupan, kebijakan percepatan pembuatan paspor ini masih belum optimal, karena adanya biaya yang besar, sehingga masyarakat masih belum terbantu dengan adanya layanan yang cepat. Variabel kecukupan menekankan pada kebutuhan dan efektivitas kebijakan. Masyarakat sangat membutuhkan pelayanan yang cepat, namun disisi lain, terdapat hambatan mengenai biaya layanan yang sangat mahal. Pada kenyataannya masyarakat dapat memilih, namun sudah menjadi kewajiban pemerintah bahwa setiap pelayanan publik harus sama rata serta cepat dan mudah. Sejalan dengan konsep New Public Management, bahwa pemerintah harus menerapkan prinsip efisiensi. Pelayanan publik menjadi salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah dalam melayani warganya. Percepatan dan efisiensi adalah keharusan bagi pemerintah.

### **Kesetaraan**

Kesetaraan atau pemerataan merupakan pendistribusian secara merata dan adil kepada masyarakat (Zakirin & Arifin, 2022). Kebijakan yang dilaksanakan memiliki dampak yang merata apabila dilakukan pemerataan yang sesuai. Dalam konteks pemerataan, kebijakan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat selayaknya tidak memberatkan dan negara tidak mencari keuntungan atas dasar apapun (Rosdiana, 2020). Akan tetapi, hal ini tidak sejalan dengan konsep inovasi percepatan pembuatan paspor dalam waktu satu hari. Adanya pembiayaan lebih dan tidak dilakukan klasifikasi untuk siapa kebijakan tersebut, mengakibatkan seolah-olah negara mencari keuntungan dari penyediaan barang publik ini.

Pada prinsipnya, masyarakat dapat memilih akan menggunakan pelayanan yang seperti apa dan bagaimana, namun, sejatinya pelayanan publik harus mengedepankan prinsip kesetaraan, kemudahan serta biaya yang murah. Percepatan paspor seharusnya dinikmati oleh semua kalangan. Salah satu tujuan dalam kebijakan percepatan pembuatan paspor adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan waktu singkat, sementara pemerintah memiliki kewajiban untuk melaksanakan hal tersebut kepada seluruh masyarakatnya.

Dengan demikian, pemerintah melalui Dirjen Imigrasi seharusnya melakukan penyeteraan dan percepatan paspor kepada seluruh pemohon tanpa terkecuali. Sudah terbukti pemerintah mampu melakukan proses yang cepat, akan tetapi kebijakan ini hanya dilakukan terhadap beberapa orang tertentu yang dapat membayar lebih. Walaupun pada kenyataannya negara tidak mencari keuntungan, akan tetapi lebih pantas dan adil negara harus hadir dengan baik bahkan cepat kepada masyarakatnya.

### **Responsivitas**

Dalam variabel responsivitas, dapat dikatakan bahwa kebijakan percepatan paspor menjawab

kebutuhan masyarakat, karena masyarakat sangat membutuhkan pelayanan yang baik, cepat, dan efektif (Aryono, 2023). Semula layanan penerbitan paspor dapat dilakukan dalam tiga hingga empat hari kerja, saat ini sudah dapat terbit di hari yang sama dengan pengajuan permohonan. Akan tetapi, optimalisasi pelayanan publik ini tidak dapat dinikmati seluruh masyarakat, karena sebagaimana dijelaskan dalam variabel-variabel sebelumnya, masyarakat yang ingin mendapatkan layanan ini harus membayar lebih kepada negara.

Selain diharuskan membayar lebih untuk mendapatkan layanan lebih, terdapat juga berbagai persyaratan yang mengunci penerbitan paspor selesai dalam hari yang sama ini. Oleh karena itu, dapat dikatakan jika kebijakan ini dapat memuaskan kebutuhan, preferensi, dan nilai masyarakat tertentu, bahkan dapat dikatakan hanya sebagian kecil masyarakat karena ditentukan kuota sebesar 30% dari kuota maksimal setiap harinya.

### **Ketepatan**

Dalam mengukur variabel ketepatan, dibutuhkan analisis mengenai apakah alternatif kebijakan yang direkomendasikan merupakan pilihan yang tepat. Apabila merujuk pada permasalahan awal berupa layanan permohonan paspor yang membutuhkan waktu yang lama, sementara itu terdapat kebutuhan mendesak seperti perjalanan darurat atau urusan bisnis yang memerlukan paspor dengan segera, Direktorat Jenderal Imigrasi dalam menanggapi permasalahan tersebut kemudian hadir dengan membuat kebijakan berupa layanan percepatan paspor selesai pada hari yang sama. Menurut pendapat kami, kebijakan tersebut dianggap kurang tepat untuk mengatasi masalah terkait proses pembuatan paspor yang lama. Alasannya adalah karena sejatinya proses pembuatan paspor yang cepat dapat dilakukan tanpa membebankan biaya administrasi yang lebih kepada pengguna jasa.

Hal tersebut juga didukung oleh teori pelayanan prima yang digagas oleh Ibrahim dalam Along (2008, 2020), yang menyebutkan bahwa salah satu unsur dalam memberikan pelayanan prima adalah kemampuan dalam menyajikan pelayanan sesuai dengan keinginan masyarakat, termasuk dari sektor biaya. Apabila berkaca pada permasalahan yang ada, keterbatasan sumber daya manusia menjadi faktor yang penting dalam proses pemberian layanan pembuatan paspor. Sehingga, alternatif kebijakan yang lebih tepat adalah dengan menambah sumber daya manusia pada unit pelayanan paspor, dibanding membuat layanan baru berupa percepatan layanan yang memberikan konsekuensi pada pembebanan pungutan negara yang berlebih kepada pengguna jasa.

#### **Mengutamakan Warga Negara di atas Kewirausahaan**

Sangat jelas bahwa pelayanan publik harus berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Sangat berbeda bila kita kaitkan dengan proses percepatan layanan paspor pada hari yang sama, membutuhkan tambahan biaya yang harus dikeluarkan masyarakat. Hal itu sangat bertentangan dengan prinsip NPS yang dikemukakan oleh Denhardt bahwa negara tidak boleh mengambil keuntungan. Dengan demikian, pelayanan percepatan pembuatan paspor bertentangan dengan prinsip ini.

#### **Melayani Bukan Mengarahkan**

Layanan percepatan pembuatan paspor memberikan pilihan dalam prosesnya. Pada kenyataannya memang pemerintah tidak memaksakan kepada masyarakat untuk membuat pada pilihan percepatan. Namun, disisi lain masyarakat seakan tidak ada pilihan apabila memang membutuhkan mendesak. Sejatinya pada prinsip yang dikemukakan Denhardt, pemerintah atau birokrasi memberikan pelayanan seluasnya tanpa harus

ada paksaan atau sukarela membayar lebih kepada pemerintah.

#### **Memenuhi Kepentingan Publik**

Denhardt dalam konsep NPS mengemukakan bahwa pelayanan publik harus mampu memenuhi kepentingan masyarakat. Pada proses percepatan pelayanan paspor, seharusnya dilakukan secara general dalam hal percepatan, tanpa harus memberikan opsi dan pembayaran lebih. Percepatan pelayanan sejatinya menjadi hal wajib yang harus dipenuhi pemerintah untuk seluruh lapisan masyarakat, tanpa terkecuali.

#### **KESIMPULAN**

Evaluasi kebijakan merupakan proses menilai sebuah kebijakan yang telah dilaksanakan sudah tepat dan sesuai dengan apa yang semestinya dilakukan. Percepatan pembuatan paspor atau pelayanan satu hari merupakan implementasi kebijakan yang bertujuan dalam meningkatkan pelayanan publik menjadi semakin cepat, efektif, dan efisien. Percepatan pembuatan paspor memiliki dampak baik dalam percepatan pelayanan, sehingga memangkas waktu yang sangat besar.

Pada kelima variabel yang lain, yaitu efisiensi, kecukupan, kesetaraan, responsivitas, dan ketepatan masih belum optimal. Beberapa kritik terkait kebijakan ini di antaranya:

1. Ketidacukupan waktu untuk melakukan pengumpulan informasi, memeriksa dokumen, dan membuat keputusan tentang kelulusan pemohon. Keterbatasan sumber daya manusia menjadi salah satu penyebab, sehingga menjadi tidak optimal.
2. Terdapat hambatan mengenai biaya layanan yang sangat mahal. Selain itu, kebijakan ini hanya dapat diterima oleh sebagian orang tertentu yang dapat membayar lebih. Sejatinya proses pembuatan paspor yang cepat dapat dilakukan tanpa membebani biaya administrasi yang lebih kepada pengguna jasa.

3. Kebijakan ini dapat memuaskan kebutuhan, preferensi, dan nilai masyarakat tertentu, bahkan dapat dikatakan hanya sebagian kecil masyarakat karena ditentukan kuota sebesar 30% dari kuota maksimal setiap harinya.
4. Keterbatasan sumber daya manusia menjadi faktor yang penting dalam proses pemberian layanan pembuatan paspor, sehingga pelayanan percepatan seharusnya dapat dinikmati kepada seluruh pemohon tanpa mengeluarkan biaya lebih.

Selain itu, dalam analisis berdasarkan konsep NPS oleh Denhardt, percepatan pelayanan paspor pada hari yang sama belum memenuhi tiga hal yaitu, mengutamakan warga negara diatas kewirausahaan, melayani bukan mengarahkan, dan memenuhi kepentingan publik.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah M. (2019). Tinjauan Pelayanan Percepatan Paspor Selesai Pada Hari Yang Sama Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non Tpi Jakarta Selatan. *Technology Management and Informatics Research Journals*, Vol 1 No. 1 2019.
- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 6(1), 94–99.
- Aryono, D. R., Wijaya, F. R., & Pratama, M. A. (2023). Kajian Kebijakan Keimigrasian dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 6(1), 145–153.
- Denhardt, J. V., Denhardt, R. B. (2007). *The New Public Service: Serving, Not Steering (Expanded Edition)*. London: M.E.Sharpe.
- Devi. (2023). Inovasi Pelayanan Paspor Di Indonesia: Studi Pelayanan Percepatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Tpi Soekarno Hatta. *Journal of Administration and International Development*, 3(2), 23–48. DOI: <https://10.0.205.137/jaid.v3i2.488>
- Dunn, William N. (2018). *Public Policy Analysis: An Integrated Approach, Fifth Edition*. New York: Routledge. DOI: <https://doi.org/10.4324/9781315663012>
- Edwardsw, Len. "Passport Canada's fast service." *Globe & Mail* [Toronto, Canada], (2007). Gale Academic OneFile, [link.gale.com/apps/doc/A170855465/AON?u=anon~e972aed6&sid=googleScholar&xid=3c3957c7](http://link.gale.com/apps/doc/A170855465/AON?u=anon~e972aed6&sid=googleScholar&xid=3c3957c7)
- Hakim, Z, Rizky. R. (2018). Analisis Perancangan Sistem Informasi Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Bumi Serpong Damai Tangerang, Banten menggunakan Metode Rational Unified Process. *JUTIS*, 6(2), 103–112.
- Laxmi, D. B., Nurkumalawati, I., & Mastur, A. S. R. (2023). Inovasi Pelayanan Paspor di Indonesia: Studi Pelayanan percepatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Soekarno Hatta. *Journal of Administration and International Development*, 3(2), 23–48. <https://10.0.205.137/jaid.v3i2.488>
- Lloyd, Martin. (2008). *The Passport: The History of Man's Most Travelled Document*. Canterbury: Queen Anne's Fan.
- Maheswari, D. R. (2020). Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Paspor dalam Keimigrasian Indonesia. *JAID*, 2(1).
- Nugraha, A. P., Jannah, R. N., & Purnomo, A. S. (2023). Evaluasi Penerapan Kebijakan Eazy Passport pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu. *Journal of Administration and International Development*, 3(1), 1–22. <https://doi.org/10.52617/jaid.v3i1.397>
- Pambudi.A.S. (2023). Permasalahan Pelayanan Publik dan Peran Ombudsman Perwakilan dalam Pendampingan Aparatur Sipil Negara, *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 13(2), 128-141.

Rahayu, A. Y. S., Juwono, V., & Rahmayanti, K. P. (2022). *Pelayanan Publik dan E-Government: Sebuah Teori dan Konsep*. Depok: RajaGrafindo Persada.

Rosdiana. (2020). Percepatan Penyediaan Layanan bagi Kelompok Rentan dan Masyarakat Miskin. *Mereja Journal*, 3(1), 121–127.

Samsara, Ladiatno. (2013). Inovasi Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi (Studi Tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Surat Perjanjian Republik Indonesia di Kantor Imigrasi Klas 1 Khusus Surabaya). *Jurnal Manajemen Kebijakan*, 1(1),

Whiteside, H. (2018). Public works: better, faster, cheaper infrastructure? *Studies in Political Economy*, 99(1), 2–19. <https://doi.org/10.1080/07078552.2018.1440988>.

Zakirin, M., & Arifin, J. (2022). Evaluasi Kebijakan Dilihat dari Aspek Dampak Program Keluarga Harapan (PKH) di Desa Hayaping Kecamatan Awang Kabupaten Barito Timur (Studi Kasus Pada Komponen Pendidikan). *Jurnal Administrasi Publik Dan Administrasi Bisnis*, 5(1), 256–271.

Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 19 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Imigrasi. Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi Nomor: IMI- 1635.GR.01.01 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Layanan Percepatan Paspor Selesai Pada Hari Yang Sama, Pemanfaatan Blangko Paspor 24 Halaman, Pengenaan Biaya Beban Paspor Hilang/Rusak, Pemberian Vksk Di Tpi, Perpanjangan Itk Masa Berlaku 60 Hari, Pemberian Itap Masa Berlaku 5 Tahun, Dan Perpanjangan Itap Untuk Jangka Waktu Yang Tidak Terbatas.

### **Peraturan Perundang-Undangan**

Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2019 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia.

Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 23