

SKRIPSI

**PELAKSANAAN PELAYANAN *EAZY PASSPORT* PADA KANTOR IMIGRASI
KELAS I KOTA MAKASSAR**

Disusun dan diajukan oleh:

AGUS RACHMAT MALARO

B021 171 303



PRODI HUKUM ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS HASANUDDIN

MAKASSAR

2021

HALAMAN JUDUL

**PELAKSANAAN PELAYANAN *EASY PASSPORT* PADA
KANTOR IMIGRASI KELAS I KOTA MAKASSAR**

OLEH:

AGUS RACHMAT MALARO

SKRIPSI

**Sebagai Tugas Akhir dalam Rangka Penyelesaian Studi Sarjana Hukum
pada Program Studi Hukum Administrasi Negara**

PROGRAM STUDI HUKUM ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS HASANUDDIN

MAKASSAR

2021

PENGESAHAN SKRIPSI

**PELAKSANAAN PELAYANAN EAZY PASSPORT PADA KANTOR
IMIGRASI KELAS I KOTA MAKASSAR**

Disusun dan diajukan oleh

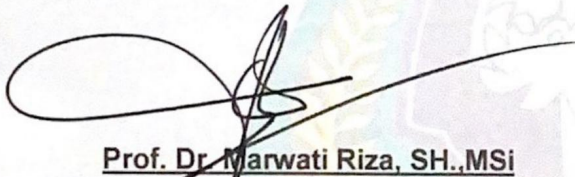
AGUS RACHMAT MALARO
B021171303

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang dibentuk dalam
rangka Penyelesaian Studi Program Sarjana
Program Studi Hukum Administrasi Negara
Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin
Pada Hari Rabu, 16 Juni 2021
Dan Dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,

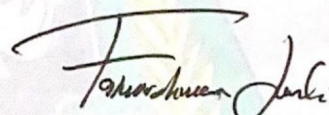
Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping



Prof. Dr. Marwati Riza, SH.,MSi

NIP.196408241991032002



Fajlurrahman., SH., MH

NIP.198407132015041003

A.n. Dekan

Ketua Program Studi

Sarjana Hukum Administrasi Negara



Dr. Muhammad Ilham Ariesaputra S.H.,M.Kn

NIP. 198408182010121005

PERSETUJUAN PEMBIMBING

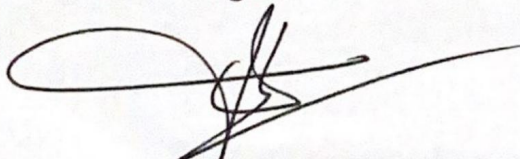
Diterangkan bahwa Proposal mahasiswa:

Nama : Agus Rachmat Malaro
Nomor Induk Mahasiswa : B02 117 1 303
Program Studi : S1-Hukum Administrasi Negara
Judul : Pelaksanaan Pelayanan *Eazy Passport* Pada Kantor Imigrasi Kota Makassar

Telah di periksa dan disetujui untuk diajukan pada ujian Skripsi.

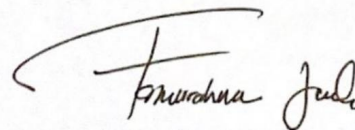
Makassar, 2021

Pembimbing Utama



Prof. Dr. Marwati Riza, S.H., M.Si
NIP: 19640824 199103 2002

Pembimbing Pendamping



Fajlurrahman, S.H., MH
NIP: 19840713 201504 1003



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS HUKUM**

KAMPUS UNHAS TAMALANREA, JALAN PERINTIS KEMERDEKAAN KM.10

Telp : (0411) 587219,546686, FAX. (0411) 587219,590846 Makassar 90245

E-mail: hukumunhas@unhas.ac.id

PERSETUJUAN MENEMPUH UJIAN SKRIPSI

Diterangkan bahwa skripsi mahasiswa :

Nama : AGUS RACHMAT MALARO
N I M : B021171303
Program Studi : Hukum Administrasi Negara
Judul Skripsi : Pelaksanaan Layanan Eazy PAssport Pada KAntor Imigrasi Kelas I Kota Makassar

Memenuhi syarat untuk diajukan dalam ujian skripsi sebagai ujian akhir program studi.

Makassar, Juni 2021

a.n. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik, Riset
dan Inovasi



Prof. Dr. Hamzah Halim SH.,MH
NIP. 19731231 199903 1 003

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Agus Rachmat Malaro
NIM : B021171303
Program Studi : Hukum Administrasi Negara
Jenjang : S1

Menyatakan dengan ini bahwa Skripsi dengan judul:

**“PELAKSANAAN PELAYANAN *EAZY PASSPORT* PADA KANTOR IMIGRASI
KELAS I KOTA MAKASSAR”**

Adalah karya saya sendiri dan bukan merupakan pengambilan ahli tulisan lain bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, apabila kemudian hari terbukti atau keseluruhan skripsi ini hasil karya orang lain maka saya bersedia, menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makassar 5 Juli 2021

Yang menyatakan



Agus Rachmat Malaro

ABSTRAK

AGUS RACHMAT MALARO (B021 17 1303), Fakultas Hukum, Universitas Hasanuddin, dengan judul skripsi “**PELAKSANAAN PELAYANAN *Eazy Passport* PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I KOTA MAKASSAR**”. Di bawah bimbingan dan arahan **Marwati Riza** selaku Pembimbing I dan **Fajlurrahman** selaku Pembimbing II.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pelaksanaan Pelayanan *Eazy Passport* pada Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar dan untuk mengetahui Penyelenggaraan Pelayanan *Eazy Passport* di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar sejalan dengan Asas Pelayanan Publik dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Tipe penelitian yang digunakan oleh penulis adalah tipe penelitian hukum normatif dengan metode pendekatan perundang-undangan, pendekatan kasus, pendekatan konseptual. Bahan Hukum yang digunakan terdiri dari bahan hukum primer dan bahan hukum skunder.

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa, (1) Pelaksanaan Pelayanan *Eazy Passport* yang diselenggarakan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar tidak melayani percepatan paspor selesai pada hari yang sama melainkan memisahkan layanan percepatan paspor pada program layanan khusus percepatan paspor. Pertimbangan dikeluarkannya kebijakan penurunan jumlah minimum persyaratan dari minimal 50 pemohon menjadi minimal 30 pemohon perhari berdasarkan mobalisasi penduduk masyarakat Kota Makassar dan mempermudah masyarakat dapat menyanggupi jumlah pemohon untuk memperoleh layanan *Eazy Passport* di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar. (2) Pelaksanaan Pelayanan *Eazy Passport* yang dilaksanakan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar sudah sesuai dengan Asas Pelayanan Publik asas ketepatan waktu serta asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, membuktikan bahwa pelayanan *Eazy Passport* dari kemudahan mendapat layanan di lokasi pemohon. dan mendapat ketepatan waktu sesuai prosedur pemberian pelayanan Paspor. Namun Pada layanan percepatan paspor yang seharusnya tidak dibebankan biaya percepatan karna tergabung dalam layanan *Eazy Passport* menciderai asas keterjangkauan diama tidak semua masyarakat menyanggupi biaya tambahan tersebut.

Kata Kunci: Eazy Passport, Good Governance, Kualitas Pelayanan, Administrasi Negara

ABSTRACT

AGUS RACHMAT MALARO (B021 17 1303), Faculty of Law, Hasanuddin University, with the thesis title "**IMPLEMENTATION OF EAZY PASSPORT SERVICES IN CLASS I IMMIGRATION OFFICES IN MAKASSAR CITY**". Under the guidance and direction of **Marwati Riza** as Supervisor I and **Fajlurrahman** as Supervisor II.

This study aims to determine the implementation of the Eazy Passport Service at the Makassar City Immigration Office Class I and to determine the implementation of the Eazy Passport Service at the Makassar City Immigration Office Class I in line with the Public Service Principles in Law Number 25 of 2009 concerning Public Services.

The type of research used by the author is a normative legal research type with a statutory approach, a case approach, and a conceptual approach. Legal materials used consist of primary legal materials and secondary legal materials.

The results of this study show that, (1) the implementation of the Eazy Passport Service organized by the Makassar City number I Immigration Office does not provide passport acceleration services on the same day but separates passport acceleration services in the special passport acceleration service program. Consideration of the issuance of a policy to reduce the minimum number of requirements from a minimum of 50 applicants to a minimum of 30 applicants in a day based on the mobility of the people of Makassar City and make it easier for the community to accept the number of applicants to obtain Eazy Passport services at the Makassar City Class I Immigration Office. (2) The implementation of the Eazy Passport Service carried out by the Makassar City Immigration Office Class I is in accordance with the Principles of Public Service, the principles of timeliness and the principles of speed, convenience, and affordability, proving that Eazy Passport services are easy to get services at the applicant's location. and get punctuality according to the procedure for providing Passport services. However, the passport acceleration service, which should not be charged an acceleration fee because it is part of the Eazy Passport service, violates the principle of affordability, where not all people can afford the additional cost.

Keywords: Eazy Passport, Good Governance, Service Quality, State Administration.

KATA PENGANTAR

Puji tuhan, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan yang maha Esa, atas Berkat serta kekuatan yang diberikan, hingga pada akhirnya tugas skripsi yang merupakan tugas akhir dari penulis dengan judul “Pelaksanaan Pelayanan *Eazy Passport* Pada Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar” dapat diselesaikan. Suatu hal yang membanggakan bagi penulis karena pada akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan, hal ini juga merupakan bukti pertanggungjawaban penulis selama menempuh pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini tidak lepas dari hambatan dan masalah namun dapat terselesaikan berkat dukungan dan bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis haturkan rasa terima kasih yang setulus-tulusnya serta penghargaan yang setinggi-tingginya untuk Orang Tua dan Keluarga Besar penulis yang telah membesarkan dan mendidik dengan penuh kesabaran, memberi cinta dan limpahan kasih sayang, dukungan dan doa yang tulus tanpa henti kepada penulis.

Penghargaan yang tulus dan ucapan terima kasih dengan penuh keihlasan juga penulis ucapkan kepada:

1. Prof. Dr. Dwi Aries Tina Pulubuhu, M.A., selaku Rektor Universitas Hasanuddin beserta segenap staff dan jajarannya;
2. Prof. Dr. Farida Patittingi, S.H. M.Hum., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin dan segenap jajaran Wakil Dekan Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin;
3. Seluruh dosen di Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin telah membimbing dan memberikan pengetahuan, nasehat serta motivasi kepada penulis selama menempuh pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin;
4. Dr. Muhammad Ilham Arisaputra, S.H., M.Kn., Sebagai Ketua Program Studi Hukum Administrasi Negara, Terima kasih banyak atas Perhatian serta kemudahan yang telah diberikan selama ini;
5. Prof. Dr. Marwati Riza, S.H., M.Si., selaku dosen Pembimbing I yang telah membimbing, memotivasi penulis serta meluangkan waktunya untuk selalu menerima dan mengarahkan penulis dalam rangka penyelesaian penulisan skripsi hukum ini.
6. Fajlurrahman, S.H., M.H. selaku Pembimbing II yang senantiasa menyempatkan waktu dan penuh kesabaran dalam membimbing penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini;
7. Prof. Dr. Syamsul Bachri S.H, MS dan Dr. Muh Hasrul, S.H, M.H selaku dosen penguji yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk hadir

dan memberikan kritik yang membangunkan motivasi penulis dalam penyelesaian skripsi hukum ini.

8. Sahabat teman Kelas “HANTU (HAN 2017)” yang telah melengkapi dan memberikan semangat pada penulis dalam setiap aktifitas perkuliahan.
9. Sahabat Kampus “DAKJYAL” yang namanya disamarkan anggotanya Ades, Intan, Alya, Itin, Sindi, Safna, Salay, dan Hutri teman luar geng yang selalu menyemangati di saat bersedih dan putus asa menghibur dan mengajak bermain.
10. Sahabat “KKN Wara Barat Semangat” Ades, Waiz, Dian dan Ega karna telah memberikan motivasi agar tetap semangat jangan menyerah walau rubuh harus bangkit Kembali dan menyelesaikan segalanya sampai akhir.
11. *Special thank to* Adesia Patulak yang selalu memberikan semangat dengan motivasi biar tumbang tetap bangkit dan menyelesaikan pekerjaan dan mengajari dunia produktif agar hidup lebih berguna.
12. *Special thank to* Sindi Sapamaupuding teman satu-satunya di duniaku yang selalu ada walaupun banyak sekali pergaulannya tapi selalu mengajak dan tidak pernah melupakan saya si kurang pergaulan.
13. Sahabat “Takbirun” Ades, Intan, Aped, yang memberikan dorongan semangat awal pertemanan di *field study* Formahan lalu kami berteman selama-lamanya dan tidak pernah terpisahkan walau memiliki kesibukan masing-masing.

14. Sahabat “Aiesec In UNHAS” sikembar Ina dan Ima, Tasya, Fadel, Aurora, Alan, Fatur, Ainun, Iwan, Nita dan kawan-kawan lainnya memberikan pelajaran *working hour* yang sangat bermanfaat agar bisa *multitasking*.
15. Sahabat “ILSA” yang memberi pelajaran sangat berharga dalam dunia berlomba Jien, Ades, Ina, dan kawan-kawan.
16. Sahabat “OTW SARJANA” yang isinya ukhti-ukhti soleha Novi, Dilla, Inggit, Indah, Jane, Exa, kecuali Yohana tidak soleha, walaupun grupnya sekarang sudah bubar tapi terimakasih telah mau berteman dengan saya.
17. Sahabat teman seperjuangan “Bimbingan Skripsi” Anas, Exa, Karina, Fanye, Novi yang selalu membantu memberikan kabar agar dapat bimbingan bersama.
18. Kepada mantan teman saya yang tidak saya sebutkan namanya karna sudah tidak berteman lagi namun telah membantu penulis dalam melakukan penyusunan skripsi ini.
19. Seluruh Pihak yang telah membantu dalam bentuk apapun dan sekecil apapun demi kelancaran penyusunan skripsi penulis yang tidak dapat disebutkan satu per satu.
20. *Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for*

having no days off, I wanna thank me for never quitting, I wanna thank all the times.

Akhir Kata semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Tak luput pula dari segala keterbatasan dan kekurangan penulis. Oleh karna itu, penulis terbuka untuk segala bentuk saran maupun kritik yang senantiasa penulis harapkan demi kesempurnaan penulisan dimasa mendatang.

AGUS RACHMAT MALARO

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PERSETUJUAN MENEMPUH UJIAN SKRIPSI	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Keaslian penelitian	11
E. Metode Penelitan.....	14
F. Analisis Bahan Hukum	19
BAB II TINAJAUAN PUSTAKA DAN ALANISIS TENTANG PELAYANAN PUBLIK KEMINGRASIAN DI BIDANG PEMBUATAN PASPOR KANTOR IMIGRASI KELAS I KOTA MAKASSAR.....	20
A. Tinajuan Pustaka.....	20
1. Gambaran Umum Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar	20
2. Teori Kewenangan	23
3. Motto dan Janji Layanan	25
a. Motto	25
b. Janji Layanan.....	26
4. Tri Fungsi Imigrasi.....	27
a. Fungsi Pelayanan Masyarakat	27

b. Fungsi Penegakan Hukum dan Keamanan	27
c. Fungsi Fasilitator Ekonomi	28
5. Struktur Organisasi dan Kepegawaian	28
6. Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar	30
a. Permohonan Paspor Baru.....	30
b. Proses Alur Pemohonan <i>Eazy Passport</i>	32
c. Alur Pelaksanaan Layanan <i>Eazy Passport</i>	32
d. Alur Permohonan Paspor Individu	35
B. Analisis	37
1. Kedudukan Surat Edaran Nomor: IMI-1060.GR.01.01 Tahun 2020 Tentang Layanan <i>Eazy Passport</i>.....	37
2. Pelaksanaan Pelayanan <i>Eazy Passport</i> di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar	49

BAB III TINJAUAN PUSTAKA DAN ANALISIS MENGENAI KUALITAS, ASAS- ASAS PELAYANAN PUBLIK, DAN LAYANAN *EAZY PASSPORT*..... 64

A. Tinjauan Pustaka.....	64
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	64
2. Dimensi Kualitas Pelayanan	67
3. Standar Pelayanan dan Konsep Penyusunan	68
4. Indikator Kualitas Pelayanan.....	71
5. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	75
6. Tujuan dan Kualitas Pelayanan Publik Menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik	76
7. Asas-Asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik	81
8. Paspor.....	88
a. Definisi Paspor.....	88
b. Jenis-jenis Paspor	91
9. Layanan <i>Eazy Passport</i>	92

a. Dasar Hukum Pembentukan Layanan <i>Eazy Passport</i>	92
b. Ketentuan dan Prosedur Layanan <i>Eazy Passport</i>	95
10. Standar Operasional Prosedur (SOP)	97
B. Analisis	101
1. Pelaksanaan Layanan <i>Eazy Passport</i> menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Asas Ketepatan Waktu serta Asas Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan	101
BAB IV PENUTUP	114
A. Simpulan.....	114
B. Saran	115
DAFTAR PUSTAKA	117

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan Publik merupakan sarana yang penting dalam membangun kehidupan ekonomi, sosial dan politik. Pelayanan publik juga merupakan salah satu unsur penting dalam meningkatkan kualitas kesejahteraan masyarakat. Mengingat pelayanan publik memiliki peranan yang sangat luas pada kehidupan masyarakat. Pada masa pandemic *covid-19* berdasarkan ketetapan menteri dalam negeri nomor 440 – 830 tahun 2020 tentang Pedoman Tata Normal Baru Produktif dan Aman Covid-2019 Bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah. Mengharuskan Sistem Pelayanan Publik tetap berjalan demi memenuhi kebutuhan Masyarakat.

Virus Covid-19 atau *Corona Virus Disease* Pertama kali muncul di Kota Wuhan Negara China Pada 8 Desember 2019¹. Penyebarannya sangat cepat dikarenakan menyebar melalui kontak langsung secara fisik dari individu ke individu ditularkan melalui mulut hidung dan mata. Pemerintah mengambil kebijakan menginstruksikan untuk melaksanakan segala aktifitas bekerja, belajar, dan beribadah di rumah serta penerapan *Social Distancing, Physical distancing* , serta mengeluarkan kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar

¹Mas Udi, dan Winarti P. S. 2020. *Covid-19: Dari Krisis Kesehatan Ke Krisis Tata Kelola* In Mas Udi & P. S. Winanti (Eds.), *Tata Kelola Penanganan Covid-19 di Indonesia: Kajian Awal* . Yogyakarta

(PSBB) yang bertujuan untuk memutus mata rantai penularan Covid-19 di Indonesia.

Pergeseran paradigma dalam mengelola organisasi birokrasi di era *unpredictable* serta kompleks membuat organisasi merasa perlu untuk melakukan penyesuaian melalui proses perubahan. Perubahan tersebut bertujuan untuk mempertahankan kelangsungan hidup agar tetap *survive* menghadapi permasalahan yang tidak pasti seperti Pandemi Covid-19. Menurut Kurt Lewin, Perubahan terjadi karena adanya tekanan terhadap organisasi, individu, maupun kelompok. Kekuatan Tekanan (*driving focuses*) akan berharapan dengan keengganan (*resistances*) untuk berubah. Perubahan itu sendiri dapat terjadi dengan diperkuat "*driving forces*" atau melemahkan "*resistances to change*"².

Dalam kondisi Pandemi Covid-19 segala bentuk aktivitas termasuk pelayanan publik mengalami pembatasan sehingga menginisiasi layanan *online* bahkan hingga meniadakan layanan sementara, menjadi suatu fenomena yang harus dilakukan. Pemanfaatan Teknologi menjadi sarana yang perlu dikembangkan dalam berbagai bidang, seperti teknologi informasi sangat dibutuhkan untuk menciptakan pelayanan *online system*, agar pelayanan publik tetap dapat diberikan.³ Untuk itu penggunaan sitem jaringan informasi *online system* harus terus dikembangkan, guna mendukung terwujudnya kualitas

²Taufik dan Hardi Warsono. 2020. *Birokrasi Baru Untuk New Normal: Tinjaun Model Perubahan Birokasi Dalam Pelayanan Publik Di Era Covid-19*. Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Vol 2, No.1: Dialogue. Hal.14

³R.A De Rozarie, *Hukum Pelayanan Publik*. 2019 (Anggota Ikatan Penerbit Indoesia), hlm.6

pelayanan publik yang baik. Upaya pemanfaatan teknologi informasi juga dapat mempermudah masyarakat dalam memberikan hak-haknya untuk memperoleh pelayanan publik yang baik sesuai standar pelayanan dan prosedur pelayanan yang telah diatur.

Pentingnya pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Sehingga menjadi faktor keberhasilan suatu pemerintahan. Dalam pemberian pelayanan harus mengedepankan asas penyelenggaraan pelayanan publik yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik.

Fungsi utama pemerintah adalah memberikan pelayanan maka pemerintah perlu berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan menjawab tantangan masa kenormalan baru (*new normal*). Asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan merupakan salah satu asas penyelenggaraan pelayanan publik yang ingin diraih oleh tiap-tiap instansi pemerintah dalam mengedepankan pelayanan agar dapat memuaskan masyarakat.

Pemberian pelayanan publik tersebut menjadi indikator penting dalam pemenuhan kebutuhan serta pemberian pelayanan bagi masyarakat. Pelayanan baik yang diberikan oleh rezim pemerintahan menjadi salah satu penentu keberhasilan suatu negara.

Dalam dunia pemerintahan modern pengelolaan negara modern merupakan sebuah proses yang membutuhkan keterampilan, pengalaman dan keahlian. Dan kebutuhan itu hanya bisa dijalankan oleh birokrasi yang modern

pula.⁴ Dalam menjawab tantangan pemberian pelayanan publik pada era Pandemi Covid-19 ini Aparatur Negara selaku penyedia pelayanan publik berlomba-lomba menghadirkan inovasi baru demi tetap terlaksananya pelayanan publik kepada masyarakat.

Direktorat Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum dan HAM RI mengeluarkan terobosan baru demi meningkatkan pelayanan Paspor kepada masyarakat. Kantor Imigrasi melaksanakan Pelayanan *Eazy Passport* yaitu pelayanan paspor yang dilaksanakan diluar Kantor dan menuju lokasi pemohon dengan menggunakan mobil layanan paspor keliling dan/atau *mobile unit* Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI).⁵ Pemberian Layanan terbaru tersebut tidak lepas dari penilaian asas-asas pelayanan publik sebagai indikator penting dalam mewujudkan pemberian pelayanan yang baik demi mewujudkan kesejahteraan masyarakat.

Pentingnya Asas-asas Pelayanan Publik menjadi indikator dasar pemberian pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat menjadi penentu keberhasilan pemerintah dalam mewujudkan kesejahteraan rakyat. Demikian pula jika dikaitkan pada kondisi pandemi sekarang memunculkan fenomena baru dimana pemberian pelayanan

⁴Sirajuddin, Didik Sukarno dan Winardi. 2016 *Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi dan Kebutuhan Informasi*, Malang: Cetakan Kedua Setara Press; h.81

⁵Direktorat Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum dan HAM RI, *Informasi Peraturan Keimigrasian Masa Pandemi Covid-19* <https://www.imigrasi.go.id/covid19/detail/c1dfd96e/pelayanan-eazy-passport> (diakses tanggal 4 November 2020)

perlu memenuhi persyaratan protokol kesehatan dalam menjawab tantangan global tersebut.

Sebagai pedoman pemberian pelayanan publik indikator *Good Governance* menjadi penentu keberhasilan pelayanan yang akan diberikan. *Good Governance* menyatakan bahwa salah satu wujud tata pemerintahan yang baik, dimana mengemukakan pelayanan secara tepat sasaran, akuntabilitas, dan cepat menjadi prinsip yang harus dikedepankan pada pelayanan pemerintahan.⁶ Indikator tersebut sejatinya telah tertuang dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Dalam menghadapi keadaan normal baru serta meningkatkan kualitas pelayanan ditengah kondisi *Covid-19* Direktorat Jenderal Imigrasi mengeluarkan kebijakan layanan *Eazy Passport*. Layanan *Eazy Passport* merupakan program Pelayanan Paspor Kolektif yang dilakukan diluar kantor Imigrasi, dengan menyasar komunitas besar, dengan minimal 50 orang pemohon paspor dengan cara perwakilan kantor/komunitas mengirim surat permohonan kepada Kantor Imigrasi.⁷ Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar dibawah Direktorat Jenderal Imigrasi mulai melakukan sosialisasi terkait hadirnya pelayanan *Eazy Passport*. Sosialisasi dilakukan dengan memperkenalkan melalui media sosial serta

⁶Hardianasyah, 2001, *Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Impementasinya*, Yogyakarta: Gava Media, hlm. 105.

⁷Kantor Imigrasi Buka Layanan Paspor Kolektif (*Eazy Passport*) <https://www.imigrasi.go.id/berita/detail/kantor-imigrasi-buka-pelayanan-paspor-kolektif-eazy-passport>

kampanye kepada komunitas masyarakat terkait model pelayanan *Eazy Passport* yang diberikan oleh Kantor Imigrasi.

Dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 pasal 4 ayat dijelaskan bahwa setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau. Kemudian dalam UU Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian Pasal 1 ayat 3 menjelaskan Keimigrasian berfungsi sebagai dari bagian dari urusan pemerintahan Negara dalam memberikan pelayanan keimigrasian, penegakan hukum, keamanan Negara, dan fasilitator pembagunan kesejahteraan masyarakat.

Kantor Imigrasi di bawah Direktorat Jenderal Imigrasi merupakan instansi yang menjalankan fungsi keimigrasian serta penyedia fasilitas pelayanan publik kepada masyarakat. Berdasarkan persyaratan nasional Layanan *Eazy Passport* ini hanya dapat digunakan oleh masyarakat komunitas besar sejumlah minimal 50 orang pemohon paspor perhari. Adapun layanan *Eazy Passport* dapat diberikan kepada:⁸

- a) Perkantoran Pemerintahan/TNI/POLRI/BUMN/BUMD/Swasta;
- b) Institusi Pendidikan (sekolah/pesantren/asrama);
- c) Komunitas/Organisasi; dan
- d) Komplek perumahan/apartemen.

⁸Direktirat Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum dan HAM RI. 2020. *Covid-19 Informasi Peraturan keimigrasian selama masa Pandemi Covid-19*. <https://www.imigrasi.go.id/covid19/detail /c1dfd96e/pelayanan -eazy-passport>. (diakses tanggal 8 Desember 2020)

Pelayanan *Eazy Passport* hanya melayani pembuatan paspor baru dan penggantian paspor karena habis masa berlaku dan halaman penuh, tidak melayani penggantian paspor karena hilang atau rusak.⁹ Selain itu pelayanan *Eazy Passport* ini menyasar pada kalangan perkotaan dengan penduduk mayoritas perkantoran dan pemukiman sehingga untuk masyarakat yang ingin mendapatkan layanan *Eazy Passport* terlebih dahulu harus tergabung dalam komoditas yang memilih menggunakan layanan ini.

Kemudian, jika disandingkan dengan layanan paspor biasa dimana masyarakat datang langsung ke kantor imigrasi tanpa harus menunggu kelompok dengan tujuan yang sama yakni mengurus paspor dan menerima pelayanan tentu dirasa jauh lebih memudahkan masyarakat. Tetapi prosedur pelayanan *Eazy Passport* juga harus memperhatikan kehati-hatian dan ketelitian dalam memberikan pelayanan. Dikarenakan sistem pemberian pelayanan dilakukan diluar kantor imigrasi dan mengumpulkan kelompok masyarakat dalam jumlah banyak untuk mendapatkan layanan ini tentunya dari kelompok masyarakat penerima layanan ini terdapat penanggungjawab atau narahubung dari kelompok penerima layanan tersebut.

Pelaksanaan kegiatan layanan *Eazy Passport* berdasarkan Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI-1060.GR.01.01 Tahun 2020 tentang Layanan *Eazy Passport*. Adapun surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI-GR.01..1-2114 TAHUN 2020 tentang Pembatasan Layanan Keimigrasian

⁹Informasi Peraturan Keimigrasian Selama Masa Pandemi Covid-19., Ibid

dalam Rangka Mencegah COVID-19 di lingkungan Kantor Imigrasi menjadi landasan sudah Sepatutnya kantor imigrasi Kota Makassar lebih mengedepankan pelayanan *Eazy Passport* ini demi mencegah penularan wabah *Covid-19* di lingkungan perkantoran.

Hadirnya layanan *Eazy Passport* berdasarkan Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi merupakan inovasi di lingkungan direktorat jenderal serta sebagai Langkah progresif dalam peningkatan jumlah penerbitan paspor dan Penerimaan Pendapatan Negara Bukan Pajak (PNBP). Dalam pelaksanaan layanan *Eazy Passport* dapat dinilai sebagai wujud dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat dan mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia khususnya di bidang Keimigrasian agar dapat beradaptasi dengan tatanan normal baru yang tetap produktif dan mencegah penyebaran *Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)*. Namun, layanan Paspor biasa dengan mendatangi kantor imigrasi dan menerima pelayanan paspor secara langsung masih dapat dilakukan. Hadirnya layanan *Eazy Passport* dianggap sebagai solusi diharapkan dapat meningkatkan semangat masyarakat mengurus paspor menjadi Isu hukum yang pantas untuk ditelaah yakni apakah dengan hadirnya layanan ini memberikan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan sesuai dengan asas pemberian pelayanan publik serta apa yang menjadi perbandingan dari layanan Paspor biasa yang masih dapat digunakan.

Oleh karena itu, layanan perlu diketahui bagaimana pelaksanaannya agar memperjelas mekanismenya serta menjamin kepastian hukum bagi masyarakat

yang menggunakan layanan tersebut dan apakah layanan sudah sesuai dengan asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan pada UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Untuk itu penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian “Pelaksanaan Layanan *Eazy Passport* Pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Makassar”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari Latar Belakang tersebut, maka penyusun mengambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan *Eazy Passport* pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Makassar?
2. Apakah Pelayanan *Eazy Passport* pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Makassar sejalan dengan Asas Pelayanan Publik dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik?

C. Tujuan Penelitian

Sebagaimana telah diketahui bahwa suatu karya tulis ilmiah mempunyai tujuan dan kegunaan yang hendak diraih dan tentunya memiliki kaitan yang erat dengan rumusan masalah dan judul dari penelitian. Oleh karena itu penulis mempunyai tujuan penelitian yang hendak ingin diraih melalui penelitian ini. Adapun tujuan penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan *Eazy Passport* pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Makassar.
- b. Untuk mengetahui penyelenggaraan pelayanan *Easy Passport* di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar sejalan dengan Asas Pelayanan Publik dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Dalam penelitian ini diharapkan adanya hasil manfaat dan kegunaan yang dapat menjadi referensi dari penelitian tersebut. Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah:

- a. Kegunaan Teoritis

Hasil dari penelitian ini nantinya diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran di bidang Hukum Administrasi Negara (HAN), Khususnya tentang Kualitas Pelayanan Publik perspektif *Good Governance*.

- b. Kegunaan Praktis

Diharapkan dapat memberikan wawasan dan referensi di bidang karya tulis ilmiah serta sebagai bahan penelitian masukan bagi peneliti di bidang pelayanan publik yang serupa di masa yang akan datang.

D. Keaslian Penelitian

Riset dan peninjauan terhadap literatur kepustakaan dalam rangka membantu penyusun dalam melakukan penelitian ini adalah sebuah keharusan demi memberi esensi serta keaslian penelitian yang dilakukan. Beberapa literatur tersebut sedikit banyak memiliki keterkaitan dengan objek penelitian dan skripsi ini. Adapun karya tersebut adalah:

Karya Muhammad Tayyib “Kualitas Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar” Setelah dicermati, Tayyib lebih menerangkan tentang kualitas pelayanan paspor dan terdapat kurangnya fasilitas sarana dan prasarana penunjang pemberian layanan pada masyarakat kala itu.¹⁰ Sedangkan penelitian ini menitikberatkan pada pelayanan publik pada pelaksanaan pemberian pelayanan *Eazy Passport* kepada masyarakat.

Karya Andi Palmal “Efektivitas Pelayanan Pengurusan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar Sulawesi Selatan” setelah diamati objek penelitian yang menjadi permasalahan pada skripsi tersebut yakni pemanfaatan pengambilan kartu antrian secara *online* di kantor imigrasi Kelas I Makassar Sulawesi Selatan yang dirasa efektif mengurangi pengambilan kartu antri konvensional.¹¹ Sedangkan penelitian ini merujuk pada pelaksanaan pelayanan

¹⁰Muhammad Tayyib, 2015, *Kualitas Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar Skripsi Universitas Hasanuddin*.

¹¹Andi Palmal, 2018, *Efektivitas Pelayanan Pengurusan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar, Skripsi Universitas Alauddin Makassar*.

Eazy Passport pada Kantor Imigrasi yang diselenggarakan di Kantor Imigrasi Kota Makassar.

Karya Jeremy Woosnam “Pengaruh Prosedur Pelayanan dan Kemampuan Pengawasan Terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang” setelah diamati, Jeremy lebih menerangkan tentang prosedur pelayanan dalam sistem pengawasan terhadap pemberian pelayanan pembuatan paspor yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Semarang.¹² Sedangkan penelitian ini lebih menerangkan prosesur pelayanan dalam sistem pelayanan *Eazy Passport* yang diimplementasikan kepada masyarakat.

Karya Lusy Setiowati “Kualitas Pelayanan Publik Keimigrasian dalam Pembuatan Paspor Perspektif *Good Governance* (studi di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta). Setelah diamati, Lusy lebih menerangkan tentang pelayanan publik Pembuatan Paspor yang dilakukan dengan cara langsung mendatangi kantor imigrasi dan terdapat masih kurangnya sarana dan prasarana serta adanya temuan keluhan oleh masyarakat.¹³ Sedangkan penelitian ini menitik beratkan pada pelaksanaan pemberian pelayanan *Eazy Passport* yang di tinjau pada asas pelayann Publik asas ketepatan waktu dan asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

¹²Jeremy Woosnam, 2017 *Pengaruh Prosedur Pelayanan dan Kemampuan Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang*. Skripsi Administrasi Publik Universitas Diponegoro.

¹³Lusy Setiowati, 2016. *Kualitas Pelayanan Publik Keimigrasian dalam Pembuatan Paspor Perspektif Good Governance (studi di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta)*, Skripsi Fakultas Hukum Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga, Yogyakarta. 2016

Karya Attina Fridausy “Kualitas Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya (Studi Deskriptif Kualitas Pelayanan Pada Unit Layanan Paspur Maspion Square)” setelah diamati Attina lebih mempermasalahkan temuan pungli, dan kendala pada paspor online yang bermasalah dan berdampak buruk pada sistem yang dikelola oleh Unit Layanan Paspur Maspion Square Surabaya¹⁴. Sedangkan penelitian ini menitikberatkan pada pelaksanaan pelayanan *Eazy Passport* dan pemberian pelayanan paspor individu pada kantor Imigrasi Kota Makassar.

Karya Nurla Sisi Enggarani “Kualitas Pelayanan Publik dalam Perizinan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kabupaten Boyowali” setelah diamati Nurla lebih meninjau konsep perizinan pada pemberian pelayanan PTSP di kantor BPM2T Kabupaten Boyolali serta mekanisme alur pelayanan dan pengaduan masyarakat sebagai tolak ukur penelitian Enggaraini.¹⁵ Sedangkan penelitian ini menitik beratkan pada konsep pelayanan *Eazy Passport* dengan menggunakan tinjauan asas pelayanan publik kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan serta asas ketepatan waktu.

¹⁴Attina Firdausy, 2017. *Kualitas Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya (Studi Deskriptif Kualitas Pelayanan Pada Unit Layanan Paspur Maspion Square)*, Skripsi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Airlangga.

¹⁵Nuria Siswi Enggarani. 2016. *Kualitas Pelayanan Publik dalam Perizinan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kabupaten Boyowali*. Disertasi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta.

E. Metode Penelitian

Metodologi Penelitian pada hakikatnya memberi gambaran pedoman tentang tata cara seorang ilmuwan mempelajari, serta menganalisis dan memahami lingkungan yang dihadapinya.¹⁶ Metode penelitian adalah cara mengangani bagaimana suatu penelitian akan dilakukan dengan cara-cara tertentu yang dibenarkan, baik mengenai tata cara pengumpulan data, pengolahan maupun analisis data serta penulisan data penulisan laporan penelitian. Adapun metode yang digunakan dalam menyusun penelitian adalah:

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian yuridis normatif (Penelitian hukum doktrinal). Sebagaimana jenis penelitian normatif adalah penelitian yang dilakukan dengan berdasarkan bahan hukum utama dengan cara menelaah teori-teori, asas-asas hukum serta peraturan perundang-undangan, penelitian ini mengkaji mengeai peraturan pemerintah dengan membandingkan dengan Undang-Undang yang terkait dengan peraturan¹⁷

Penelitian ini mengfokuskan pengambilan analisis terhadap asas hukum serta regulasi perundang-undangan yang terkait dengan peraturan dan doktrin atau pemahaman serta pemikiran bidang ilmu hukum yaitu

¹⁶Soejono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta UI Press, 1985. hlm. 6.

¹⁷Soerjono Soekanto, Sri Mamudji, 1995, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Rajawali Press, Jakarta. Hlm. 21.

pandangan atau ajaran-ajaran para ahli bidang ilmu hukum mengenai bidang studi yang dikaji.

2. Sifat Penelitian

Penelitian jenis ini termasuk penelitian yang bersifat deskriptif yakni penelitian hukum dalam rangka mempelajari tujuan bidang hukum, nilai-nilai keadilan, validitas sebuah aturan hukum, konsep-konsep dalam hukum, dan norma-norma hukum.

3. Pendekatan Penelitian

Pendekatan Penelitian ini menggunakan penelitian observasional yaitu dengan tinjauan lokasi di kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Makassar, hal ini bertujuan untuk mengamati dan mendeskripsikan apa saja yang terjadi pada fenomena natural menurut ketentuan hukum yang berlaku atau perundang-undangan yang berlaku.¹⁸

4. Subjek Penelitian

- a. Responden, adalah sebagai sumber jawaban atas pertanyaan untuk kepentingan penelitian. Responden mempunyai kedudukan yang sangat penting untuk menjawab permasalahan maka penyusunan menentukan responden adalah penerima pelayanan *Eazy Passport*.

¹⁸Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, Jember, PT. Raja Grafindo Persada. 1996, hlm. 37

- b. Narasumber, yaitu orang yang memberi sejumlah informasi dalam hal ini adalah pejabat Kantor Imigrasi Kelas I Makassar.

5. Jenis Data

Jenis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung pada lokasi penelitian. Data sekunder merupakan data tidak secara langsung didapatkan dilapangan, tetapi melalui studi kepustakaan, berupa referensi buku-buku, dokumen-dokumen, laporan-laporan, peraturan perundang-undangan, dan surat kabar, sumber-sumber lain yang terkait permasalahan yang diteliti. Data sekunder mencakup bahan hukum primer yaitu undang-undang sebagai berikut:

1. Bahan Hukum Primer.
 - 1) Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian
 - 2) Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
 - 3) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
 - 4) Keputusan Menpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
 - 5) Keputusan Menpan No.26/M.PAN/2/2004 tentang Penunjuk teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Pelayanan Publik.

- 6) Keputusan Menteri Dalam Negeri nomor 440 – 830 tahun 2020 tentang Pedoman Tataan Normal Baru Produktif dan Aman *Corona Virus Disease 2019* Bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah.
 - 7) Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI-1060.GR.01.01 Tahun 2020 tentang Layanan *Eazy Passport*.
 - 8) Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi Nomor Nomor IMI-GR.01.01-2114 Tahun 2020 Tentang Pembatasan Layanan Keimigrasian Dalam Rangka Mencegah Penyebaran Covid-19.
2. Bahan Hukum Sekunder yakni bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai jumlah keterangan atau fakta dari bahan pustaka berupa literature buku-buku, dokumen, artikel, wawancara maupun sumber referensi penelitian serupa yang terdahulu.
 3. Bahan Hukum Tersier yakni bahan hukum yang berisi penjelasan tentang peristilahan atau gramatikal yang terkait dengan objek penelitian seperti kamus peristilahan, kamus hukum dan jurnal hukum administrasi negara.

6. Teknik Pengumpulan Data

Tujuan dalam penulisan penelitian ini yakni memperoleh data lapangan. Melalui pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dari penelitian. Untuk mendapatkan data ataupun sumber data dari penelitian ini adalah:

a. Studi Pustaka

Penelitian hukum yang dilakukan dengan studi pustaka terhadap bahan-bahan hukum. Baik bahan hukum primer maupun bahan hukum tersier. Penelusuran bahan-bahan hukum tersebut dilakukan dengan membaca, mengamati, dan mendengarkan, dan melalui media internet. Selain itu juga dilakukan penelitian secara pelaksanaan secara langsung untuk mendukung dan memperluas pembahasan dalam penelitian dan memperkuat argumentasi-argumentasi yang dibahas dalam penelitian ini melalui wawancara kepada narasumber.

b. Wawancara

Wawancara ditujukan pada pejabat selaku pemberi layanan dan masyarakat sebagai penenerima layanan yang mendapatkan langsung pelayanan *Eazy Passport* di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar.

7. Analisis Bahan Hukum

Analisis bahan hukum pada penelitian penulis kali ini adalah dengan menggunakan pendekatan deduktif. Pendekatan deduktif merupakan pendekatan yang menggunakan alur logika untuk menarik hasil kesimpulan berdasarkan dari permis yang diberikan. Pendekatan ini juga disebut analisis dari suatu yang umum kesuatu yang khusus. Terhadap penelitian ini adalah untuk memahami Pelaksanaan pemberian pelayanan *Eazy Passport* di kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar.

BAB II

**TINJAUAN PUSTAKA DAN ANALISIS TENTANG PELAYANAN PUBLIK
KEIMIGRASIAN DI BIDANG PEMBUATAN PASPOR KANTOR IMIGRASI
KELAS I KOTA MAKASSAR**

A. Tinjauan Pustaka

1. Deskripsi Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar

Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar merupakan satuan pelaksana tugas Direktorat Jendral Imigrasi Kementerian Hukum dan HAM Republik Indonesia yang bertugas untuk melaksanakan kebijakan dan standarisasi teknis pelayanan yang telah dilakukan oleh Direktorat Jendral Imigrasi. Sebagai pedoman pelaksanaan tugas dan pekerjaan Kantor Imigrasi Kelas I Makassar berpatokan pada Peraturan Menetri Hukum dan HAM RI.¹⁹

Kantor Imigrasi Makassar mulai berdiri sejak tahun 1948 dimana pelaksanaan pembangunan dilaksanakan oleh pemerintahan Belanda. Setelah terbentuk Instansi Imigrasi pada tanggal 26 Januari 1950, maka berdirilah Kantor Daerah Imigrasi (Kandim) yang terletak di Jl. Seram No. 2 dan pada tahun 1987 yang kemudian berubah nama jalan menjadi Jl Tentara Pelajar. Seiring dengan pengembangan Kota Makassar Pada

¹⁹Profil Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar, <https://makassar.imigrasi.go.id/profil-kantor-imigrasi-kelas-i-makassar/> (diakses tanggal 2 April 2021)

tahun 1976 Kadim berubah nama menjadi Kantor Direktorat Jenderal Imigrasi atau yang disingkat Kanditjen. Memasuki era reorganisasi, pada tahun 1980 berubahlah jadi Kantor Imigrasi (Kanimi). Tanggal 19 Mei 2005, Kantor Imigrasi Makassar diresmikan berkantor yang semula dari Jalan. Tentara Pelajar Nomor. 2 ke Jalan Perintis Kemerdekaan Kilometer 13 Daya, Makassar dan pada 13 Agustus 2005 diresmikan oleh Bapak Hamid Awaluddin selaku Menteri Hukum dan HAM RI.

Keimigrasian pada kantor Imigrasi Makassar berfokus pada pelayanan dan pengawasan seperti Pemberian serta perpanjangan Izin Tinggal bagi orang Asing , pelayanan Paspor RI, , dan pengawasan Orang Asing. Hal ini tercermin dari aktivitas Kegiatan Pelayanan pada Kantor Imigrasi Makassar berjalan dengan baik, diamati dari indeks Orang Asing yang dikarantina dan deportasi dari tahun ke tahun cukup signifikan. Hal tersebut tidak lepas dari kesiapan Aparat Kantor Imigrasi kelas I Makassar dalam melaksanakan fungsi dan tugas Keimigrasian. Sumber daya Manusia pada Kantor Imigrasi Kelas I Makassar terus diupayakan untuk peningkatan Kualitas Kinerja dalam Mendukung tugas-tugas Keimigrasian dengan demikian sistem peningkatan kedisiplinan terhadap Pegawai dapat dimaksimalkan.

Kantor Imigrasi Kelas I Makassar terbentuk dan diberdirikan di luas tanah 7.694 m² dan luas bangunan 1.195 m² adapun bagunannya terdiri dari

2 (dua) lantai yang terdapat di Jalan Perintis Kemerdekaan Km.13 Makassar:²⁰

1. Lantai 1 diperuntukkan sebagai ruang layanan penerbitan dokumen keimigrasian bagi WNI, costumer, ruang pembayaran dan ruangan Saksi Kearsipan dan Insarkom;
2. Lantai 2 diperuntukkan bagi Kepala Kantor, ruang layanan penerbitan dokumen keimigrasian untuk orang asing, ruangan Seksi Wasdakim, ATK, ruangan ketatausahaan, Gedung Aula, *fitness center*, ruang menyusui, ruang rapat, serta ruang Gudang;
3. Ruang Karantina sebagai penyediaan untuk memberi ruang penampungan orang asing yang memiliki kesalahan dokumen berada di kanan sebelah belakang Gedung perkantoran. Saat ini ruang karantina tidak dapat menampung orang asing/pengungsi dalam jumlah besar oleh karenanya diperlukan renovasi bangunan. Sementara mushola berada pada lahan sebeleleh kiri Gedung kantor, terletak depan rumah dinas nama Musollah *Al-Hijrah*;
4. bangunan Kantor Imigrasi Kelas I Makassar telah ada perluasan gedung sehingga sudah memenuhi kriteria sebagai kantor pemberian pelayanan, karena dengan diperluasnya ruang tunggu

²⁰ibid

dan penataan untuk pengoptimalan ruangan. Begitu pula dengan ruangan pelayanan WNA yang dipindahkan ke lantai 2 terlihat lebih *representative* dibandingkan kondisi sebelumnya;

5. 3 (tiga) rumah dinas yang juga berada di lingkup Kantor imigrasi Kelas I Kota Makassar dan rumah dinas Kepala Kantor Imigrasi Kelas I Makassar yang terletak di Jl. Malombossang;
6. Terdapat rumah susun sederhana tahap I yang berkonsep *full furnish* diperuntukan pejabat yang bermutasi dengan jumlah 5 (lima) unit dan 2 (dua) unit untuk *gues house* untuk tamu kantor;
7. Adapun rumah susun sederhana tahap II sebanyak jumlah 6 (enam) unit yang terdiri dari 3 (tiga) lantai di lantai I kantin (*food court*);

2. Teori Kewenangan

Kewenangan atau wewenang memiliki kedudukan penting dalam kajian hukum tata negara dalam hukum administrasi. Pentingnya kewenangan ini sehingga F.A.M Stronik dan J.G Steenbeek menyatakan "*Het Het Begrip bevoegdheid is dan oon een kembegrip in he staats-en administratief recht*". Dari pernyataan ini dapat ditarik suatu pengertian bahwa wewenang merupakan konsep inti dari hukum tata Negara dan hukum administrasi.²¹

²¹Ridwan HR. 2017. *Hukum Administrasi Negara*. PT RajaGrafindo Persada. Jakarta. hlm.

Wewenang sebagai konsep hukum publik sekurang-kurangnya terdiri dari tiga komponen, yaitu; pengaruh, dasar hukum dan konformitas hukum:²²

1. Komponen pengaruh adalah bahwa penggunaan wewenang dimaksudkan untuk mengendalikan perilaku subjek hukum.
2. Komponen dasar hukum bahwa wewenang itu selalu dapat ditunjukkan dasar hukumnya.
3. Komponen konformitas mengandung makna adanya standar wewenang yaitu standar umum (semua jenis wewenang) dan standar khusus (untuk jenis wewenang tertentu).

Sesuai dengan Konsep Utama Negara hukum yaitu asas legalitas (legaliteits beginselen atau wetmatigheid van bestuur), atas dasar prinsip tersebut bahwa wewenang pemerintah berasal dari peraturan perundang-undangan. Dalam kajian hukum administrasi terdapat dua cara untuk memperoleh wewenang pemerintah yaitu: atribusi dan delegasi; kadang-kadang juga, mandat, ditempatkan sebagai cara tersendiri untuk memperoleh wewenang.²³

Setiap penggunaan wewenang harus memiliki dasar legalitas di dalam hukum positif untuk mencegah terjadinya perbuatan sewenang-wenang. Penggunaan wewenang pemerintahan selalu dalam batas-batas yang

²²Ridwan HR, *Op, Cit.* hlm. 100.

²³Ibid.

ditetapkan sekurang-kurangnya oleh hukum positif. Dalam kaitannya dengan konsep negara hukum, penggunaan Kewenangan tersebut dibatasi atau selalu tunduk pada hukum yang tertulis maupun tidak tertulis. Selanjutnya untuk hukum tidak tertulis di dalam hukum pemerintahan di Indonesia disebut dengan “asas-asas umum pemerintahan yang baik” hal ini sesuai dengan penjelasan Pasal 4 Huruf a Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman.²⁴

3. Motto dan Janji Layanan

a. Motto

Motto Kantor Imigrasi kelas I Kota Makassar tertuang dalam nilai nilai sebagai berikut:²⁵

1) Taqwa

bermakna dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, setiap Insan Imigrasi harus tunduk dan bertaqwa pada Tuhan dan menghindari larangsn Tuhan.

2) Menjunjung Tinggi Kehormatan

Bermakna setiap Insan Imigrasi harus menjaga citra dan menjunjung tinggi kehormatan jati diri dan institusi secara konsekuen dan konsisten.

²⁴Ibid

²⁵Profil Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar, *Op, .Cit.*

3) Cendekia

Bermakna bahwa sebagai benteng pertahanan negara dalam menjaga kedaulatan setiap Insan Imigrasi harus dapat menjadi insan yang cekatan, berjiwa bijaksana dan pandai.

4) Integritas Pribadi

Bermakna bahwa setiap Insan Imigrasi harus Tangguh dan mampu menjaga harkat kehormatan dan kewibawaan dalam menjalankan tugas.

5) Inovasi

Bermakna bahwa dalam upaya mencapai visi misi hambatan dan tantangan yang dilalui, dimana tiap Insan Imigrasi diharap mampu melihat kondisi dan situasi saat ini serta yang akan datang dan mencarikan jalan keluar yang tepat dalam mencapai tujuan Bersama.

b. Janji Layanan

Demi mencapai tujuan dalam visi dan misi dari Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar memberikan janji Layanan berupa:²⁶

- a. Kepastian Persyaratan;
- b. Kepastian Waktu; dan

²⁶Ibid.

c. Kepastian Biaya

4. Tri Fungsi Imigrasi

Pada umumnya Peranan imigrasi mempunyai 3 (tiga) fungsi utama atau yang lazim disebut “Tri Fungsi Imigrasi”, yakni fungsi pelayanan masyarakat, fungsi penegakan hukum dan fungsi sebagai fasilitator perekonomian.²⁷

a) Fungsi Pelayanan Masyarakat

Fungsi pelayanan masyarakat yakni fungsi penyelenggara pemerintah atau administrator negara. Institusi Imigrasi memberikan jasa pelayanan keimigrasian kepada WNI maupun WNA.

b) Fungsi Penegakan Hukum dan Keamanan

Hukum keimigrasian dan keamanan ditegakan kepada setiap orang yang berada dalam lingkup Negara Indonesia, baik WNI maupun WNA, Sanksi administratif diberlakukan terhadap berbagai kasus pelanggaran administrasi. Adapun dalam kasus permasalahan pidana keimigrasian dapat diproses secara pro yustitia melalui pengadilan. Dalam hal pengamanan imigrasi berfungsi merupakan institusi yang bertugas untuk menyaring kedatangan dan keberangkatan orang asing ke dalam wilayah negara. Imigrasi berkoordinasi dengan aparat

²⁷Muhammad Indra, *Perspektif Penegakan Hukum Dalam Hukum Kimigrasian Indonesia*, disertasi Program Doktor Pascasarjana Universitas Padjajaran, Bandung, hlm 2.

negara lainnya. Khususnya di dalam lingkup penegakan hukum keimigrasian serta melakukan operasi intelijen keimigrasian bagi keperluan ketahanan dan keamanan negara.

c) Fungsi Fasilitator Ekonomi

Imigrasi juga memfasilitasi pembangunan ekonomi dimana pada jasa keimigrasian telah menjadi bagian dari infrastruktur pembangunan. Seperti halnya pada kemudahan yang diberikan kepada Tenaga Kerja Asing (TKA) yang ingin bekerja di Indonesia, memberikan fasilitas Visa Kunjungan Saat Keatangan (VKSK), serta kemudian untuk investor asing yang melakukan permohonan penanaman modal di Indonesia dan peraturan lainnya untuk menunjang perekonomian bangsa. Sebagai negara berkembang Indonesia telah mengalami kemajuan yang cukup signifikan demi kemajuan masa depan yang lebih baik. Peningkatan jumlah tenaga ahli, investor dan wisatawan. Mereka pada secara tidak langsung telah membantu Indonesia dalam mempercepat kemajuan hampir di setiap sektor industri, dan pariwisata hingga bidang teknologi maju.

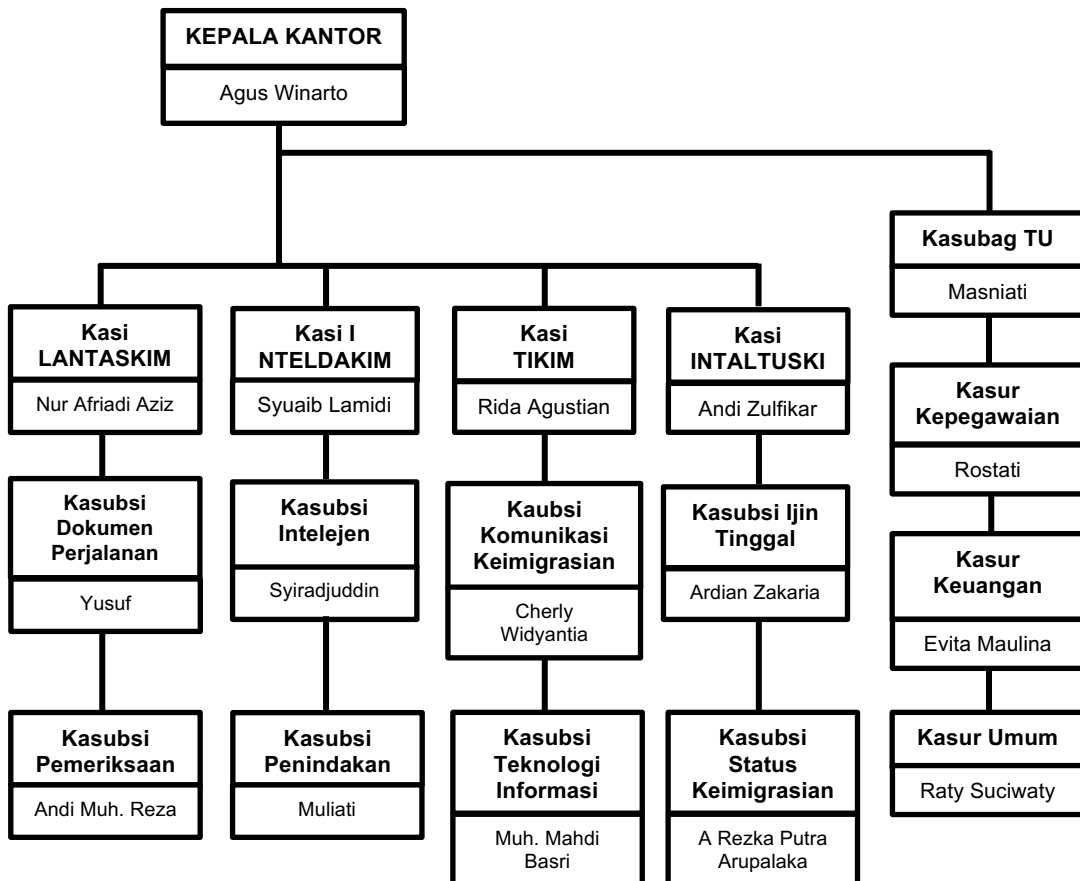
5. Struktur Organisasi dan Kepegawaian

Berdasarkan Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kantor Imigrasi, Kantor Imigrasi Kelas I Makassar terdiri dari:

- a. Sub Bagian Tata Usaha;
- b. Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi Keimigrasian;
- c. Seksi Lalu Lintas Keimigrasian;
- d. Seksi Izin Tinggal dan Status Keimigrasian;
- e. Seksi Intelijen dan Penindakan Keimigrasian.

Gambar II. 1

Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar Tahun 2021



6. Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar

a. Pelayanan Pemohonan Paspor Baru

Mengisi permohonan formulir secara lengkap dengan tinta hitam dan huruf cetak

- a) Bukti domisili (asli dan Fotokopi)
- b) KTP Elektronik (wajib)
- c) Mengisi formulir permohonan secara lengkap dengan huruf cetak da tinta hitam
- d) Bukti Identitas Diri (Asli dan Fotokopi) (minimal pilih salah satu)
- e) Akta Kelahiran (wajib)
- f) Akta Perkawinan atau Surat Nikah atau ijasah
- g) Surat lain yang dikeluarkan oleh pemerintah
- h) Surat Ganti Nama (untuk WNI keturunan)
- i) Keputusan Presidium Kabinet (wajib)
- j) Keputusan Menteri Kehakiman RI
- k) Keputusan Pengadilan Negeri

Izin instansi bagi ABRI dan Kepolisian, PNS, (untuk WNI ketentuan)

Bagi anak di bawah usia 17 tahun dapat melampirkan:

- a) Akte Perkawinan/Surat Nikah Orang Tua

- b) Surat Persyaratan izin dari orang tua yang ditanda tangani dan bermaterai 6000
- c) Paspor orang tua apabila ada
- d) Akte Lahir Anak
- e) KTP Orang Tua

Bagi anak buah awak kapal dapat melampirkan:

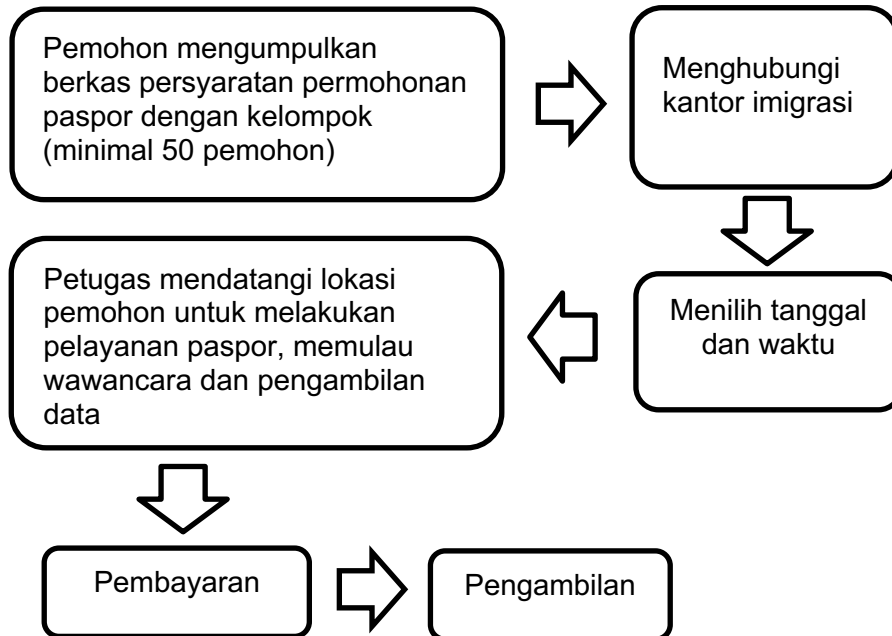
- b) Permohonan dari kapten kapal atau nahkoda atau dari agen kapal perusahaan tersebut
- c) Terdapat dalam *crew list*

Bagi Tenaga Kerja Indonesia atau TKI wajib melampirkan surat Rekomendasi Disnaker untuk WNI yang mendapatkan kewarganegaraan Indonesia melalui Perundang-undangan (tertuang dalam Menteri Kehakiman dan HAM RI no.M-01.HI.05.05 tahun 2004 Tentang perbukitan Kewarganegaraan dalam permohonan SPRI atau perjanjian lainnya)

Orang yang memperoleh naturalisasi sesuai pasal 5 dan 6 UU no. 62 Tahun 58 wajib menunjukkan SBKBRI

- a) Ketentuan tersebut hanya untuk SPRI dan izin lainnya yang pertama kali
- b) Bagi istri dan/atau anak hanya perlu menunjukkan pemberian kewarganegaraan

b. Proses Alur Permohonan Eazy Passport



Sumber: Instagram Kantori Imigrasi Kelas I Kota Makassar

c. Alur Pelaksanaan Layanan Eazy Passport

a) Pengajuan Permohonan Layanan *Eazy Passport*

1. Pemohon mengajukan permohonan Layanan *Eazy Passport* kepada Kantor Imigrasi melalui surat permohonan dari pimpinan atau Perkantoran Pemerintah/TNI/POLRI/BUMN/BUMD/Swasta, Instansi Pendidikan (Sekolah/Pesantren/Asrama), Komunitas/ Oranisasidan Komplek Perumahan/ Apartemen;

2. Dalam suatu permohonan memuat mengenai keterangan jumlah pemohon paspor, data para pemohon paspor (nama, tanggal lahir, NIK, pemohon paspor baru/pergantian, pemohon layanan paspor biasa/layanan percepatan 1 hari). Lokasi dan waktu pelayanan paspor, serta nomor Kontak PIC sebagai narahubung yang dapat dihubungi.
- b) Proses Persiapan Pelaksanaan Layanan *Eazy Passport*
- Kantor Imigrasi melakukan:
1. Koordinasi dengan perwakilan/PIC pemohon mengenai teknis pelaksanaan Layanan *Eazy Passport*;
 2. Menyiapkan unit mobil layanan *Passpor* keliling dan/atau mobile Unit SPRI, petugas verifikasi dan wawancara, input data, dan pengambilan biomedik, petugas pengemudi. Apabila tersedia EDC Mesin pembayaran, serta sarana dan prasarana pendukung lainnya dalam pemberian Layanan *Eazy Passport*;
 3. Membagi pelayanan paspor ke dalam beberapa kategori hari pelayanan apabila permohonan paspor dalam jumlah yang cukup besar.
- c) Pelaksanaan Layanan *Eazy Passport*.

Petugas Layanan *Eazy Passport* melakukan:

Meyiapkan *sitting* antrian pelayanan paspor sesuai dengan sarana dan prasarana yang disediakan pada lokasi pelayanan

1. Dalam rangka implementasi protokol pencegahan penularan COVID-19;
2. Melakukan validasi berkas persyaratan dan wawancara, imput data, dan pengambilan biomedik dengan menggunakan mobile unit SPRI;
3. Pemohon diberikan kode *billing*;
4. Apabila terdapat permohonan layanan percepatan 1 hari, pemohon melakukan pembayaran PNBP sebelum pukul 13.00 waktu setempat.

d) Proses Penerbitan Paspor

1. proses penerbitan paspor dilakukan pada Kantor Imigrasi untuk dilakukan alokasi adjudikasi, uji kualitas, dan pencetakan paspor;
2. apabila terdapat permohonan layanan percepatan 1 hari, petugas pada kantor imigrasi mengutamakan penyelesaian paspor tersebut.

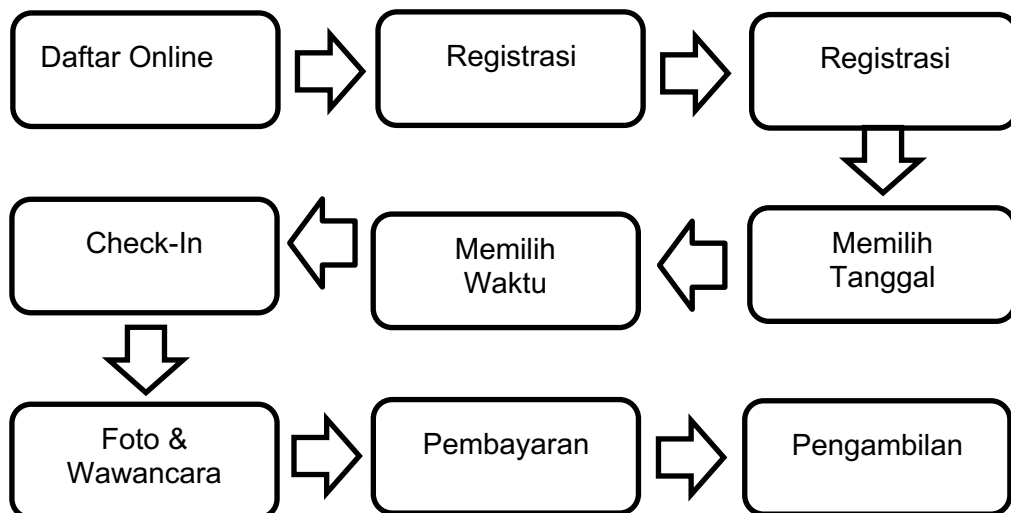
e) Penyerahan Paspor

Penyerahan Paspor dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Diambil langsung oleh pemohon paspor;
2. Diambil oleh perwakilan instansi/ kantor/komunitas sebagaimana tersebut pada angka 1 dengan melampirkan surat kuasa/surat perintah dari pimpinan/para pemohon; atau;
3. Dikirim melalui jasa PT. Pos Indonesia.

Metode penyerahan paspor dapat ditentukan dengan melakukan koordinasi Bersama perwakilan/PIC pemohon.

d. Alur Permohonan Paspor Dindividu



Sumber: Kantor Imigrasi kelas I Kota Makassar

- 1) Mengambil Antrian Online pada Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (APAPO) yang terdapat pada Playstore atau dapat mengunjungi website antrian.imigrasi.go.id/LayananPaspor/.
- 2) Datang ke kantor imigrasi untuk melakukan verifikasi berkas dan pengambilan biomedic
- 3) Melakukan pembayaran pada bank atau kantor pos terdekat 3 (tiga) hari setelah pembayaran paspor dapat diambil. (1 hari verifikasi dan pengambilan biomedic, 1 hari verifikasi biomedic melalui SIMKIM, 1 hari pencetakan Paspor)
 - a. Persyaratan:
 - 1) KTP elektronik asli dan fotocopy
 - 2) Kartu Keluarga asli dan fotocopy
 - 3) Akta Lahir atau Ijazah (SD/SMP/SMA) atau Buku Nikah asli dan fotocopy

B. Analisis

1. Kedudukan Surat Edaran Nomor: IMI-1060.GR.01.01 Tahun 2020 tentang Layanan *Eazy Passport*

Hirarki Peraturan Perundang-undangan berdasarkan UU Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan terdiri atas:

- a. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
- b. Ketetapan Majelis Permusyawaratan Rakyat;
- c. Undang-undang/Peraturan Pemerintah Penganti Undang-Undang;
- d. Peraturan Pemerintah;
- e. Peraturan Presiden;
- f. Peraturan Daerah Provinsi; dan
- g. Peraturan Daerah Kabupaten/Kota.

Dalam pasal 8 ayat (1) menyebutkan Jenis peraturan Perundang-undangan selain sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (1) mencakup peraturan yang ditetapkan oleh majelis Permusyawaratan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Daerah, Mahkamah Agung, Mahkamah Konstitusi, Komisi Yudisial, Badan Pemeriksa Keuangan, Bank Indonesia, Menteri, Lembaga, badan, atau komisi yang setingkat yang dibentuk dengan Undang-undang atau Pemerintah atas Undang-Undang, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Gubernur, Dewan Perwakilan

Rakyat Daerah Kabupaten/Kota, Bupati/Walikota, Kepala Desa atau yang setingkat.²⁸

Sehingga diperjelas pada ayat (2) yang berbunyi Peraturan Perundang-Undangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diakui keberadaannya dan mempunyai kekuatan hukum mengikat sepanjang diperintahkan oleh Peraturan Perundang-undangan yang lebih tinggi atau dibentuk berdasarkan kewenangan.²⁹

Surat edaran yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi merupakan peraturan yang dibentuk berdasarkan Kewenangan Pejabat yang berwenang dalam hal ini adalah Direktorat Jenderal Imigrasi. Kedudukan Dikeluarkannya surat edaran merupakan bentuk Peraturan Kebijakan atau *Beleidsregel* yang dimaksud dalam bahasan ini, adalah suatu peraturan umum tentang pelaksanaan wewenang pemerintahan terhadap warga negara yang ditetapkan berdasarkan kekuasaan sendiri oleh instansi pemerintahan yang berwenang. Lahirnya *beleidsregel* ini dari adanya *freis ermessen* (kewenangan tidak terbatas) dari pejabat pemerintahan. Namun kemudian dalam perkembangannya baru disadari bahwa *beleidsregel* itu *is neit andres* dari *freies ermessen*. *Beleidsregel* tidak lain dari *freis ermessen* atau *discretionary power* dalam wujud tertukis

²⁸UU Nomor 12 Tahun 2022 Tentang Pementukan Peraturan Perundang-undangan.

²⁹ Ibid.

dan dipublikasi ke luar. Diberi label “peraturan” karna beleidsregel cakupan batasannya hanya pada lapangan administrasi atau bestuursgebeid.³⁰

Peraturan Kebijakan atau *Beleidsregel* yang dimaksud oleh J.H van Kreveld, terdiri berbagai macam jenis antara lain; (a) *het beleid* (kebijaksanaan), (b) *beleidslijnen* (garis-garis kebijakan), (c) *voorschriften* (peraturan-peraturan), (d) *richtlijnen* (pedoman-pedoman), (e) *beleidsnota's* (nota kebijakan), (f) *circulaires* (surat edaran), (g) *resoluties* (resolusi-resolusi), (h) *aanschrijvingen* (instruksi-instruksi), (i) *beschikkingen* (keputusan-keputusan), (j) *reglemen ministriële* (peraturan-peraturan pemerintah), (k) *enbekenmakingen* (pengumuman-pengumuman), (l) *regelingen* (petunjuk-petunjuk).³¹

Bagir Manan memberikan beberapa rumusan mengenai ciri-ciri peraturan kebijakan antara lain: (a) peraturan kebijakan bukan bagian dari peraturan perundang-undangan, (b) peraturan kebijakan tidak dapat diuji secara *wetmatigheid*, karena tidak adanya dasar peraturan perundang-undangan untuk membuat keputusan peraturan kebijakan tersebut, (c) asas-asas pembatasan dan pengujian terhadap peraturan perundang-undangan yang tidak berlaku pada peraturan kebijakan. (d) peraturan kebijakan di buat berdasarkan feires ermessen dan ketiadaan wewenang administrasi bersangkutan membuat peraturan perundang-

³⁰K.Haris. *Good Governance*, Jurnal Yuridika Vol. 30 No 1, Januari 2015 Universitas Haluoleo, hlm. 66.

³¹J.H. Kriveld, *Beleidsregel in Het Recht*, Kluwer International Law 1983, hlm. 3.

undangan, (e) peraturan kebijaksanaan pengujiannya diserahkan pada *doelmatigheid* dan karna itu pengujiannya melalui asas-asas umum pemerintahan yang baik, (f) dalam praktek diberi format dalam berbagai bentuk dan jenis aturan, yakni instruksi, keputusan, pengumuman, surat edaran dan lain-lain, tidak jarang dijumpai dalam bentuk peraturan.³²

Dilihat dari segi format atau bentuk, letak dan kekuatan mengikatnya, terdapat persamaan dan perbedaan antara *regeling* (peraturan perundang-undangan) dengan *beleidsregel* (peraturan kebijaksanaan). Perbedaan dan persamaan tersebut dapat dilihat dari beberapa sudut pandang.

Pertama, segi bentuk dan formatnya *beleidsregel* atau peraturan kebijaksanaan sering ditemukan mirip dengan *regeling* (peraturan perundang-undangan), meliputi dasar hukum, konsideran, substansi atau batang tubuhnya yang terdiri dari pasal-pasal, bab-bab, dan juga penutup.

Kedua, segi kedudukannya dalam ilmu hukum, untuk *beleidsregel* (peraturan kebijaksanaan) masuk pada kajian pembahasan hukum administrasi, karna peraturan kebijaksanaan muncul karna wewenang pemerintahan yang melahirkannya, sedangkan peraturan perundang-undangan dapat kategorikan ke dalam Hukum Tata Negara selama berkaitan dengan Peraturan daerah (Perda) yang dibuat oleh DPRD dengan persetujuan Kepala Daerah.

³²Bagir Manan, *Peraturan Kebijaksanaan*, (1994), hlm. 16-17.

Ketiga, segi mengingat, untuk peraturan kebijaksanaan yang dikeluarkan dalam bentuk keputusan tidak mengikat secara umum sedangkan peraturan perundang-undangan mengikat secara umum, karna pejabat atau badan yang mengeluarkan keputusan tidak berkewenangan, namun demikian dalam praktek dan kenyataannya sekarang ini banyak keputusan yang bersifat mengatur dan mengikat secara umum.

Keempat, segi sumber pembentukan, untuk *beleidsregel* (peraturan kebijaksanaan) berasal dari fungsi eksekutif sedangkan *regeling* (peraturan perundang-undangan) berasal dari fungsi legislatif, sedangkan.

Kelima, segi uji materil, untuk *beleidsregel* (peraturan kebijaksanaan) melalui Peradilan Administrasi Negara (Tata Usaha Negara) sedangkan *regeling* (peraturan perundang-undangan) melalui Mahkamah Konstitusi untuk undang-undang terhadap UUD NRI 1945 dan melalui Mahkamah Agung untuk pengujian terhadap dibawah undang-undang terhadap undang-undang, sedangkan

Suatu kenyataan dalam praktek hukum, peraturan kebijakan yang dibuat dan mengikat secara hukum kepada seluruh masyarakat, sehingga peraturan kebijaksanaan sama halnya dengan peraturan perundang-undangan. Jika fenomena tersebut berkembang dan menghasilkan patokan dalam berfikir maka akan menjadi benar apa yang dikatakan oleh A. Hamid Attamini dalam memetakan persamaan antara peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan dan peraturan

kebijaksanaan yang sama-sama berlaku keluar, ditujukan kepada masyarakat umum dan mengikat masyarakat secara umum karna masyarakat yang terdampak regulasi tersebut itu tidak dapat menghindarinya dan harus mengikutinya. Maka peraturan kebijaksanaan yang sifatnya umum akan mengikat secara umum dan terus berkembang untuk ditujukan secara umum.

Bestuurshandeling atau tindakan pemerintah yang dimaksudkan yakni setiap perbuatan ataupun tindakan yang dilakukan oleh alat perlengkapan pemerintah (*bestuursorgaan*) dalam menjalankan fungsi pemerintahan (*bestuursfunctie*). Tindakan pemerintah dikenal dalam dua bentuk, yakni tindakan berdasarkan hukum atau *rechtshandleing* dan tindakan berdasarkan fakta atau bukan berdasarkan hukum (*feitelijkehandeling*) *Rechshandeling* (tindakan pemerintah berdasarkan hukum) dapat dimaknai tindakan yang berdasar sifat dapat menghasilkan akibat hukum agar terbentuk menciptakan hak dan kewajiban. Tindakan tersebut muncul sebagai konsekuensi logis pemerintah dalam kedudukannya sebagai subjek hukum, sehingga akibat hukum dapat ditimbulkan, sedangkan yang dinilai sebagai bukan hukum atau tindakan fakta/nyata yakni tindakan pemerintah yang tidak berhubungan langsung dengan kewenangannya dan tidak berakibat hukum.³³

³³K.Haris. Good Governance, Jurnal Yuridika, loc.,. Cit, hlm. 69.

Tindakan hukum administrasi merupakan sebuah kehendak memiliki sifat berupa pernyataan sebagai akibat dari tindakan organ administrasi dalam kondisi tertentu yang dapat berakibat hukum dibidang hukum administrasi. Terdapat dua bentuk tindakan pemerintah, yakni tindakan yang didasari hukum publik dan yang disadari hukum privat. Tindakan *publiekrechtelijke handeling* (berdasarkan hukum publik) adalah setiap tindakan pemetintahan yang didasari pada hukum publik (bersifat hukum administratif) dan memiliki akibat hukum administratif pula. Komisi Van Poelje berpendapat, tindakan hukum publik adalah tindakan-tindakan hukum yang dilakukan oleh pemegang penguasa dalam menjalankan fungsi pemerintahan. Tindakan hukum publik tersebut terdiri dari dua bentuk, yakni *eenzijdig publiekrechtelijke handeling* atau tindakan hukum publik bersifat sepihak dan *meerzijdig publiekrechtelijke handeling* atau tindakan hukum publik yang bersifat berbagai pihak, yakni dua pihak atau lebih, yang kemudian disebutkan E. Utrecht sebagai tindakan hukum publik bersegi satu dan bersegi dua.

Berdasarkan dari analisis tersebut penulis dapat memahami bahwa kedudukan Surat Edaran merupakan *freies ermessen* atau diskresi. Dalam UU Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan pemberian diskresi dijelaskan Diskresi hanya dapat dilakukan oleh Pejabat Pemerintahan yang berwenang.³⁴

³⁴UU 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan Pasal 22 ayat (1).

Pengambilan keputusan dalam lingkup diskresi pejabat pemerintahan bermaksud untuk memberikan kemudahan dalam pemerintahan; memberikan kepastian hukum; mengisi kekosongan hukum; dan mengatasi stagnasi pemerintahan pada kondisi tertentu untuk kepentingan umum.³⁵ Berdasarkan tujuan dibentuknya diskresi tersebut dengan dikeluarkannya Surat Edaran Nomor IMI-1060.GR.01.01 Tahun 2020 tentang Layanan *Eazy Passport* diharapkan dapat menjawab tujuan-tujuan dikeluarkannya surat edaran ini dimana dalam Surat Edaran Ini telah dijelaskan pada bagian Maksud dan tujuan sebagai pedoman pelaksanaan Layanan *Eazy Passport* dan Petunjuk Bagi satuan Kerja Keimigrasian mengenai Pelaksanaan Layanan *Eazy Passport*.

Tujuan dibentuknya Layanan *Eazy Passport* dalam rangka peningkatan Pelayanan Paspor dan inovasi pelayanan di lingkungan Direktorat Jendral Imigrasi sebagai perpanjangan tangan dari Surat Edaran Nomor IMI-GR.01.01-0946 Tahun 2020 tentang Pelaksanaan Tugas dan Fungsi Keimigrasian dalam Masa Tatanan Normal Baru. Penghadiran layanan ini dalam pertimbangan melancarkan penyelenggaraan pemerintahan agar tetap produktif dan mencegah penyebaran *Corona Virus Disease* 2019 (Covid-19) maka perlu dilakukan penyesuaian pada sistem kerja pada satuan kerja Keimigrasian.

³⁵UU 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan Pasal 22 ayat (2).

Dalam mengisi Kekosongan Hukum dimana belum ada aturan ataupun prosedur yang mengatur penyelenggaraan pemerintahan dalam masa pandemi global Covid-19 maka diterbitkanlah diskresi dalam bentuk *circulaires* atau surat edaran. *freis ermessen* digunakan karena; *pertama*, Keadaan darurat yang tidak dapat dikondisikan untuk menerapkan ketentuan tertulis; *kedua*, tidak atau belum ada peraturan yang mengatur sebelumnya; *ketiga*, sudah ada peraturannya tetapi menyebabkan multitafsir. Kebebasan diskresi tersebut terdiri dari kebebasan administrasi (*interpretatievrijheid*), kebebasan mempertimbangkan (*beoordelingsvrijheid*), dan kebebasan mengambil kebijakan (*beleidsvrijheid*). Kebebasan interpretasi mengimplementasikan kebebasan yang dimiliki organ pemerintah untuk menginterpretasikan suatu undang-undang. Kebebasan mempertimbangkan muncul ketika undang-undang menampilkan dua pilihan atau sebagai alternatif kewenangan terhadap persyaratan tertentu yang pelaksanaannya dapat dipilih oleh organ pemerintahan. Sedangkan kebebasan mengambil kebijakan lahir Ketika pembuat undang-undang memberikan kewenangan kepada organ pemerintahan dalam melaksanakan kekuasaannya untuk melakukan inventarisasi dan mempertimbangkan berbagai kepentingan.³⁶

³⁶Ridwan, *Tiga Dimensi Hukum Administrasi dan Peradilan Administrasi*, Yogyakarta: FH UII Press, 2009, hlm. 81-82.

Alasan yuridis juga menjadi pertimbangan hadirnya diskresi atau *circulaires* masa pandemi Covid-19 menghambat Sebagian aktivitas pemerintahan bahkan sampai ke sector perekonomian negara demi mendukung keberlangsungan pelaksanaan fungsi dan tugas pemerintahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sehingga Pejabat pemerintahan perlu mengambil tindakan berupa keputusan dan tata tindakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang memberikan suatu pilihan keputusan dan/atau tindakan; ataupun pengambilan keputusan karena adanya sagnasi pemerintahan guna kepentingan yang lebih luas.³⁷

Sehubungan dengan pengambilan tindakan berupa keputusan dan/atau tindakan. Alasan sosiologis juga menjadi pertimbangan dalam pengambilan kebijakan. Sebagai tujuan mengendalikan penyebaran *Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)*. Pemberian pelayanan publik sudah menjadi kewajiban penyelenggara negara dalam memberikan kesejahteraan rakyatnya. Sesuai dengan amanat yang terkandung dalam UUD NRI 1945 Pasal 28 ayat (1) yang berbunyi "*Setiap Orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama dihadapan hukum*" dan ayat (3) yang berbunyi "*setiap warga negara berhak mendapatkan kesempatan yang sama dalam pemerintahan.*" Dalam perspektif konstitusi, pemerintah berkewajiban

³⁷UU Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Peraturan Pemerintahan Pasal 23.

memberikan jaminan perlindungan dan kepastian hukum kepada setiap warga negara dalam pemerintahan dan pelayanan publik. Berdasarkan jaminan konstitusi tersebut pemberian pelayanan publik harus tetap berjalan demi mewujudkan kesejahteraan rakyat. demi mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik atau *good governance* tersebut pemerintah berupaya memberikan inovasi pelayanan publik pada masa pandemic Covid-19 agar pelayanan publik tetap berjalan dengan baik.

Pemberian pelayanan publik bukan hayalah sekedar pemenuhan hak dan kewajiban pemerintah kepada masyarakatnya. Pelayanan publik juga menjadi cerminan kualitas dari suatu negara. *Good Governance* menjadi indikator penentu keberhasilan suatu rezim pemerintahan yang dilihat dari bagaimana pemerintahan memberikan pelayanan publik yang baik dan bertanggung jawab. Penulis sejalan dengan definisi pelayanan publik yang dikemukakan oleh Lewis dan Gilma dimana pelayanan publik sebagai kepercayaan publik sehingga pemberian pelayanan publik yang baik dan bertanggung jawab akan memberikan kepercayaan publik sebagai dasar mewujudkan *good governance*.³⁸

Alasan dikeluarkannya surat edaran nomor IMI-1060.GR.01.01 Tahun 2020 tentang Layanan *Eazy Passport* pada hakikatnya merupakan perpanjangan tangan dari dikeluarkannya Keputusan Menteri dalam negeri

³⁸Ahmad Ainur Rohman, 2010. *Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmu Administrasi 2: hlm. 138-139.

nomor 440-830 tahun 2020 tentang Pedoman Tata Normal Baru Produktif dan Aman *Corona Virus Disease* 2019 bagi Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah.

Direktorat Jenderal imigrasi mempunyai kewenangan untuk mengeluarkan surat edaran sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang dijelaskan sebelumnya pada UU nomor 30 tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan diskresi hanya bisa dikeluarkan oleh pejabat pemerintah yang berwenang. Diskresi harus didasari dengan keyakinan bahwa kebijakan atau keputusan yang dibuat lebih baik untuk mencapai tujuan pelaksanaan administrasi pemerintahan. Menurut UUAP pasal 1 ayat (9) “diskresi adalah keputusan dan/atau tindakan yang ditetapkan dan/atau dilakukan oleh pejabat pemerintahan untuk mengatasi persoalan konkret yang dihadapi dalam penyelenggaraan pemerintahan dalam hal peraturan perundang-undangan yang memberikan pilihan, tidak mengatur, tidak lengkap atau tidak jelas, dan/atau adanya stagnasi pemerintahan”. Kemudian pada pasal 6 ayat (2) dinyatakan bahwa: “pejabat pemerintahan memiliki hak untuk menggunakan kewenangan dalam mengambil keputusan dan/atau tindakan”, yang berarti bahwa UUAP tersebut telah menetapkan bahwa diskresi adalah hak bagi setiap pejabat pemerintah sesuai dengan wilayah atau ruang lingkup tanggung jawab pejabat yang bersangkutan.

Kekuatan surat edaran dalam sistem hukum Indonesia tergolong kedalam peraturan kebijaksanaan yang tidak lepas dari terminology *freieis ermessen* yakni pejabat atau lembaga tata usaha negara yang terkait merumuskan suatu kebijakan berupa bentuk "*juridische regels*" seperti pedoman, pengumuman, surat edaran beserta mengumumkan kebijakan tersebut.³⁹ Surat edaran tidak boleh memuat sanksi pidana, surat edaran berada dalam lingkup administrasi sehingga pengenaan sanksi administrasi berupa teguran maupun denda yang dapat dipergunakan.

2. Pelaksanaan Pelayanan *Eazy Passport* di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Makassar

Pemberian pelayanan publik kepada masyarakat telah terjamin dan tertuang dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dan hubungan antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik. Dengan penjaminan kepastian hukum antara hubungan masyarakat yang bertujuan untuk mengsejahterakan masyarakat telah dijelaskan pada pasal 3 Undang-undang Pelayanan Publik yakni: (a) terwujudnya Batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; (b)

³⁹Philipus M. Hadjon, *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*, Yogyakarta, Gajah mada University Pres, 2005, hlm.130

terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik; (c) terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan perundang-undangan; dan; (d) terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.⁴⁰

Berdasarkan tujuan-tujuan tersebut penyelenggara pelayanan publik sebagai bagian dari Aparatur Sipil Negara (ASN) berkewajiban memberikan pelayanan yang baik. Fungsi ASN tertuang dalam UU Nomor 5 Tahun 2014 pasal 10 yang berfungsi sebagai pelaksana kebijakan publik, pelayanan publik, perekat dan pemersatu bangsa. Serta tugas ASN sebagaimana dijelaskan pada pasal 11 melaksanakan kebijakan publik yang dimuat oleh Pejabat Pembina Kepegawaian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas, dan mempererat persatuan dan kesatuan NKRI.⁴¹

Aparatur Sipil negara sebagai pelayan publik dan pelaksana kebijakan publik sudah sepatutnya memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Tugas ASN selanjutnya melaksanakan kebijakan publik demi mempererat persatuan dan kesatuan bangsa dengan masyarakat. Pelayanan tidak hanya sebagai wacana saja tetapi harus diimpelentasikan dalam kehidupan sehari-hari. ASN sebagai kepercayaan untuk memberikan

⁴⁰UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 3.

⁴¹UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 10 dan Pasal 11.

layanan kepada masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan prima untuk itu diperlukan sikap; (a) sensitif dan responsif terhadap tantangan dan peluang yang dihadapi; (b) berfikir kreatif dan inovatif; (c) berpikir sistematis dan jauh kedepan; dan (d) mampu mengoptimalkan sumber daya yang potensial.⁴²

ASN dituntut memberikan kepastian hukum dalam mengedepankan pelayanan kepada masyarakat. Penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu didasarkan dari penugasan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam UU Nomor 12 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dikenal adanya sistem pelayanan terpadu yang dilaksanakan dengan prinsip; keterpaduan, ekonomis, koordinasi, pendelegasian atau pelimpahan wewenang akuntabilitas, dan aksesibilitas.⁴³ Sehingga sudah sepatutnya ASN berkewajiban menjalankan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku dengan mengedepankan pelayanan berdasarkan hukum.

Pemberian pelayanan keminigrasian termuat dalam tugas dan fungsi pelayanan sesuai UU imigrasi Nomor 6 tahun 2011 Pasal 1 dimana fungsi imigrasi adalah bagian dari urusan pemerintahan negara dalam memberikan pelayanan Keimigrasian, penegakan hukum, keamanan negara, dalam fasilitator pembangunan kesejahteraan masyarakat.

⁴²Ida Hayu Dwimawanti, *Op.Cit*, hlm.115.

⁴³ UU Nomor 12 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 13.

Hadirnya layanan *Eazy Passport* ini berdasarkan dari surat edaran nomor: IMI-1060.GR.01.01 Tahun 2020 tentang Layana *Eazy Passport* pada pelaksanaan di kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar merujuk pada surat edaran tersebut. Sasaran masyarakat yang menjadi penerima layanan ini adalah kelompok masyarakat dalam jumlah tertentu yang telah ditentukan oleh Kantor Imigrasi Kota Makassar sendiri sebanyak minimal 30 orang seperti yang telah disampaikan oleh Kepala Kantor Imigrasi Kota Makassar Agus Winarto.⁴⁴ Menurut Beliau Kebijakan tersebut dikeluarkan berdasarkan pengamatan mobilitas masyarakat Kota Makassar yang tentunya memiliki pertimbangan pengambilan kebijakan penurunan jumlah minimum peserta agar dapat mendapatkan layanan *Eazy Passport*. Sebagai sumber pemasukan utama Kantor Imigrasi yakni penerbitan paspor dalam memenuhi penerimaan Pendapatan Negara Bukan Pajak (PNBP) maka dirasa perlu untuk menurunkan persyaratan minum dari 50 peserta pemohon menjadi 30 pemohon perhari dalam satu tempat.⁴⁵ Lebih lanjut menurut Nur Aziz Kepala Seksi Lalu Lintas Keimigrasian Kota Makassar menyatakan bahwa:

Kebutuhan masyarakat Kota Makassar berbeda dengan kota lain, sehingga untuk kota Makassar diturunkanlah menjadi 30 minimum pemohon untuk mendapatkan layanan *Eazy Passport* tetapi tidak memaksa jika ada 30 boleh dijalankan jika 50 lebih bagus lagi. Sehingga lebih kepada melihat domisili dari wilayah kota Makassar sendiri.

⁴⁴Juniato Budiman Setyawan, imigrasi.go.id..., Op.,.Cit (diakses tanggal 9 Februari 2021)

⁴⁵Hasil Wawancara dengan Nur Arifandi Aziz selaku Kepala Seksi Lalu Lintas Keimigrasian Kota Makassar, 30 Maret 2021, pukul 13.00 WITA.

Pada dasarnya layanan Paspor biasa menurut peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 8 tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor dijelaskan pada Pasal 2 dimana Paspor biasa terdiri atas paspor biasa elektronik dan paspor biasa nonelektronik dalam pelayanan *Eazy Passport* ini pemohon dapat meminta jenis paspor apa yang ini mereka dapatkan. Untuk Paspor Biasa non-elektronik pembayaran sebesar Rp.350.000 dan untuk Paspor Biasa elektronik pembayaran sebesar Rp.650.000.

Pada Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar pemberian layanan Layanan Eazy dihadirkan dalam rangka peningkatan layanan paspor dan inovasi pelayanan publik di lingkungan Jenderal Imigrasi. Layanan seperti mendatangi langsung kantor imigrasi juga tetap dilaksanakan sebagai untuk pemohon yang ingin mendapatkan paspor secara individu.

Pada layanan *Eazy Passport* yang dilaksanakan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar harusnya mendapat percepatan pelayanan paspor sesuai Prosedur Pemberian Layanan pada layanan Paspor sesuai Standar Operasional Prosedur atau (SOP) layanan *Eazy Passport*. Dimana pada ketentuan percepatan paspor dapat diberikan dalam satu hari yang sama dengan syarat pembayaran PNBK dilakukan sebelum pukul 13.00 waktu setempat. Namun, Pada Kantor Imigrasi Kota Makassar sendiri untuk layanan percepatan paspor jadi dalam sehari disediakan pada layanan yang terpisah dengan biaya yang berbeda pula.

Layanan Percepatan Paspor dilakukan dalam program layanan yang berbeda dengan sistem satu kali jadi dalam sehari dilayani pada jam kerja mulai pukul 07.00 dini hari hingga 13.00 waktu setempat. Dengan biaya PNBP sebesar Rp.1.350.000. Menurut Nur Arifandi Aziz selaku Kepala Seksi Lalu Lintas Keimigrasian Kota Makassar, *Eazy Passport* hanya untuk memudahkan masyarakat pemohon tidak keluar dari wilayahnya dalam keadaan pengurusan paspor tidak *urgent*. Sedangkan Layanan Percepatan Paspor pengurusan dan pencetakan paspor dilakukan di dalam wilayah kantor Imigrasi. Untuk layanan *Eazy Passport* pencetakan tidak dilakukan selain di Kantor Imigrasi karena menggunakan mesin pencetak paspor yang hanya tersedia di Kantor Imigrasi. Pada saat pemberian layanan untuk *Eazy Passport* mesin cetak tersebut tidak dibawa serta. Sehingga untuk penyelesaian paspor pada layanan *Eazy Passport* maupun layanan Paspor Individu tetap 4 (empat) hari kerja setelah pemohon melakukan pembayaran PNBP sesuai dengan jenis paspor yang diambil. Adapun batas jangka waktu pembayaran maksimal 7 (tujuh) hari setelah pengambilan biomedik lewat dari hari tersebut dianggap batal.⁴⁶ Lebih lanjut Nur Arifandi Aziz selaku Kepala Seksi Lalu Lintas Keimigrasian Kota Makassar menyatakan bahwa:

Jika ingin mendapatkan pelayanan paspor yang jadi pada hari yang sama ikut pada layanan percepatan paspor yang mendapatkan pelayanan dihari yang sama dan jadi dihari yang sama, dengan

⁴⁶Hasil Wawancara Dengan Nur Arifandi Aziz selaku Kepala Seksi Lalu Lintas Keimigrasian Kota Makassar, 30 Maret 2021, pukul 13.00 WITA.

dikenakan biaya sebesar Rp 1.000.000 dan biaya blangko paspor biasa nonelektronik Rp 350.000 kalau mengambil elektronik Rp 650.000. layanan ini diperuntukkan untuk orang dengan keperluan mendesak maka langsung dilayani tanpa melalui *online*.

Eazy Passport tetap berbeda karena layanan ini dalam artian masyarakat tidak keluar dari wilayahnya, petugas yang datang, kalau untuk percepatan paspor otomatis dimana dia dilayani yakni di kantor otomatis disitu pula dilakukan pencetakan paspor sedangkan untuk layanan *Eazy Passport* tidak mungkin mesin cetak paspornya di bawa ke lokasi pelayanan *Eazy Passport* otomatis harus ke kantor lagi.

Layanan *Eazy Passport* yang dikeluarkan Dirjen Imigrasi diharapkan dapat menjawab kebutuhan masyarakat dalam pelayanan paspor yang terutama bagi Kelompok masyarakat Perkantoran Pemerintah, Instansi Pendidikan, Komunitas serta Kompleks Perumahan. Dalam pemberian Layanan *Eazy Passport* di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar dilakukan dengan menggunakan protokol Kesehatan dan menggunakan unit mobil SPRI menuju lokasi pemohon. Pemberlakuan permohonan bagi penerima layanan *Eazy Passport* dilakukan oleh perwakilan atau *person in charge* (PIC) pemohon mengenai teknis pelaksanaan Layanan *Eazy Passport* terkait lokasi dan waktu pelaksanaan.

Sehingga Perwakilan/PIC ini memiliki tanggung jawab sebagai narahubung terlaksananya kegiatan Layanan *Eazy Passport*. Perwakilan ini bertanggung jawab mengumpulkan data para pemohon paspor berupa nama, tanggal lahir, NIK, dan jenis permohonan apa yang diinginkan oleh masing-masing peserta pemohon. Dalam mengumpulkan data sebagai melakukan pengumpulan dapat dilakukan dengan pemberitahuan melalui kontak *person* pihak Kantor Imigrasi setelah menghasilkan kesepakatan

mengenai teknis pelaksanaan layanan barulah layanan dapat dilaksanakan. Petugas layanan *Eazy Passport* melakukan penyiapan *setting* antrian pelayanan paspor berdasarkan sarana dan prasarana yang tersedia pada lokasi pelayanan dalam rangka implementasi protokol pencegahan penularan Covid-19.

Pada layanan biasa secara individu sistem antrian tetap menggunakan antrian *online* menggunakan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (APAPO) atau dapat mengunjungi *website* Imigrasi untuk mendapatkan nomor antrian. Pada layanan biasa yang diperuntukkan untuk individu ini pemohon passport harus melakukan pengambilan nomor antrian, melakukan registrasi, memilih tanggal dan waktu pada aplikasi APAPO. Kemudian pemohon paspor harus mengunjungi lokasi Kantor Imigrasi untuk melakukan *check-in* foto dan wawancara serta pengambilan biomedik.

Berdasarkan alur pelayanan paspor secara individu ini jika diperbandingkan dengan layanan *Eazy Passport*, terdapat perbedaan pada penentuan pemilihan tanggal dan pemilihan waktu yang sebelumnya dilakukan oleh perwakilan pada layanan *Eazy Passport* dilakukan oleh perseorangan pemohon secara individu pada laman registrasi online APAPO atau mengunjungi *website* Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar. Sedangkan pada Layanan *Eazy Passport* penentuan jadwal dilakukan

setelah berkoordinasi dengan pihak Kantor Imigrasi yang dilakukan oleh perwakilan kelompok masyarakat.

Berikut penulis menguraikan perbedaan prosedur pelayanan pada layanan *Eazy Passport* dan Layanan Individu yang terdapat pada Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar:

Prosedur Pelayanan	<i>Eazy Passport</i>	Layanan Individu
Pendaftaran	Menggunakan surat permohonan oleh perwakilan kelompok.	Menggunakan pendaftaran online melalui <i>website</i> Kantor Imigrasi atau aplikasi APAPO.
Pemilihan jadwal pelayanan	Berkoordinasi dengan perwakilan pemohon mengenai teknis pelaksanaan Layanan <i>Eazy Passport</i> .	Registrasi serta pemilihan waktu dan tanggal dilakukan melalui <i>website</i> atau aplikasi APAPO.
Pelaksanaan Pelayanan	Menggunakan mobil kenadaraan layanan paspor keliling dan/atau <i>mobile unit</i> SPRI.	Mengunjungi Kantor Imigrasi untuk melakukan <i>Check-in</i> pada petugas loket.
Pengambilan data foto wawancara dan biomedik.	Dilakukan di lokasi pemohon dengan menyiapkan <i>setting</i> antrian dalam rangka implementasi protokol Kesehatan.	Pengambilan foto, wawancara dan biomedik dilakukan di Kantor Imigrasi.

Penyerahan paspor	Metode penyerahan paspor ditentukan dengan melakukan koordinasi bersama perwakilan pemohon.	Pengambilan paspor dilakukan setelah 4 (empat) hari kerja setelah melakukan pembayaran.
-------------------	---	---

Table: perbedaan layanan Eazy Passport dan layanan paspor Individu

Berdasarkan perbedaan alur prosedur pemberian pelayanan tersebut penulis menyadari bahwa pada layanan *Eazy Passport* seorang yang ditunjuk sebagai perwakilan atau *person in charge* (PIC) memiliki peran penting dalam mengumpulkan jumlah pemohon, menyiapkan surat permohonan pemberian layanan *Eazy Passport*, melakukan koordinasi dengan pihak Kantor Imigrasi sapa penentuan metode penyerahan paspor. PIC merupakan seseorang yang bertanggung jawab atas jalannya suatu event, proyek atau tugas tertentu dalam kantor.⁴⁷ Dalam pemberian layanan *Eazy Passport* perwakilan ini menjadi narahubung terlaksananya kegiatan pemberian layanan. Sedangkan pada layanan paspor individu segala bentuk tanggungjawab dilakukan oleh pemohon secara langsung untuk mendapatkan paspor.

Penyerahan paspor pada layanan *Eazy Passport* ditentukan dengan melakukan koordinasi bersama perwakilan/PIC pemohon. Penyerahan paspor dapat dilakukan dengan diambil langsung oleh pemohon paspor; diambil oleh perwakilan instansi/kantor/komunitas sebagaimana tersebut

⁴⁷<https://www.lawinsider.com/dictionary/person-in-charge>, dikases tanggal 19 April 2021.

dengan melampirkan surat kuasa atau surat perintah dari para pemohon. Pengambilan paspor juga dapat dikirim melalui jasa PT. Pos Indonesia. Hasil koordinasi dari perwakilan pemohon tersebut bersama dengan pihak kantor imigrasi tentang metode penyerahan paspor setelah perwakilan pemohon menyepakati sistem pengambilan paspor pada layanan *Eazy Passport*.

Pemberian layanan *Eazy Passport* harusnya menyediakan permohonan layanan percepatan 1 (satu) hari, sesuai yang telah dijelaskan pada Surat Edaran Nomor IMI-1060.GR.01.01 Tahun 2020 tentang Layanan *Eazy Passport*. Pada bagian ketentuan dan prosedur pemberian layanan paspor dalam pelaksanaan layanan *Eazy Passport* dijelaskan pada poin b angka 7 (tujuh); Pemohon Layanan *Eazy Passport* dapat diberikan layanan percepatan paspor selesai pada hari yang sama dengan syarat pembayaran PNBK dilakukan sebelum pukul 13.00 waktu setempat. Namun pelaksanaan pada Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar tidak melaksanakan pelayanan percepatan satu hari yang sama tersebut pada layanan *Eazy Passport*, berdasarkan hasil wawancara dengan Nur Arifandi Aziz selaku Kepala Seksi Lalu Lintas Keimigrasian Kota Makassar pemberian percepatan layanan selesai pada hari yang sama tersebut tidak diberlakukan pada layanan *Eazy Passport* karena dipisahkan pada program layanan tersendiri yang disebut sebagai program Percepatan Paspor.

Program Percepatan Paspor adalah pemberian percepatan pelayanan paspor yang selesai pada hari yang sama dengan syarat pembayaran dilakukan sebelum waktu 14.00 waktu setempat, dengan pembiayaan percepatan paspor senilai Rp.1.000.000 dan biaya paspor untuk paspor biasa elektronik Rp.650.000 dan paspor biasa non-elektronik Rp.350.000.⁴⁸ sedangkan pada ketentuan prosedur layanan *Eazy Passport* telah memberikan layanan percepatan paspor selesai pada hari yang sama dengan syarat pembayaran PNPB senilai harga paspor yang diminta tanpa harus membayar biaya percepatan paspor.

Perimbangan dari pihak kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar yang memisahkan layanan percepatan passport tersebut kedalam program yang berbeda adalah karena *Eazy Passport* hanya untuk memudahkan masyarakat pemohon tidak keluar dari wilayahnya dalam keadaan pengurusan paspor tidak *urgent*. Sedangkan Layanan Percepatan Paspor adalah program yang dikhususkan untuk seorang pemohon dalam kondisi darurat membutuhkan passport dalam waktu cepat. Selain itu, dalam mobil layanan paspor keliling dan/atau *mobile unit* SPRI tidak menyediakan alat pencetakan paspor. Mesin pencetakan hanya tersedia pada kantor imigrasi sehingga untuk melakukan percepatan paspor dalam satu hari yang sama pada layanan *Eazy Passport* dirasa tidak memungkinkan bagi petugas

⁴⁸Hasil Wawancara Dengan Nur Arifandi Aziz selaku Kepala Seksi Lalu Lintas Keimigrasian Kota Makassar, 30 Maret 2021, pukul 13.00 WITA.

Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar sehingga unit pengurusan dan pencetakan paspor tetap dilakukan di dalam wilayah kantor Imigrasi.

Berdasarkan hasil pengamatan tersebut penulis merasa bahwa keputusan memisahkan layanan percepatan paspor kedalam program tersendiri tersebut dirasa menciptakan kebijakan baru diluar prosedur pelayanan *Eazy Passport* yang telah tertuang dalam Surat Edaran Nomor IMI-1060.GR.01.01 Tahun 2020 tentang Layanan *Eazy Passport*. Berdasarkan uraian analisis mengenai kedudukan surat edaran sebagai peraturan kebijaksanaan atau *beleidsregel* yang tentunya tidak boleh menganut sanksi pidana karena merupakan rana hukum administrasi negara. Sudah sepatutnya Aparatur Sipil Negara pada kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar melaksanakan sesuai dengan ketentuan yang tertera dalam peraturan prosedur pelayanan *Eazy Passport*. Namun jika ditinjau dari alasan pemisahan layanan percepatan tersebut penulis memahami bahwa kondisi mendesak pemohon paspor menjadi pertimbangan lahirnya program percepatan paspor yang dipisahkan dari Layanan *Eazy Passport*.

Pengambilan kebijakan didasarkan pada kewenangan diskresi, pemisahan layanan tersebut didasari dari kebabsan mempertimbangkan (*beoordelingsvrijheid*) dan kebebasan mengambil kebijakan (*beleidsvrijheid*) yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang. Kebebasan mempertimbangkan muncul ketika undang-undang menampilkan dua pilihan (alternatif) kewenangan terhadap persyaratan

tertentu yang pelaksanaannya dapat dipilih oleh organ pemerintahan. Sedangkan kebebasan mengambil kebijakan lahir ketika pembuat peraturan memberikan kewenangan kepada organ pemerintahan dalam melaksanakan kekuasaannya untuk melakukan inventarisasi dan mempertimbangkan berbagai kepentingan.

Dengan pengambilan kebijakan tersebut berdasarkan pertimbangan berbagai kepentingan maka pelaksanaan percepatan paspor perlu dipisahkan dari ketentuan prosedur *Eazy Passport* ke dalam program pelayanan tersendiri. Layanan *Eazy Passport* pada hakikatnya bertujuan untuk meningkatkan semangat masyarakat akan pentingnya memiliki paspor. Dalam keadaan permohonan percepatan paspor pemohon paspor yang memiliki kepentingan mendesak atau *urgent* dapat mengambil prosedur percepatan paspor yang dapat tercetak dihari yang sama dengan syarat pembayaran PNPB dan biaya percepatan paspor sebesar Rp.1.000.000 sebagai biaya percepatan pelayanan. pemberlakuan pembiayaan percepatan paspor tersebut dinilai sebagai upaya administrasi dalam pemberlakuan prioritas layanan pembuatan paspor yang langsung dapat diproses dalam jangka waktu yang sama yakni diproses dalam 1 (satu) hari kerja.

Dalam pengambilan keputusan oleh Pejabat yang berwenang dalam hal ini Kepala Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar memiliki kewenangan diskresi untuk mengambil kebijakan berupa inventarisasi dan

memberitmbangkan berbagai kepentingan. Sebagai pemangku kewenangan Kepala Kantor Imigrasi Kelas I Kota Makassar perlu mengambil langkah alternatif dengan tetap memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sebagai pemangku kewenangan seorang Pejabat Aparatur Sipil Negara diberikan kewenangan diskresi sebagai hak bagi setiap pejabat pemerintah sesuai dengan wilayah atau ruang lingkup tanggung jawab pejabat yang bersangkutan.