

DINAMIKA IMPLEMENTASI KEBIJAKAN LAYANAN *Eazy Passport* PADA KANTOR IMIGRASI TANJUNG PERAK

Caesar Demas Edwinarta

email: caesardemas@gmail.com

Analisis Keimigrasian Ahli Pertama

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak

Abstract

This research is a study of the implementation of the Eazy Passport service policy at the Tanjung Perak Immigration Office. The Eazy Passport service is an innovation initiated by the Directorate General of Immigration to overcome the problem of declining number of passport applications caused by the Covid-19 pandemic. This study uses a qualitative approach with a case study method that examines the implementation of the Eazy Passport service policy and the dynamics that occur in the development. The result of the analysis carried out describe the dynamics of the implementation of the Eazy Passport service from the beginning of the implementation to the renewal that occur covering aspects of the procedures and terms of service, as well as efforts to make it a regular agenda at each certain period. This study of the dynamics of policy implementation, which has been implemented for more than a year, is expected to be able to provide an overview of policy implementation in the Immigration Office as well as become a material for evaluation and reformulation to be able to create better policy implementation in the future.

Keywords: Policy, Service, Eazy Passport.

PENDAHULUAN

Imigrasi merupakan salah satu elemen penting negara dalam upaya menjaga kedaulatan yang berkaitan dengan perbatasan negara. Hal ini sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 Pasal 1 angka 1 yang menyatakan bahwa keimigrasian merupakan hal ihwal lalu lintas orang yang masuk atau keluar wilayah Indonesia serta pengawasannya dalam rangka menjaga tegaknya kedaulatan negara (UU No. 6 Tahun 2011). Imigrasi memiliki berbagai tugas dan fungsi yang mencakup tentang pelayanan publik, penegakan hukum dan keamanan negara, serta fasilitator pembangunan kesejahteraan masyarakat.

Pada fungsi pelayanan publik, Imigrasi memiliki tugas dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah. Salah satu bentuk pelayanan tersebut adalah melaksanakan pelayanan Dokumen Perjalanan Republik Indonesia. Dokumen Perjalanan Republik Indonesia terdiri atas Paspor dan Surat Perjalanan Laksana Paspor yang dalam pembahasan penelitian ini dikhususkan pada kajian terhadap penerbitan Paspor Republik Indonesia.

Paspor Republik Indonesia merupakan dokumen yang dikeluarkan oleh Pemerintah Republik Indonesia kepada warga negara Indonesia untuk melakukan perjalanan

antarnegara yang berlaku selama jangka waktu tertentu (PP No. 31 Tahun 2013). Paspor merupakan dokumen yang wajib dimiliki oleh setiap orang yang akan melakukan perjalanan keluar dan masuk wilayah Indonesia dengan ketentuan Paspor tersebut haruslah bersifat sah dan masih berlaku.

Penggunaan Paspor sebagai dokumen perjalanan antarnegara semakin meningkat seiring dengan meningkatnya arus globalisasi yang membuat orang semakin mudah untuk berkunjung dari negara satu ke negara lainnya. Namun kondisi pandemi Covid-19 membuat tatanan kebijakan pelayanan penerbitan paspor menemui kendala dalam pelaksanaannya.

Adanya pandemi yang melanda seluruh negara di dunia, termasuk di Indonesia, menjadikan arus keluar masuk orang dari dan menuju wilayah Indonesia menjadi terhambat dan menciptakan kebijakan-kebijakan yang bersifat adaptif pada akhirnya. Penerapan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) berdampak langsung terhadap penutupan sementara aktivitas di perbatasan wilayah Indonesia kecuali bagi orang yang memiliki kepentingan mendesak.

Hal ini juga berpengaruh terhadap keinginan orang untuk melakukan permohonan penerbitan Paspor, baik untuk permohonan paspor baru maupun penggantian paspor. Penerapan PSBB menghasilkan adanya penurunan

permohonan penerbitan paspor sehingga pemerintah Republik Indonesia melalui Direktorat Jenderal Imigrasi merasa perlu untuk membuat kebijakan sebagai respon dari penurunan permohonan penerbitan paspor.

Direktorat Jenderal Imigrasi kemudian menerbitkan Surat Edaran Plh. Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI-1060.GR.01.01 Tentang Layanan *Eazy Passport* yang ditetapkan pada tanggal 30 Juni 2020 (SE Plh. Direktur Jenderal Imigrasi Tentang Layanan *Eazy Passport*). Surat Edaran tersebut berisi himbauan bagi Kepala Divisi Keimigrasian serta Kepala Kantor Imigrasi di seluruh Indonesia untuk dapat menyelenggarakan layanan *Eazy Passport* yang berupa kegiatan penyelenggaraan layanan penerbitan paspor dengan mengunjungi lokasi pemohon paspor menggunakan mobil layanan paspor keliling dan/atau *mobile unit* Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI). Layanan *Eazy Passport* merupakan layanan yang bertujuan untuk meningkatkan jumlah permohonan penerbitan paspor sekaligus menambah penerimaan Pendapatan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang dihasilkan dari proses layanan penerbitan paspor tersebut.

Penerapan kebijakan layanan *Eazy Passport* diselenggarakan oleh seluruh Kantor Imigrasi di wilayah Republik Indonesia, termasuk pada penyelenggaraan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak (selanjutnya ditulis dengan Kantor Imigrasi

Tanjung Perak). Kantor Imigrasi Tanjung Perak sebagai salah satu Unit Pelaksana Teknis Keimigrasian di tingkat daerah merupakan salah satu kantor yang telah menyelenggarakan kegiatan layanan *Eazy Passport* sejak kebijakan tersebut diterbitkan.

Pelaksanaan layanan yang telah berlangsung lebih dari satu tahun tersebut telah diselenggarakan pada berbagai instansi dan lembaga yang merupakan target pelaksanaan layanan *Eazy Passport*. Rumusan masalah yang kemudian dikaji dalam penelitian ini adalah bagaimana dinamika implementasi kebijakan layanan *Eazy Passport* pada Kantor Imigrasi Tanjung Perak?

Tujuan penelitian yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis dinamika implementasi kebijakan layanan *Eazy Passport* pada Kantor Imigrasi Tanjung Perak sehingga dapat menjadi referensi kajian sejenis sekaligus bahan evaluasi kebijakan untuk menghasilkan perbaikan dan reformulasi kebijakan yang lebih baik kedepannya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Pendekatan kualitatif merupakan suatu pendekatan atau penelusuran untuk mengeksplorasi dan memahami suatu gejala sentral dengan memperoleh informasi dari informan melalui proses wawancara atau

pengajuan pertanyaan sehingga menghasilkan data yang berupa kata-kata atau teks untuk dianalisis menjadi deskripsi atas sebuah permasalahan (Conny, 2009:7). Penelitian kualitatif memiliki keunggulan dalam mengumpulkan data primer melalui teknik wawancara dan observasi yang mampu mengeksplorasi tindakan dan pikiran informan sekaligus menemukan solusi atas permasalahan yang dianalisis (Harrison, 2016:91-92). Penelitian ini juga menggunakan metode studi kasus yang merupakan sebuah metode untuk mencoba menjelaskan keputusan-keputusan tentang mengapa studi tersebut dipilih, bagaimana mengimplementasikannya, dan apa hasilnya (Yin, 2018:17).

Hal ini juga dapat berarti studi kasus lebih sesuai untuk diterapkan pada penelitian yang bekenaan memiliki rumusan masalah berupa pertanyaan bagaimana dan mengapa, karena peneliti hanya memiliki sedikit peluang untuk mengontrol peristiwa-peristiwa yang akan diselidiki dengan fokus penelitian yang terletak pada fenomena kontemporer di dalam konteks kehidupan nyata (Yin, 2018:1). Penelitian ini menggunakan informan penelitian yang berasal dari pihak Imigrasi, praktisi serta *stakeholder* kebijakan lainnya yang berkaitan dengan implementasi kebijakan layanan *Eazy Passport*.

Penelitian ini berupaya mengkaji fenomena implementasi layanan *Eazy*

Passport sebagai sebuah implementasi kebijakan publik yang merupakan tindakan yang dilakukan oleh pihak pemerintah maupun individu (atau kelompok) swasta yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan kebijakan sebelumnya (Widodo, 2007:86-87). Kajian atas konsep implementasi kebijakan publik didasarkan atas teori kebijakan yang memiliki definisi sebagai suatu tindakan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam lingkungan tertentu, sehubungan dengan adanya hambatan-hambatan tertentu seraya mencari peluang-peluang untuk mencapai tujuan atau mewujudkan sasaran yang diinginkan (Hayat, 2018:13).

Implementasi layanan *Eazy Passport* merupakan salah satu kebijakan publik yang dilaksanakan untuk mengatasi permasalahan penurunan jumlah permohonan paspor dan penerimaan Pendapatan Negara Bukan Pajak (PNBP). Hal ini sesuai dengan tujuan tujuan kebijakan publik sebagai sarana untuk mendistribusikan, mengabsorpsi, meregulasi dan meliberasi, menstabilkan dan untuk membuat dinamika, serta memperkuat negara dan pasar (Nugroho, 2014:60). Adanya penelitian ini adalah berupaya mengkaji implementasi kebijakan layanan *Eazy Passport* pada Kantor Imigrasi Tanjung Perak beserta dinamika yang terjadi dalam pelaksanaannya.

Informan dari tulisan ini terdiri dari 2 informan utama dan 1 informan tambahan yang merupakan bagian dari *stakeholder* implementasi kebijakan Imigrasi dan berkaitan dengan dinamika implementasi layanan *Eazy Passport*, yaitu:

Tabel 1. Data Informan Penelitian

No.	Nama Informan	Jabatan	Status Informan
1.	Mustofa Wawan	Kepala Sub Seksi Pelayanan Dokumen Perjalanan pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak	Informan Utama
2.	Dewi Wulandari	Akademisi Universitas Airlangga	Informan Utama
3.	Rahma Dewi	Praktisi Kebijakan Publik	Informan Tambahan

(Sumber: Diolah Oleh Penulis, 2021)

Pemilihan informan didasarkan atas pertimbangan kewenangan dan kompetensi yang dimiliki. Informan yang berasal dari internal instansi pemerintahan, yaitu Kantor Imigrasi Tanjung Perak merupakan bagian dari representasi kajian kebijakan yang

diteliti. Sementara informan yang berasal dari akademisi merupakan pendukung dalam analisis kajian kebijakan publik yang diimplementasikan dalam kebijakan layanan *Eazy Passport*.

Adanya tambahan informan yang berasal dari praktisi kebijakan publik merupakan upaya untuk memperkuat analisis tulisan agar dapat menghasilkan tulisan yang menjadi masukan bagi pemerintah dalam upaya perbaikan dan penyempurnaan kebijakan layanan *Eazy Passport*. Keseluruhan informan memiliki identitas yang disamarkan untuk menjaga privasi informan dalam penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Layanan *Eazy Passport* merupakan kebijakan yang berawal dari upaya Direktorat Jenderal Imigrasi dalam merespon situasi dan kondisi pasca terjadinya pandemi Covid-19 yang melanda Indonesia. Pandemi yang melanda Indonesia ditandai oleh penerapan kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) selama kurun waktu hampir 3 (tiga) bulan sehingga berdampak terhadap aspek pelayanan publik, termasuk dalam pelayanan penerbitan Paspor Republik Indonesia. Menurunnya jumlah permohonan penerbitan Paspor serta penerimaan Pendapatan Negara Bukan Pajak (PNBP) menjadikan Direktorat Jenderal Imigrasi memutuskan untuk menyelenggarakan kebijakan layanan *Eazy Passport*.

Layanan *Eazy Passport* merupakan layanan pengurusan paspor di luar kantor dengan menggunakan mobil paspor keliling dan/atau *mobile unit* Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI). Layanan *Eazy Passport* diselenggarakan pada instansi/lembaga yang telah melakukan koordinasi sebelumnya dengan Kantor Imigrasi selaku unit pelaksana dengan tetap memperhatikan ketentuan dan prosedur yang berlaku. Berdasarkan Surat Edaran Plh. Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI-1060.GR.01.01 Tentang Layanan *Eazy Passport*, terdapat beberapa ketentuan dan prosedur dalam pelaksanaan layanan *Eazy Passport*, diantaranya (SE Plh. Direktur Jenderal Imigrasi Tentang Layanan *Eazy Passport*):

- 1.) Layanan *Eazy Passport* melayani minimal 50 (lima puluh) permohonan per hari;
- 2.) Keluarga dari para pegawai di lingkungan Perkantoran Pemerintah/TNI/POLRI/BUMN/BUMD/Swasta dan institusi pendidikan dapat diberikan pelayanan paspor dalam pelaksanaan Layanan *Eazy Passport*;
- 3.) Layanan *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;

- 4.) Jadwal layanan ditentukan oleh Kantor Imigrasi setempat dan dilayani di hari kerja (pukul 08.00 s/d 16.00 waktu setempat) atau di luar jam/hari kerja;
- 5.) Pelaksanaan input data dan pengambilan biometrik dilakukan dengan *mobile unit* SPRI, baik secara *online* maupun *offline*;
- 6.) Proses penyelesaian paspor 4 (empat) hari kerja setelah pemohon melakukan pembayaran PNBPN sesuai dengan jenis paspor yang dipilih;
- 7.) Pemohon Layanan *Eazy Passport* dapat diberikan layanan percepatan paspor selesai pada hari yang sama dengan syarat pembayaran PNBPN dilakukan sebelum pukul 13.00 waktu setempat;
- 8.) Pengambilan paspor yang sudah dicetak pada Kantor Imigrasi dapat dilaksanakan sebagai berikut:
 - a.) Diambil langsung oleh pemohon paspor;
 - b.) Diambil oleh perwakilan instansi/kantor/komunitas tersebut dengan melampirkan surat kuasa/surat perintah dari pimpinan/para pemohon; atau
 - c.) Dikirim melalui jasa PT. Pos Indonesia.
- 9.) Dalam pelaksanaan Layanan *Eazy Passport* agar diterapkan prosedur pencegahan penularan *Corona Virus*

Disease 2019 (Covid-19) dengan menyediakan alat pelindung diri bagi petugas dan menerapkan *physical distancing* (SE Plh. Dirjenim).

Implementasi kebijakan layanan *Eazy Passport* yang diterapkan pada Kantor Imigrasi di seluruh wilayah Indonesia diharapkan mampu menjadi solusi untuk meningkatkan jumlah permohonan penerbitan paspor dan penerimaan PNBPN yang berasal dari proses pelayanan paspor.

Kantor Imigrasi Tanjung Perak juga menjadi salah satu Kantor Imigrasi yang menyelenggarakan kebijakan layanan *Eazy Passport* di wilayah kerjanya. Kantor Imigrasi Tanjung Perak merupakan Kantor Imigrasi yang terletak di Provinsi Jawa Timur dan memiliki wilayah kerja mencakup pada Kabupaten Gresik, Kabupaten Lamongan, Kabupaten Tuban, Kabupaten Bojonegoro, serta 11 Kecamatan di wilayah Kota Surabaya. Dengan cakupan wilayah yang cukup luas tersebut, maka pelaksanaan layanan *Eazy Passport* pada Kantor Imigrasi Tanjung Perak juga memiliki peluang untuk diselenggarakan pada cakupan wilayah kerja yang luas tersebut.

Dalam implementasi kebijakan layanan *Eazy Passport* pada Kantor Imigrasi Tanjung Perak diawali dengan kegiatan sosialisasi kebijakan layanan *Eazy Passport* yang diselenggarakan oleh Kantor Imigrasi Tanjung Perak di Icon Mall Gresik pada tanggal 18-19 Juli 2020. Kegiatan ini

merupakan kegiatan sosialisasi perdana yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Tanjung Perak pasca penerapan kebijakan PSBB yang menjadikan layanan Keimigrasian dihentikan sementara dalam rentang waktu bulan Maret-Juni 2020. Adanya sosialisasi juga merupakan sarana penyebaran informasi terkait kebijakan layanan Keimigrasian yang diselenggarakan dalam masa tatanan normal baru (*new normal*).

Gambar 1. Sosialisasi Layanan *Eazy Passport* Kantor Imigrasi Tanjung Perak



(Sumber: Dokumentasi Sosialisasi Layanan *Eazy Passport* Kantor Imigrasi Tanjung Perak, diolah oleh penulis, 2021)

Pasca pelaksanaan kegiatan sosialisasi tersebut, terdapat tawaran untuk menyelenggarakan layanan *Eazy Passport* di Universitas Muhammadiyah Gresik yang ditujukan bagi segenap civitas akademika pada institusi pendidikan tersebut. Penyelenggaraan layanan *Eazy Passport* perdana bagi Kantor Imigrasi Tanjung Perak pada Universitas Muhammadiyah Gresik dilaksanakan pada tanggal 28 Juli 2020 setelah melalui serangkaian koordinasi antar kedua instansi.

Implementasi layanan *Eazy Passport* pada Universitas Muhammadiyah Gresik memiliki jumlah permohonan awal sebanyak 51 pemohon, namun dalam penyelenggaraannya berkurang 3 orang karena terkendala masalah persyaratan teknis dalam proses permohonan paspor, sehingga menjadikan jumlah permohonan secara keseluruhan adalah 48 pemohon. Permohonan penerbitan paspor sejumlah 48 pemohon tersebut terdiri atas 46 permohonan penerbitan paspor biasa serta 2 permohonan penerbitan paspor elektronik (*e-passport*).

Layanan *Eazy Passport* yang dilaksanakan oleh Kantor Imigrasi Tanjung Perak kemudian disosialisasikan secara lebih intensif dan menyebar pada beragam instansi/lembaga yang berada pada wilayah kerjanya. Target sosialisasi layanan tidak hanya mencakup pada instansi pemerintahan, namun juga pada institusi pendidikan seperti Pondok Pesantren.

Salah satu Pondok Pesantren yang menyambut baik pelaksanaan layanan *Eazy Passport* Kantor Imigrasi Tanjung Perak adalah Pondok Pesantren Sulaimaniyah beserta jaringan pendidikannya yang tersebar di beberapa wilayah pada Kota Surabaya, Kabupaten Gresik serta Kabupaten Lamongan. Setelah dilakukan beberapa koordinasi atas kerjasama yang akan dilaksanakan, pelaksanaan layanan *Eazy Passport* kemudian disepakati untuk dapat diselenggarakan pada 3 (tiga) lokasi yang

merupakan bagian dari institusi Pondok Pesantren Sulaimaniyah.

Implementasi layanan *Eazy Passport* pada institusi Pondok Pesantren Sulaimaniyah diawali dengan pelaksanaan layanan pada Pondok Pesantren Sulaimaniyah Gresik. Pelaksanaan kegiatan layanan *Eazy Passport* di Pondok Pesantren Sulaimaniyah Gresik diselenggarakan pada tanggal 16 September 2020 dengan jumlah permohonan sebanyak 111 pemohon paspor yang seluruhnya merupakan permohonan paspor biasa. Kemudian pelaksanaan layanan *Eazy Passport* dilanjutkan pada Pondok Pesantren Sulaimaniyah Lamongan pada tanggal 7 Oktober 2020 dengan jumlah permohonan sebanyak 64 pemohon paspor dan seluruhnya merupakan permohonan paspor biasa.

Dalam perkembangannya, implementasi layanan *Eazy Passport* mulai menyesuaikan dengan situasi dan kondisi yang terjadi di wilayah pelaksanaan kegiatan tersebut. Beberapa instansi yang mengajukan kerjasama untuk melaksanakan layanan *Eazy Passport* memiliki kendala dalam mengumpulkan jumlah minimal permohonan 50 orang pemohon dalam setiap penyelenggaraan layanan *Eazy Passport*. Namun karena tidak adanya perubahan atau revisi dalam implementasi layanan *Eazy Passport*, maka implementasi layanan tetap diupayakan untuk memenuhi target jumlah minimal permohonan dengan tetap

mengakomodir pelaksanaan layanan bagi instansi yang memiliki kendala terhadap hal tersebut.

Layanan *Eazy Passport* keempat yang diselenggarakan oleh Kantor Imigrasi Tanjung Perak adalah di Pondok Pesantren Sulaimaniyah Surabaya pada tanggal 12 Oktober 2020 dengan jumlah permohonan sebanyak 47 pemohon yang seluruhnya adalah permohonan paspor biasa. Kemudian dilaksanakan kembali layanan *Eazy Passport* pada tanggal 13 Oktober 2020 dengan lokasi di lingkungan Yayasan Pendidikan Islam Darussalam Surabaya dengan jumlah permohonan sebanyak 79 pemohon paspor biasa.

Layanan *Eazy Passport* pada Yayasan Pendidikan Islam Darussalam Surabaya ini sekaligus menjadi layanan *Eazy Passport* yang terakhir dilaksanakan oleh Kantor Imigrasi Tanjung Perak dalam periode tahun 2020. Secara keseluruhan, Kantor Imigrasi Tanjung Perak telah melaksanakan sebanyak 5 kali penyelenggaraan layanan *Eazy Passport* dengan jumlah permohonan sebanyak 349 pemohon yang terdiri atas 347 permohonan paspor biasa (baik permohonan paspor baru maupun penggantian) serta 2 permohonan paspor elektronik (*e-passport*).

Dinamika yang terjadi dalam implementasi layanan *Eazy Passport* memberikan konsekuensi dalam pelaksanaan layanan itu sendiri. Kantor Imigrasi Tanjung Perak sebagai salah satu UPT/Satker

penyelenggara memahami bahwa diperlukan sebuah pembaharuan agar pelaksanaan layanan *Eazy Passport* dapat diselenggarakan secara lebih efektif dan efisien sehingga memiliki dampak yang positif terhadap upaya peningkatan jumlah permohonan penerbitan Paspor serta penerimaan Pendapatan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang dihasilkan dari proses pelayanan paspor tersebut.

“Layanan *Eazy Passport* sudah sangat baik diterapkan dalam kondisi pandemi seperti saat ini. Dalam rangka peningkatan jumlah permohonan paspor serta penerimaan PNBP, diperlukan dukungan dari segenap pihak, misalnya dengan menjadikan layanan *Eazy Passport* sebagai agenda berkala Kantor Imigrasi sehingga pelaksanaannya dapat dipastikan untuk mendapatkan lebih banyak dukungan dalam penyelenggaraannya (Wawan 2021).”

Implementasi layanan *Eazy Passport* pada akhirnya mendapatkan pembaharuan melalui dimasukkannya layanan *Eazy Passport* dalam Target Kinerja Tahun 2021 yang didasarkan atas Keputusan Menteri Hukum dan HAM Nomor M.HH-12.PR.01.03 Tanggal 23 Desember 2020 Tentang Target Kinerja Kementerian Hukum dan HAM Tahun 2021 yang kemudian diturunkan melalui Keputusan Kepala Kantor

Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Timur Nomor W.15.PR.01.03-13 Tanggal 25 Januari 2021 Tentang Target Kinerja Divisi Keimigrasian Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Jawa Timur Tahun 2021. Pembaharuan ini mencakup pada kewajiban Kantor Imigrasi untuk melaksanakan kegiatan layanan *Eazy Passport* pada setiap periode triwulan yang merupakan target kinerja dari Kantor Imigrasi tersebut pada tahun 2021.

Adanya kewajiban untuk melaksanakan layanan *Eazy Passport* pada Kantor Imigrasi sebagai bagian dari target kinerja pada tahun 2021 pada dasarnya merupakan pengembangan dari implementasi layanan paspor simpatik yang menjadi target kinerja sebelumnya. Dengan adanya perubahan atas pelaksanaan layanan *Eazy Passport* sebagai kewajiban untuk pemenuhan target kinerja, diharapkan mampu meningkatkan antusiasme dan intensitas pelaksanaan layanan *Eazy Passport* pada Kantor Imigrasi.

Dalam pelaksanaannya di Kantor Imigrasi Tanjung Perak, pasca pencanangan target kinerja tahun 2021 tersebut, Kantor Imigrasi Tanjung Perak kemudian berupaya untuk terus melaksanakan kerjasama dengan berbagai instansi untuk menyelenggarakan layanan *Eazy Passport*. Instansi pertama yang bekerjasama dengan Kantor Imigrasi Tanjung Perak untuk melaksanakan layanan *Eazy*

Passport pada awal tahun 2021 adalah Kementerian Agama Kabupaten Tuban.

Kerjasama untuk pelaksanaan layanan *Eazy Passport* pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tuban diselenggarakan pada tanggal 8 Maret 2021 dengan jumlah permohonan sebanyak 30 pemohon yang seluruhnya merupakan permohonan paspor biasa. Penyelenggaraan layanan *Eazy Passport* di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tuban ini kemudian menjadi bahan laporan penyelenggaraan target kinerja triwulan pertama tahun 2021 pada Kantor Imigrasi Tanjung Perak.

Pasca pelaksanaan layanan *Eazy Passport* di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tuban, Kantor Imigrasi Tanjung Perak terus berupaya untuk menjalin kerjasama dengan instansi lain untuk menyelenggarakan layanan *Eazy Passport*. Namun faktor pandemi yang tidak menentu yang menjadikan pemerintah juga secara berkala mengubah kebijakan terkait penanganan pandemi, memunculkan pengaruh terhadap upaya pelaksanaan layanan *Eazy Passport*. Padahal banyak instansi yang berminat untuk melakukan kerjasama penyelenggaraan layanan *Eazy Passport*, namun kendala pandemi menghasilkan kebijakan instansi yang tidak menentu sehingga menjadikannya tantangan tersendiri dalam penyelenggaraan layanan *Eazy Passport*.

Penyelenggaraan layanan yang mendekati pada bulan puasa Ramadhan 1442 H/2021 M juga menghasilkan kebingungan terhadap pelaksanaan layanan paspor Haji yang biasanya rutin diselenggarakan pasca bulan puasa dengan mendekati pada puncak penyelenggaraan ibadah Haji pada tahun 1442 H/ 2021 M tersebut.

Penyelenggaraan layanan paspor Haji yang sempat terhenti pada tahun 2020 karena penyelenggaraan ibadah Haji pada tahun tersebut juga dibatalkan akibat dari pandemi yang mulai meningkat persebarannya. Hal ini juga yang kemudian memunculkan keraguan untuk penyelenggaraan ibadah Haji pada tahun 1442 H/ 2021 M. Pelaksanaan layanan paspor Haji sebenarnya dapat menjadi salah satu opsi dalam implementasi layanan *Eazy Passport* ditengah ketidakpastian kebijakan pada masa pandemi.

Pada akhirnya Kantor Imigrasi Tanjung Perak berhasil mengupayakan untuk menyelenggarakan layanan *Eazy Passport* di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gresik pada tanggal 6 April 2021 dengan jumlah permohonan sebanyak 134 pemohon yang seluruhnya merupakan permohonan paspor biasa dengan menasar kepada Calon Jamaah Haji 1442 H/2021 M. Penyelenggaraan layanan *Eazy Passport* ini sekaligus menjadikannya sebagai laporan penyelenggaraan target kinerja triwulan kedua tahun 2021 pada Kantor Imigrasi Tanjung Perak.

Implementasi layanan *Eazy Passport* yang dilaksanakan oleh Kantor Imigrasi Tanjung Perak senantiasa mengikuti dinamika kebijakan penanganan pandemi yang dilakukan oleh pemerintah. Seiring peningkatan pembatasan kegiatan masyarakat dengan diterapkannya Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) berskala mikro memiliki pengaruh terhadap agenda kerjasama layanan *Eazy Passport*.

Proses komunikasi yang dilakukan dengan berbagai instansi menemui beberapa kendala, hingga kemudian Markas Akademi Angkatan Laut mengajukan kerjasama penyelenggaraan layanan *Eazy Passport* bagi taruna-taruni yang memiliki agenda kegiatan pelatihan di luar negeri. Implementasi layanan *Eazy Passport* pada Akademi Angkatan Laut diselenggarakan pada tanggal 24 Juni 2021 dengan jumlah permohonan sebanyak 81 permohonan paspor. Penyelenggaraan layanan ini merupakan bagian dari laporan target kinerja triwulan ketiga tahun 2021 pada Kantor Imigrasi Tanjung Perak.

Layanan *Eazy Passport* kemudian dilaksanakan kembali pada 21 September 2021 di Pondok Pesantren Aala Nuriyah dengan 30 pemohon paspor yang menjadi bagian dari laporan target kinerja triwulan keempat tahun 2021. Meskipun target kinerja selama 1 tahun telah terpenuhi, namun dalam dinamika yang terjadi pada tahun 2020, Kantor Imigrasi Tanjung Perak tetap

melanjutkan agenda layanan *Eazy Passport* bagi instansi/lembaga yang memang telah bekerjasama sebelumnya.

Hal ini yang menjadikan penyelenggaraan *Eazy Passport* kembali diterapkan di Pondok Pesantren Madrosatul Qur'an Bani Said pada 17 November 2021 dengan 38 pemohon serta penyelenggaraan kembali *Eazy Passport* di Yayasan Pendidikan Islam Darussalam Gresik pada 1 Desember 2021 dengan 44 permohonan paspor.

Secara singkat, riwayat implementasi layanan *Eazy Passport* Kantor Imigrasi Tanjung Perak terangkum dalam tabel berikut ini:

Tabel 2. Layanan *Eazy Passport* Kantor Imigrasi Tanjung Perak

No.	Lokasi Penyelenggaraan	Tanggal Penyelenggaraan	Jumlah Permohonan	
			Paspor Biasa	E-Paspor
1.	Universitas Muhammadiyah Gresik	28 Juli 2020	46	2
2.	Pondok Pesantren Sulaimaniyah Gresik	16 September 2020	111	0
3.	Pondok Pesantren Sulaimaniyah Lamongan	7 Oktober 2020	64	0
4.	Pondok Pesantren Sulaimaniyah Surabaya	12 Oktober 2020	47	0
5.	Yayasan Pendidikan Islam Darussalam Gresik	13 Oktober 2020	79	0
6.	Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tuban	8 Maret 2021	30	0
7.	Kantor Kementerian Agama Kabupaten Gresik	6 April 2021	134	0
8.	Akademi Angkatan Laut	24 Juni 2021	81	0
9.	Pondok Pesantren Aala Nuriyah	21 September 2021	30	0
10.	Pondok Pesantren Madrosatul Qur'an Bani Said	17 November 2021	38	0

11.	Yayasan Pendidikan Islam Darussalam Gresik	1 Desember 2021	44	0
Total Permohonan			696	

(Sumber: Laporan *Eazy Passport* Kantor Imigrasi Tanjung Perak, diolah oleh penulis, 2021)

Dinamika implementasi layanan *Eazy Passport* memberikan analisis terhadap pembaharuan yang terjadi dalam pelaksanaannya. Dengan tanpa mengesampingkan faktor pandemi yang menghasilkan ketidakpastian dalam kebijakan instansi untuk dapat melakukan kerjasama penyelenggaraan layanan *Eazy Passport*, terdapat aspek yang perlu dikaji dalam upaya implementasi kebijakan layanan *Eazy Passport*. Aspek tersebut adalah penerapan kerjasama antar instansi.

“Kerjasama antarinstansi merupakan elemen penting yang perlu diupayakan dalam hal pelaksanaan kebijakan seperti implementasi layanan *Eazy Passport*. Kerjasama yang dilakukan seharusnya dapat dikoordinasikan secara intens baik antara instansi ke instansi maupun dari induk instansi seperti antar Kementerian misalnya, sehingga implementasi di lapangan menjadi lebih efektif dan efisien (Wulandari 2021).”

Imigrasi merupakan instansi yang berada dalam naungan Kementerian Hukum dan HAM Republik Indonesia. Dalam pelaksanaan tugas dan fungsi Keimigrasian pada dasarnya saling membutuhkan kerjasama dengan instansi lain, seperti misalnya Bea Cukai, Karantina, Kepolisian,

TNI, dan berbagai instansi lain yang menunjang tugas dan fungsi Imigrasi.

Layanan *Eazy Passport* seharusnya dapat dilaksanakan dengan melakukan kerjasama antar instansi atau antar lembaga Kementerian yang telah dilaksanakan sebelumnya sehingga dalam pelaksanaannya dapat terselenggara secara lebih efisien dan efektif.

Salah satu contoh penerapan kerjasama yang dapat dilaksanakan untuk menunjang penyelenggaraan layanan *Eazy Passport* pada tingkatan antar instansi misalnya dengan memperkuat klausul kerjasama pada Tim Pengawasan Orang Asing (Tim Pora) yang merupakan kerjasama multi instansi, yang terdiri dari Imigrasi, TNI, Polri, dan berbagai instansi lainnya yang dapat menjadi peluang penyelenggaraan layanan *Eazy Passport*.

Penambahan klausul dapat berupa kerjasama penyelenggaraan layanan di Satuan Kerja atau UPT Kantor Imigrasi dengan perwakilan instansi-instansi tersebut di daerah yang berhubungan secara langsung sehingga sifat pelaksanaan di Satker akan terbantu pada batasan penguatan kerjasama tanpa perlu melakukan sosialisasi kembali karena telah dilakukan pada tingkatan pusat.

Bentuk kerjasama lainnya dapat berupa kerjasama antar Kementerian misalnya, seperti Kementerian Hukum dan HAM dengan Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi yang dapat

saling menukar manfaat seperti Kementerian Hukum dan HAM yang menaungi Direktorat Jenderal Imigrasi akan diberikan fasilitas dalam penyelenggaraan layanan *Eazy Passport* antara pihak Kantor Imigrasi dengan pihak Universitas yang berada pada wilayah kerja Kantor Imigrasi.

Kemudian pihak Kemendikbudristek akan mendapatkan imbal balik berupa kerjasama pada penyelenggaraan magang mahasiswa ataupun kerjasama penelitian bagi mahasiswa maupun civitas akademika lainnya. Kerjasama ini tentu juga dapat dilakukan langsung oleh Satker di daerah dengan Universitas di wilayah kerjanya untuk dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan layanan *Eazy Passport* sesuai dengan tujuannya, yaitu meningkatkan jumlah permohonan paspor serta penerimaan Pendapatan Negara Bukan Pajak (PNBP).

Penguatan kerjasama antar instansi diperlukan agar penyelenggaraan layanan *Eazy Passport* dapat dilaksanakan sesuai dengan tujuannya. Pembaharuan dengan mewajibkan setiap Kantor Imigrasi menjadikan layanan *Eazy Passport* untuk menjadi kegiatan yang bermuara pada laporan kegiatan setiap periode tiga bulanan belum dapat dikatakan sebagai solusi yang efektif untuk meningkatkan penyelenggaraan layanan pada tingkatan Satuan Kerja atau UPT.

Dengan adanya kerjasama yang lebih intens terhadap instansi-instansi yang

berkaitan erat dengan pelaksanaan tugas dan fungsi Imigrasi misalnya, secara efisien akan meringankan beban Kantor Imigrasi sebagai Satuan Kerja yang menyelenggarakan layanan untuk melaksanakan tahapan kegiatan dari awal, yaitu sosialisasi dan penawaran kerjasama yang seharusnya tidak perlu dilakukan kembali mengingat Imigrasi telah memiliki kerjasama terhadap instansi-instansi yang berkaitan langsung dengan pelaksanaan tugas dan fungsinya selama ini.

Dalam penerapannya di Kantor Imigrasi Tanjung Perak, penguatan kerjasama dengan instansi/lembaga dalam penyelenggaraan layanan *Eazy Passport* telah tercermin pada pelaksanaan layanan di Pondok Pesantren Sulaimaniyah dan Yayasan Pendidikan Islam Darussalam. Pada Pondok Pesantren Sulaimaniyah, telah terjalin kerjasama sebanyak 3 kali yang penyelenggaraannya terdistribusi pada beberapa lokasi yang berbeda. Sementara pada pelaksanaan di Yayasan Pendidikan Islam Darussalam, telah dilaksanakan layanan *Eazy Passport* sebanyak 2 kali di tempat yang sama namun dengan pemohon yang berbeda.

Penguatan kerjasama juga merupakan sarana meningkatkan efektivitas layanan karena penyelenggaraan layanan *Eazy Passport* yang memiliki target jumlah minimal permohonan (meski dalam pelaksanaannya saat ini telah lebih fleksibel terkait dengan dampak pandemi) sehingga

apabila telah dilakukan kerjasama sebelumnya, maka pelaksanaan layanan *Eazy Passport* dapat memiliki sarana pengkomunikasian yang lebih mudah dan efektif dibandingkan dengan menawarkan kembali dari tahapan awal kepada instansi yang belum tentu menghasilkan respon yang positif terhadap penyelenggaraan layanan *Eazy Passport*.

Kerjasama antar instansi diperlukan karena sesuai ketentuan dalam Peraturan Menteri Hukum dan HAM Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2014 Tentang Paspor dan Surat Perjalanan Laksana Paspor Pasal 4 ayat (1) menyatakan bahwa Bagi warga negara Indonesia yang berdomisili atau berada di wilayah Indonesia, permohonan paspor biasa diajukan kepada Menteri atau Pejabat Imigrasi yang ditunjuk pada Kantor Imigrasi setempat dengan mengisi aplikasi data dan melampirkan dokumen kelengkapan persyaratan yang terdiri atas:

- a. kartu tanda penduduk yang masih berlaku atau surat keterangan pindah ke luar negeri;
- b. kartu keluarga;
- c. akta kelahiran, akta perkawinan atau buku nikah, ijazah, atau surat baptis;
- d. surat kewarganegaraan Indonesia bagi Orang Asing yang memperoleh kewarganegaraan Indonesia melalui kewarganegaraan atau penyampaian pernyataan untuk memilih kewarganegaraan sesuai dengan

ketentuan peraturan perundang-undangan;

- e. surat penetapan ganti nama dari pejabat yang berwenang bagi yang telah mengganti nama;
- f. Paspor biasa lama bagi yang telah memiliki Paspor biasa (Permenkumhan Nomor 8 Tahun 2014).

Persyaratan yang sama juga berlaku bagi warga negara Indonesia yang berdomisili di luar Wilayah Indonesia, permohonan Paspor biasa diajukan kepada Pejabat Imigrasi yang ditunjuk melalui Kepala Perwakilan Republik Indonesia (Suryawan, 2020:99). Penekanan pada frase diajukan dalam proses penerbitan Paspor, baik permohonan Paspor baru maupun penggantian Paspor, menjadikan proses penerbitan Paspor adalah merupakan proses yang diawali dari pengajuan permohonan dari pemohon paspor kepada pihak Imigrasi untuk dapat melakukan proses penerbitan Paspor baru maupun penggantian Paspor.

Frase diajukannya permohonan ini yang memunculkan kompleksitas dalam implementasi kebijakan layanan *Eazy Passport* yang juga merupakan bagian dari pelayanan publik yang saling berkaitan antara satu sama lain. Kebijakan memiliki tujuan terkait efektivitas dan kinerja organisasi publik yang merupakan objek sekaligus sarana fungsional yang saling menyumbangkan masukan terhadap pembentukan suatu kebijakan. Menurut

Richard H. Hall dan Robert E. Quinn, terdapat tiga bentuk hubungan timbal balik antara kebijakan publik dengan organisasi pelayanan publik, diantaranya (Ghafur, 2021:39):

- a. Organisasi merupakan sarana dalam mengimplementasikan dan melaksanakan suatu kebijakan publik yang dibuat;
- b. Organisasi pelayanan publik merupakan objek dari kebijakan publik yang telah dibuat dan diputuskan; dan
- c. Kebijakan publik keputusannya diambil dan diformulasikan oleh para birokrat dalam sebuah organisasi, serta mendapat legitimasi dari organisasi.

Layanan *Eazy Passport* sebagai bagian dari perwujudan pelayanan publik merupakan salah satu bentuk pelayanan administratif yang meliputi tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat dan harta benda, serta tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima layanan (Katharina, 2020:17-18).

Keterkaitan antara kebutuhan kerjasama antar instansi dengan implementasi layanan *Eazy Passport* adalah dalam sebuah

implementasi kebijakan publik seperti implementasi layanan *Eazy Passport*, diperlukan 4 (empat) faktor yang mendukung dinamika dalam pelaksanaannya, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi sikap dan struktur birokrasi (Tangkilisan, 2003:11-14).

Kerjasama antar instansi diperlukan agar dalam pelaksanaan layanan *Eazy Passport* mendatang dapat terjalin secara lebih efisien dan efektif. Dinamika perubahan yang mewajibkan setiap Kantor Imigrasi untuk menyelenggarakan layanan *Eazy Passport* yang dilaporkan dalam target kinerja memang meningkatkan jumlah permohonan penerbitan paspor dan penerimaan PNPB yang berasal dari implementasi layanan *Eazy Passport*. Namun apabila dibandingkan dengan jumlah keseluruhan permohonan yang dilakukan pada Kantor Imigrasi, dapat terlihat nilai efisiensi dan efektivitas yang dihasilkan, seperti yang terjadi pada implementasi layanan di Kantor Imigrasi Tanjung Perak.

Tabel 3. Laporan Penerbitan Paspor Kantor Imigrasi Tanjung Perak Per November 2021

Bulan	Penerbitan Paspor Berdasarkan Jenisnya			Total Penerbitan Paspor
	Paspor Biasa 24 Halaman	Paspor Biasa 48 Halaman	Paspor Elektronik 48 Halaman	
Januari 2020	0	13.776	0	13.776
Februari 2020	0	11.114	139	11.253
Maret 2020	0	6.286	188	6.474
April 2020	0	177	1	178
Mei 2020	0	114	0	114
Juni 2020	0	906	42	948

Juli 2020	0	1.262	91	1.353
Agustus 2020	0	1.248	84	1.332
September 2020	0	1.560	92	1.652
Oktober 2020	0	1.673	125	1.798
November 2020	0	1.979	226	2.205
Desember 2020	0	2.167	18	2.125
Januari 2021	0	2.415	253	2.668
Februari 2021	0	1.958	221	2.179
Maret 2021	0	2.266	15	2.281
April 2021	0	1.746	14	1.760
Mei 2021	0	1.141	215	1.356
Juni 2021	0	1.192	174	1.366
Juli 2021	0	244	37	281
Agustus 2021	0	686	189	875
September 2021	0	1.499	334	1.833
Oktober 2021	0	1.641	405	2.046
November 2021	0	2.296	492	2.788
Total Penerbitan Paspor Keseluruhan				62.641

(Sumber: Laporan Bulanan Kantor Imigrasi Tanjung Perak, diolah oleh penulis, 2021)

Berdasarkan data tersebut, maka nilai perbandingan yang dapat dihasilkan adalah dengan memberikan kategorisasi jumlah permohonan paspor keseluruhan dibandingkan dengan permohonan paspor melalui layanan *Eazy Passport*, baik yang diselenggarakan per tahun 2020 dan 2021, maupun secara total keseluruhannya. Jika menghitung perbandingan yang terjadi pada tahun 2020, terdapat 43.208 permohonan paspor secara keseluruhan dengan 349 permohonan dihasilkan melalui layanan *Eazy Passport*. Hal ini berarti layanan *Eazy Passport* memiliki kontribusi 0,8% terhadap keseluruhan jumlah permohonan paspor Kantor Imigrasi Tanjung Perak pada tahun 2020.

Sementara di tahun 2021 (dihitung hingga bulan November 2021), nilai perbandingan tersebut menjadi 19.433 permohonan secara keseluruhan dengan 417 permohonan melalui layanan *Eazy Passport*. Layanan *Eazy Passport* memiliki kontribusi sebesar 2,1% terhadap keseluruhan jumlah permohonan paspor pada tahun 2021.

Nilai perbandingan tahun 2021 tentu memiliki pertimbangan perhitungan yang masih berjalan dan dengan penghitungan secara keseluruhan dari gabungan permohonan paspor tahun 2020 hingga bulan November 2021 adalah sebesar 62.641 permohonan paspor dengan 696 permohonan yang dihasilkan melalui layanan *Eazy Passport*, sehingga nilai perbandingan yang dihasilkan melalui layanan *Eazy Passport* menjadi 1,1% dari jumlah keseluruhan permohonan Paspor. Besaran nilai 0,8%, 1,1%, maupun 2% tentu bukanlah capaian yang diharapkan dalam upaya peningkatan permohonan paspor dan penerimaan PNBPN yang menjadi tujuan implementasi kebijakan layanan *Eazy Passport*.

Diperlukan kembali pembaharuan yang dapat menunjang implementasi layanan *Eazy Passport* agar dapat menghasilkan *output* yang lebih baik berupa meningkatnya jumlah permohonan paspor dan penerimaan PNBPN. Pembaharuan dalam konteks kerjasama antar instansi, baik pada tingkatan pusat maupun satuan kerja, dapat menjadi opsi untuk meningkatkan efektivitas layanan

sekaligus melakukan efisiensi kinerja terlebih dalam kondisi pandemi yang belum dapat dipastikan berakhirnya.

PENUTUP

Layanan *Eazy Passport* merupakan kebijakan yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Imigrasi sebagai solusi atas menurunnya permohonan Paspor dan penerimaan PNBPN sebagai dampak dari adanya pandemi yang melanda Indonesia. Implementasi layanan yang telah diterapkan selama kurang lebih satu tahun ini memiliki dinamika yang terjadi dalam pelaksanaannya, termasuk pada pelaksanaan di Kantor Imigrasi Tanjung Perak.

Dinamika yang terjadi dalam implementasi layanan *Eazy Passport* pada Kantor Imigrasi Tanjung Perak merupakan penyesuaian terhadap kondisi dan perubahan kebijakan pemerintah terkait penanganan pandemi yang berdampak langsung terhadap implementasi layanan *Eazy Passport*.

Kantor Imigrasi Tanjung Perak telah melaksanakan layanan *Eazy Passport* sebanyak 11 kali yang terdiri dari 5 kali penyelenggaraan di tahun 2020 dan 6 kali penyelenggaraan di tahun 2021, yang terhitung hingga pada bulan Desember tahun 2021.

Implementasi layanan *Eazy Passport* pada awalnya memiliki prosedur dan ketentuan yang mengikat terutama dengan adanya jumlah minimal permohonan yaitu 50

permohonan per hari yang dapat diajukan oleh instansi yang berminat untuk menyelenggarakan layanan *Eazy Passport*. Seiring dengan penyesuaian terhadap kondisi yang berbeda antara instansi yang satu dengan yang lainnya, maka penyelenggaraan layanan *Eazy Passport* berupaya menyesuaikan batasan minimal jumlah permohonan yang diajukan oleh instansi yang bersedia.

Perubahan yang kemudian kembali terjadi adalah adanya Keputusan Menteri Hukum dan HAM untuk menjadikan kebijakan layanan *Eazy Passport* menjadi sebuah kewajiban yang nantinya akan dilaporkan dalam target kinerja satuan kerja pada masing-masing Kantor Imigrasi. Perubahan ini cenderung mengubah pola implementasi layanan *Eazy Passport* dari yang semula lebih fleksibel menjadi lebih fokus terhadap target kinerja sehingga pelaksanaannya tetap memiliki kekurangan dalam hal efisiensi dan efektivitas layanan.

Kekurangan dalam hal efisiensi dan efektivitas layanan disebabkan oleh belum adanya jalinan kerjasama antara Imigrasi dengan instansi-instansi lain yang dapat meminimalkan kegiatan pengantar layanan seperti sosialisasi maupun pemberitahuan teknis layanan kepada instansi apabila telah dilakukan kerjasama secara intens sebelumnya.

Hal ini sesuai dengan konsep implementasi model George Edward III yang

menyatakan bahwa isu utama kebijakan publik adalah kurangnya perhatian kepada implementasi kebijakan publik dan menyarankan untuk memberikan perhatian kepada empat isu utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi sikap dan struktur birokrasi (Nugroho, 2014:225).

“Implementasi kebijakan publik dalam instansi pemerintahan yang saling berhubungan dengan instansi lainnya cenderung memiliki permasalahan dalam pola komunikasi. Hal tersebut memiliki beberapa solusi, salah satunya adalah penguatan kerjasama antar instansi yang terkait sehingga apabila masing-masing instansi memiliki kebijakan yang perlu dilaksanakan dan saling membutuhkan instansi lain dalam penyelenggaraannya, maka dengan adanya kerjasama tersebut secara otomatis telah menghasilkan pola komunikasi yang lebih baik dan memiliki peluang untuk pelaksanaan kebijakan yang lebih baik juga nantinya (Dewi 2021).”

Komunikasi yang dipahami sebagai sarana untuk mendapatkan respon timbal

balik antar instansi yang saling berhubungan satu sama lain, merupakan kegiatan yang perlu ditingkatkan dalam rangka peningkatan kerjasama terhadap implementasi kebijakan publik. Layanan *Eazy Passport* sebagai salah satu bentuk kebijakan publik yang dalam penyelenggaraannya saling membutuhkan kerjasama antara Imigrasi dan instansi lain tentu perlu meningkatkan pola komunikasi dalam implementasi layanan *Eazy Passport* kedepannya.

Pola komunikasi yang dapat dilakukan dari tingkatan pusat pada tataran Direktorat maupun Kementerian atau juga bisa dilakukan pada tingkatan satuan kerja diperlukan agar dapat terjalin kerjasama yang saling menguntungkan dan meningkatkan efisiensi serta efektivitas implementasi kebijakan publik yang akan dilaksanakan.

Dengan adanya kerjasama yang telah diupayakan sebelumnya, diharapkan akan mampu memudahkan implementasi layanan terhadap instansi dan memangkas alur birokrasi yang biasanya memerlukan pengajuan kegiatan sosialisasi layanan terlebih dahulu sebelum layanan tersebut diselenggarakan.

Dalam konteks implementasinya pada Kantor Imigrasi Tanjung Perak, pihak Kantor Imigrasi selaku satuan kerja, maupun tingkatan di atasnya dapat mengupayakan untuk membuka alur komunikasi dengan instansi yang memiliki potensi untuk menjalin kerjasama untuk menyelenggarakan

layanan *Eazy Passport* sehingga implementasi layanan dapat berjalan dengan lebih baik dan menghasilkan peningkatan jumlah permohonan paspor dan penerimaan PNPB yang lebih baik juga sesuai dengan tujuan implementasi layanan *Eazy Passport* diselenggarakan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Conny, R. Semiawan. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif: Jenis, Karakteristik Dan Keunggulannya*. Jakarta: Grasindo.

Ghafur, A. Hanief Saha. 2021. *Organisasi Dan Birokrasi: Transformasi Untuk Profesionalisme Pelayanan Publik*. Malang: Intrans Publishing.

Harrison, Lisa. 2016. *Metodologi Penelitian Politik*. Jakarta: Kencana.

Hayat. 2018. *Kebijakan Publik: Evaluasi, Reformasi Birokrasi Dan Formulasi*. Malang: Intrans Publishing.

Katharina, Riris. 2020. *Pelayanan Publik & Pemerintahan Digital Indonesia*. ed. Riris Katharina. Yogyakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.

Nugroho, Riant. 2014. *Kebijakan Publik Di Negara-Negara Berkembang*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Republik Indonesia. 2013. *Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2013, Tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian*.

Republik Indonesia. 2014. *Peraturan Menteri Hukum Dan HAM Nomor 8 Tahun 2014 Tentang Paspor Biasa Dan Surat Perjalanan Laksana Paspor*.

Suryawan, Ryan Firdiansyah & Primadi Candra Susanto. 2020. *Pengantar Kepabeanan, Imigrasi Dan Karantina Edisi 3*. 3rd ed. Jakarta: Mitra Wacana Media.

Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2003. *Implementasi Kebijakan Publik*. Yogyakarta: YPAPI.

Widodo, Djoko. 2007. *Analisis Kebijakan Publik: Konsep Dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik*. Malang: Bayumedia Publishing.

Yin, Robert K. 2018. *Studi Kasus: Desain Dan Metode*. Depok: Rajawali Press.

Sumber Lain

Dewi, Rahma. 2021. "Wawancara Rahma Dewi Pada 13 Agustus 2021."

Surat Edaran Plh. Direktur Jenderal Imigrasi Nomor: IMI-1060.GR.01.01 Tahun 2020 Tentang Layanan Eazy Passport.

Wawan, Mustofa. 2021. "Wawancara Mustofa Wawan Pada 9 Agustus 2021."

Wulandari, Dewi. 2021. "Wawancara Dewi Wulandari Pada 11 Agustus 2021."