

PELAYANAN PENERBITAN PASPOR DALAM KEADAAN DARURAT (PANDEMI *CORONA VIRUS DISEASE 2019* (COVID-19)) DI KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI TANJUNG PRIOK

Ahsanta Maulana, Hedwig Adianto Mau, Mardi Candra

Politeknik Imigrasi Jakarta, Indonesia

Email: ditisrama@gmail.com

Abstrak

Terdapat dua pokok permasalahan dari skripsi ini, *pertama* mengenai dampak keadaan darurat dalam hal ini pandemi Covid-19 terhadap pelaksanaan pelayanan penerbitan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok. *Kedua* mengenai kendala yang dihadapi pada saat pelaksanaan pelayanan penerbitan paspor dalam keadaan darurat (pandemi Covid-19) di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok. Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif yang artinya data yang dikumpulkan bukan berbentuk angka melainkan data tersebut berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, maupun dokumen resmi lainnya. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini triangulasi yaitu, studi pustaka, wawancara, dan observasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pandemi Covid-19 berdampak terhadap pelayanan publik, khususnya dalam pelayanan penerbitan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok. Pemerintah mengeluarkan kebijakan Pembatasan Sosial Bersekala Besar untuk mencegah penularan Covid-19. Kebijakan tersebut juga didukung oleh Direktur Jenderal Imigrasi mengenai Surat Edaran mengenai Pembatasan Layanan Keimigrasian, masyarakat harus mampu beradaptasi melalui perubahan pola hidup pada situasi Covid-19 yang disebut dengan masa Tatanan Normal Baru (*New Normal*). Sehingga dalam hal ini dikeluarkannya Surat Edaran mengenai Pelaksanaan Tugas dan Fungsi Keimigrasian dalam Masa Tatanan Normal Baru. Terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaan pelayanan penerbitan paspor di masa pandemi Covid-19 di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok.

Kata Kunci: pelayanan; kebijakan; penerbitan paspor; Covid-19; keimigrasian

Abstract

There are two main problems in this research, first regarding the impact of the emergency, in this case the Covid-19 pandemic, on the implementation of passport issuance services at the TPI Tanjung Priok Class I Immigration Office. Second, regarding the obstacles faced during the implementation of passport issuance services in an emergency (Covid-19 pandemic) at the TPI Tanjung Priok Class I Immigration Office. This research is a descriptive qualitative research, which means that the data collected is not in the form of numbers, but rather the data comes from interview texts, field notes, personal documents, and other official documents. The data collection method used in this research is triangulation, namely, literature study, interviews, and observation. The results of this study

How to cite:	Ahsanta Maulana, Hedwig Adianto Mau, Mardi Candra (2022) Pelayanan Penerbitan Paspor Dalam Keadaan Darurat (Pandemi Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)) Di Kantor Imigrasi Kelas I Tpi Tanjung Priok, (4) 10, https://10.36418/syntax-idea.v4i10.1927
E-ISSN:	2684-883X
Published by:	Ridwan Institute

indicate that the Covid-19 Pandemic has an impact on public services, especially in the service of issuing passports at the TPI Tanjung Priok Class I Immigration Office. The government issued a Large-Scale Social Restriction policy to prevent the transmission of Covid-19. This policy is also supported by the Director General of Immigration regarding a Circular regarding Limitation of Immigration services, people must be able to adapt through changes in lifestyle in the Covid-19 situation which is called the New Normal Period. So in this case the issuance of a Circular on the Implementation of Immigration Duties and Functions in the New Normal Order Period. There were several obstacles in implementing passport issuance services during the Covid-19 pandemic at the TPI Tanjung Priok Class I Immigration Office.

Keywords: *services; policy; passport issuance; covid-19; immigration*

Pendahuluan

Pelayanan merupakan bentuk pemberian layanan atau servis dari pemberi layanan baik berupa barang, jasa, maupun pelayanan administratif yang bertujuan memberikan kepuasan. Agar produk atau jasa yang ditawarkan dapat digunakan (Supriyono, 2005). Pelayanan pemerintah atau dikenal sebagai pelayanan publik merupakan penyelenggaraan pelayanan oleh instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu karena pada hakikatnya pemerintah adalah pelayan masyarakat (Putra, 2016)

Menurut Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik telah dijelaskan bahwa pengertian Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan pengguna jasa pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima layanan dari instansi pemerintah (Monoarfa, 2012)

Direktorat Jenderal Imigrasi merupakan salah satu instansi pemerintah dibawah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (Kemenkumham) yang salah satu aspeknya terdapat fungsi pelayanan seperti yang disebutkan pada Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian bahwa fungsi Keimigrasian adalah bagian dari urusan pemerintahan negara dalam memberikan pelayanan Keimigrasian, penegakan hukum, keamanan negara, dan fasilitator pembangunan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan Keimigrasian dapat diberikan kepada Warga Negara Indonesia maupun Warga Negara Asing. Pelayanan keimigrasian yang diberikan terhadap Warga Negara Asing dapat berupa pemberian visa dan izin tinggal selama berada di wilayah Indonesia, sedangkan pelayanan keimigrasian yang diberikan kepada Warga Negara Indonesia dapat berupa pelayanan penerbitan paspor. Paspor merupakan dokumen yang digunakan untuk melakukan perjalanan keluar negeri. Berdasarkan Pasal 1 ayat (16) Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 menyebutkan bahwa Paspor Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Paspor adalah dokumen yang dikeluarkan oleh Pemerintah

Republik Indonesia kepada Warga Negara Indonesia untuk melakukan perjalanan antarnegara yang berlaku selama jangka waktu tertentu (Muhlisa & Roisah, 2020)

Di akhir tahun 2019 terjadi musibah berskala global yaitu pandemi virus corona atau yang sering disebut dengan *Corona Virus Disease (Covid-19)* yang melanda sebagian besar negara-negara di dunia. Berkaitan dengan meningkatnya jumlah kasus penyebaran virus tersebut ke berbagai negara, pada tanggal 11 Maret 2020 *World Health Organization (WHO)* menetapkan Covid-19 sebagai pandemi yang artinya sebuah penyakit yang semakin meningkat penyebarannya secara tiba-tiba ke beberapa negara atau benua dan menjangkit banyak orang. Penyebaran penyakit Covid-19 juga terjadi di Indonesia dan terus meluas menyusul bertambahnya jumlah kasus positif penyakit yang disebabkan virus Corona. Kasus pandemi Covid-19 harus menjadi perhatian khusus karena mudah dalam penyebarannya dan mengakibatkan dampak yang sangat merugikan bahkan dapat mengakibatkan kematian. Oleh karena itu, Pandemi Covid-19 ini dikategorikan sebagai keadaan darurat yang dapat menyebabkan kerusakan yang besar dan kerusakan lainnya (Colling, 1990)

Presiden Joko Widodo menetapkan pandemi Covid-19 sebagai jenis penyakit yang menimbulkan kedaruratan masyarakat yang tertuang dalam Keputusan Presiden No. 11 Tahun 2020 tentang Penetapan Kedaruratan Kesehatan Masyarakat *Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)*. Menurut Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2018 Tentang Keekarantinaan Kesehatan, Kedaruratan Kesehatan Masyarakat adalah kejadian kesehatan masyarakat yang bersifat luar biasa dengan ditandai penyebaran penyakit menular dan/atau kejadian yang disebabkan oleh radiasi nuklir, pencemaran biologi, kontaminasi kimia, bioterorisme, dan pangan yang menimbulkan bahaya kesehatan dan berpotensi menyebar lintas wilayah atau lintas negara. Pada tanggal 31 Maret 2020, pemerintah mengeluarkan peraturan mengenai pembatasan sosial yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan *Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)*. Hal terpenting untuk mengatasi masalah tersebut adalah keseriusan dalam menangani virus Covid-19 serta mitigasi risiko penularannya melalui suatu program untuk pencapaian tujuan, nilai-nilai dalam praktek-praktek yang terarah (Lasswell, 2017)

Pandemi Covid-19 juga berdampak terhadap pelayanan publik, salah satunya adalah pembatasan pelayanan penerbitan paspor untuk mencegah penularan Covid-19 yang diatur dalam Surat Edaran Nomor: IMI-GR.01.01-2114 Tahun 2020 Tentang Pembatasan Layanan Keimigrasian Dalam Rangka Mencegah Penyebaran Corona Virus Disease (Covid-19) di Lingkungan Kantor Imigrasi. Dalam surat edaran tersebut telah dilakukannya penghentian kuota layanan antrian paspor online pada Aplikasi Pelayanan Paspor Online (APAPO) dan Memberikan prioritas dengan mendahulukan kebutuhan yang sifatnya mendesak seperti orang sakit yang mana penanganannya tidak dapat ditunda serta orang yang memiliki kepentingan yang juga tidak bisa ditunda. Dalam hal ini Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok telah mengimplementasikan kebijakan tersebut. Sehubungan dengan itu, Presiden Joko Widodo menghimbau bahwa

perlunya dilakukan upaya mitigasi dan kesiapan tempat kerja seoptimal mungkin sehingga dapat beradaptasi melalui perubahan pola hidup pada situasi Covid-19 yang disebut dengan masa Tatanan Normal Baru (*New Normal*) Panduan pencegahan dan pengendalian Covid-19 di tempat kerja perkantoran dan Industri dalam mendukung keberlangsungan usaha pada situasi pandemi yang diatur dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia (Keputusan Menkes RI) Nomor HK.01.07/Menkes/328/2020 tentang Panduan Pencegahan dan Pengendalian Covid-19 di Tempat Kerja Perkantoran dan Industri dalam Mendukung Keberlangsungan Usaha Pada Situasi Pandemi. Hal ini dilaksanakan sebagai usaha mengendalikan perekonomian RI dan menyelematkannya dari resesi

Direktorat Jenderal Imigrasi mendukung terhadap kebijakan yang dikeluarkan oleh Presiden Republik Indonesia dan mengeluarkan Surat Edaran Nomor IMI-GR.01.01-0946 Tahun 2020 tentang Pelaksanaan Tugas dan Fungsi Keimigrasian Dalam Masa Tatanan Normal Baru. Dalam surat edaran tersebut berisi bahwa telah diberlakukannya pembukaan kuota antrian pada Aplikasi Pendaftaran Paspur Online (APAPO) dan melakukan pembatasan jumlah kuota antrian maksimal 50% (lima puluh persen) dari kuota yang dibuka pada kantor imigrasi dalam keadaan normal, serta melakukan pelayanan keimigrasian sesuai dengan protokol kesehatan. Penerbitan surat edaran ini, maka Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI-GR.01.01-2114 Tahun 2020 dicabut dan dinyatakan tidak berlaku. Dalam hal ini Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok telah melaksanakan surat edaran tersebut dengan memperhatikan protokol kesehatan (Nurrahman, 2020)

Uraian di atas membuat penulis tertarik untuk meneliti dan menganalisis secara mendalam khususnya pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok mengenai pelaksanaan pelayanan penerbitan paspor pada masa pandemi Covid-19 serta kendala yang dihadapi pada saat pelaksanaan pelayanan penerbitan paspor pada masa pandemi Covid-19 dengan memperhatikan protokol kesehatan, sehingga dapat dievaluasi dari hasil penelitian yang dilakukan.

Metode Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif. Data penelitian bersumber dari data primer yang diperoleh dengan teknik wawancara dan observasi di Kantor Imigrasi kelas I TPI Tanjung Priok. Sedangkan data sekunder diperoleh dengan menggunakan teknik studi Pustaka. Teknik pengolahan data penelitian dilakukan secara terus menerus dimulai dari pengumpulan data yang tersedia dari berbagai sumber, wawancara, pengamatan lapangan secara langsung dengan menuliskannya dalam catatan lapangan, dokumen, dan sebagainya sampai dengan penarikan kesimpulan. Teknik analisis data dalam penelitian ini meliputi: *Pertama*, analisis data kualitatif yang bersifat induktif (S. Bungin et al., 2010) *Kedua*, analisis sebelum di lapangan atau studi pendahuluan, dan *Ketiga*, analisis pada saat di lapangan dengan menggunakan model Miles dan Huberman yakni reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan, (M. B. Bungin, 2010)

Hasil dan Pembahasan

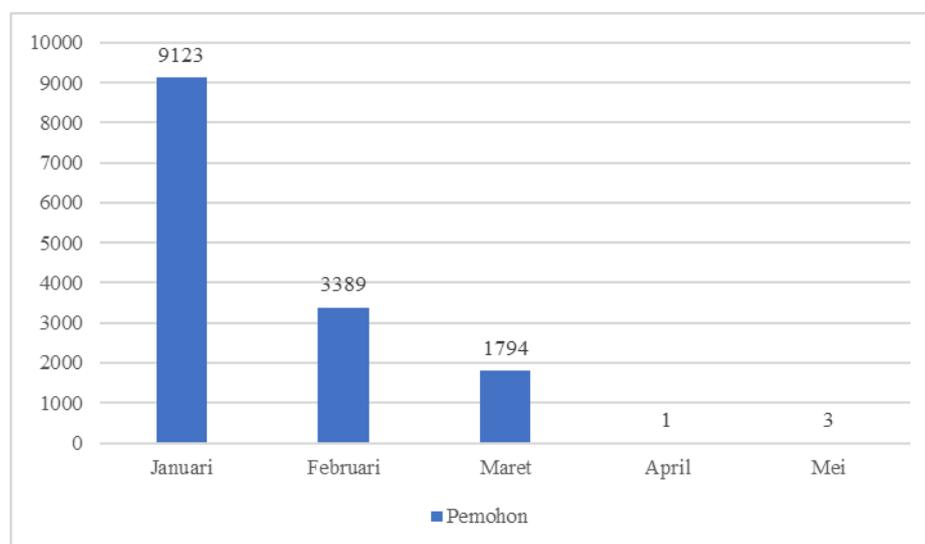
a. Dampak Pandemi Covid-19 terhadap Pelaksanaan Pelayanan Penerbitan Paspor

Covid-19 yang berasal dari Tiongkok menyebar ke seluruh dunia, Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) mengubah status Covid-19 yang awalnya epidemi menjadi pandemi serta meningkatkan tingkat ancaman Covid-19 ke tingkat tertinggi setelah penyebarannya yang sangat cepat ke seluruh dunia dan berdampak luas terhadap perekonomian global. Tidak hanya dari aspek kesehatan, International Monetary Fund (IMF) menghimbau agar pemerintah seluruh negara di dunia membuat stimulus yang substansial dan melakukan koordinasi internasional untuk mencegah dampak ekonomi dari penyebaran Covid-19 (Rissy, 2020).

Di Indonesia, Presiden telah mengeluarkan beberapa kebijakan berupa penerbitan peraturan seperti Peraturan Presiden (Perpres), Peraturan Pemerintah (PP), hingga Keputusan Presiden (Keppres) dalam rangka menekan jumlah penyebaran serta dampak-dampak lain yang disebabkan oleh Covid-19 di Indonesia. Penyebaran Covid-19 di Indonesia juga berdampak pada pelayanan publik, khususnya dalam pelayanan penerbitan paspor di Direktorat Jenderal Imigrasi, Kemenkumham. Dalam rangka mendukung program pemerintah dalam melakukan PSBB yang bertujuan untuk menekan angka penyebaran Covid-19, maka dikeluarkan Surat Edaran Nomor IMI-GR.01.01-2114 Tahun 2020 pada tanggal 23 Maret 2020. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok telah melaksanakan kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah tersebut dengan di berhentikannya permohonan layanan penerbitan paspor pada tanggal 24 Maret 2022.

Dalam hal pembatasan layanan keimigrasian pengajuan permohonan paspor untuk kebutuhan mendesak melampirkan dokumen wajib dan dokumen tambahan untuk orang sakit, kepentingan beasiswa serta kepentingan kontrak kerja Pekerja Migran Indonesai (PMI). Apabila persyaratan sudah terpenuhi, pemohon menghubungi kantor imigrasi yang dituju baik melalui saluran telepon, email, maupun media sosial. Petugas akan memberitahukan kepada pemohon untuk waktu pelaksanaan pengambilan foto biometrik dan wawancara yang dapat dilaksanakan di kantor imigrasi yang di tuju maupun petugas yang mendatangi ke rumah sakit. Pelayanan pengambilan paspor dihentikan dan dapat dilakukan pengambilan setelah masa pandemi berakhir atau dikeluarkan kebijakan baru dan paspor yang sudah jadi, tidak akan dibatalkan meskipun tidak diambil melebihi 30 hari.

Surat Edaran Nomor IMI-GR.01.01-2114 Tahun 2020 berdampak pada berkurangnya jumlah penerbitan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok. Hal ini dapat dilihat pada perbandingan grafik di bawah ini:



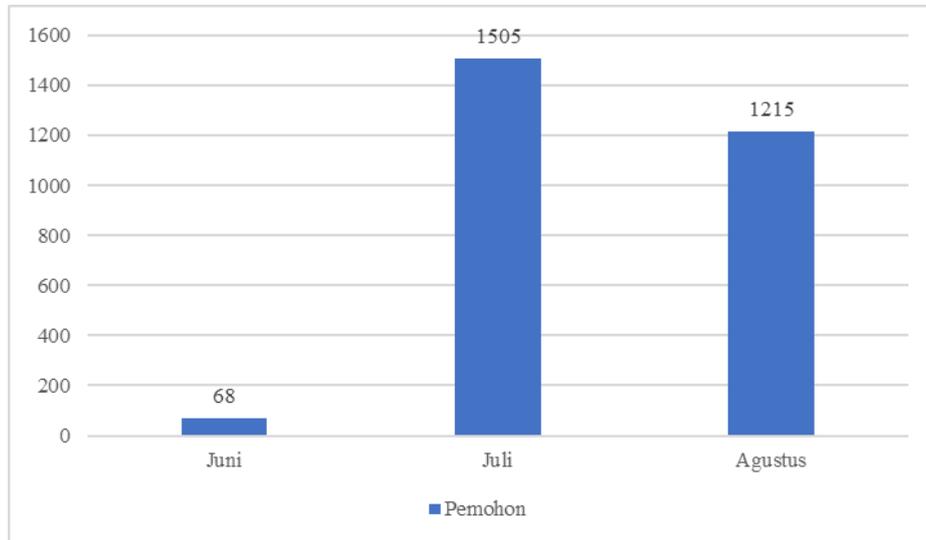
Gambar 1
permohonan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok Bulan Januari sampai Mei 2020

Sumber: Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok Tahun 2020

Dari data pada Gambar 1, dapat dilihat bahwa penurunan jumlah permohonan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok pada sebelum dan saat diberlakukannya PSBB melalui Surat Edaran Nomor IMI-GR.01.01-2114 Tahun 2020 mengalami perbedaan jumlah yang signifikan. Pada bulan Januari 2020, jumlah pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok sebanyak 9.123 orang dan hingga Maret 2020 terus mengalami penurunan jumlah pemohon sebanyak 3.940 orang. Setelah diumumkannya tentang peraturan PSBB pada tanggal 31 Maret 2020, maka jumlah pemohon pun mengalami penurunan yang sangat drastis dimana pada bulan April 2020 jumlah pemohon hanya 1 (satu) orang saja. Sementara itu, pada bulan Mei 2020 jumlah pemohon mulai mengalami kenaikan sebanyak 3 (tiga) orang. Dengan begitu, dapat disimpulkan bahwa pandemi Covid-19 berdampak pada penurunan jumlah permohonan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok.

Berkaitan dengan *New Normal* yang dimulai sejak tanggal 8 Juni 2020, Kemenkumham khususnya di bidang diharapkan untuk dapat beradaptasi dengan tatanan normal baru agar pemerintahan tetap berjalan dan mencegah penyebaran Corona Virus Disease (Covid-19) Direktorat Jenderal Imigrasi mendukung terhadap kebijakan yang dikeluarkan oleh Presiden Republik Indonesia dalam konferensi pers tersebut dan mengeluarkan Surat Edaran Nomor IMI-GR.01.01-0946 Tahun 2020. Dengan diterbitkannya surat edaran ini, maka Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI-GR.01.01-2114 Tahun 2020 dicabut dan dinyatakan tidak

berlaku. Dalam hal ini Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok telah melaksanakan kebijakan yang di keluarkan oleh pemerintah melalui surat edaran tersebut dengan memperhatikan protokol kesehatan. Sehingga terjadi perbedaan jumlah permohonan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok di buktikan dengan tabel sebagai berikut:



Gambar 2
Permohonan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok Bulan Juni sampai Agustus 2020

Sumber: Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok Tahun 2020

Dari Gambar 2, dapat disimpulkan bahwa terdapat kenaikan jumlah pemohon paspor setelah diberlakukannya tatanan normal baru jumlah pemohon paspor pada bulan juni 2020 sebanyak 68 orang, jumlah pemohon paspor pada bulan Juli 2020 sebanyak 1.505, dan jumlah pemohon paspor pada bulan agustus sebanyak 1.215 orang. Dari jumlah tersebut dapat disimpulkan bahwa kebijakan pemerintah mengenai pemberlakuan tatanan normal baru sangat berpengaruh terhadap pelayanan penerbitan paspor di Kantor imigrasi kelas I TPI Tanjung Priok.

Meskipun pandemi masih berlangsung tidak menyurutkan masyarakat untuk mengajukan permohonan paspor, namun tetap menjadi pertimbangan pemohon dalam mengajukan permohonan sebagaimana diajukan pertanyaan terhadap responden mengenai apakah dengan adanya pandemi Covid-19 menjadi pertimbangan saudara untuk mengajukan permohonan paspor di Kantor Imigrasi kelas I TPI Tanjung Priok, Dari 10 responden yang dilakukan wawancara, Terdapat 7 responden menjawab bahwa dengan adanya pandemi menjadi pertimbangan untuk mengajukan permohonan paspor namun karena tuntutan pekerjaan menjadikan pemohon mengharuskan mengajukan permohonan penerbitan paspor, dan sementara sebagian kecil responden yang menjawab bahwa pandemi Covid-19 tidak menjadi pertimbangan untuk mengajukan permohonan penerbitan paspor.

Dalam pelaksanaan pelayanan penerbitan paspor juga tidak terlepas dari fasilitas yang disediakan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok untuk mencegah terjadinya penularan Covid-19 pada saat mengajukan permohonan penerbitan paspor, sebagaimana diajukan pertanyaan terhadap responden mengenai apakah fasilitas yang disediakan Kantor Imigrasi kelas I TPI Tanjung Priok sudah baik dalam mencegah penularan Covid-19 pada saat pelaksanaan pelayanan penerbitan paspor, wawancara yang dilakukan terhadap 10 responden, semuanya mengatakan bahwa fasilitas yang disediakan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok sudah baik dalam mencegah penularan Covid-19 pada saat pelaksanaan pelayanan penerbitan paspor sesuai dengan protokol kesehatan seperti penyediaan tempat untuk mencuci tangan dan sabun di berbagai sudut, penyediaan *hand sanitizer* dan pembatasan jarak pada tempat duduk pelayanan. Meskipun fasilitas yang disediakan oleh Kantor imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok sudah baik dalam mencegah penularan penyebaran Covid-19 akan tetapi masih terdapat kekhawatiran bagi pemohon sebagaimana diajukan pertanyaan terhadap responden mengenai apakah saudara merasa khawatir pada saat mengajukan permohonan penerbitan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok pada saat pandemi Covid-19, sebagian besar responden mengatakan bahwa tidak merasa khawatir terhadap penularan Covid-19 pada saat proses pelayanan penerbitan paspor di Kantor Imigrasi kelas I TPI Tanjung priok dan sebagian kecil merasa khawatir akan hal tersebut.

Fasilitas yang memadai untuk mencegah terjadinya penularan Covid-19 tidak akan berpengaruh apabila masih terdapat oknum yang mengabaikan pentingnya menjaga diri dari penularan virus tersebut seperti halnya pertanyaan yang diajukan kepada responden apakah petugas selalu mengingatkan pemohon mengenai mengutamakan protokol kesehatan dalam proses pelayanan penerbitan paspor, semua responden mengatakan bahwa petugas selalu mengingatkan pentingnya mengutamakan protokol kesehatan dalam proses pelayanan penerbitan paspor seperti mengingatkan untuk memakai masker dan menggunakan *hand sanitizer* sebelum dan sesudah mendapatkan pelayanan, menjaga jarak (*physical distancing*) satu dengan yang lain serta petugas selalu menggunakan Alat Pelindung Diri yang lengkap.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan terhadap petugas imigrasi di Kantor Imigrasi kelas I TPI Tanjung Priok pada saat pelaksanaan pelayanan penerbitan paspor sedikit berbeda dari keadaan normal yaitu penurunan jumlah pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok dan mengharuskan petugas melayani pemohon paspor dengan mengutamakan protokol kesehatan seperti penggunaan APD lengkap (*sarung tangan, masker, dan face shield*) dan selalu menghindari kontak secara langsung dengan pemohon. Kantor Imigrasi kelas I TPI Tanjung Priok memberikan vitamin dan suplemen terhadap petugas untuk menjaga kesehatan petugas imigrasi dalam melaksanakan tugas.

Pelayanan penerbitan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok pada saat pandemi Covid-19 masih menjadi pertimbangan bagi pemohon paspor untuk mengajukan permohonan penerbitan paspor dikarenakan tuntutan kebutuhan yang harus dipenuhi mengingat semakin bertambahnya jumlah kasus positif Covid-19 di Indonesia, namun dalam proses pelaksanaan penerbitan paspor tidak menjadi kekhawatiran bagi pemohon dikarenakan fasilitas yang disediakan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok sudah baik dalam mencegah terjadinya penularan Covid-19 pada saat proses pelayanan penerbitan paspor dan juga didukung dengan petugas yang menggunakan APD lengkap saat memberikan pelayanan. Disisi lain pandemi Covid-19 berdampak terhadap menurunnya jumlah permohonan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok dibandingkan dengan keadaan normal dan juga adanya pembatasan kuota permohonan paspor.

b. Kendala Pelaksanaan Pelayanan Penerbitan Paspor dalam Keadaan Darurat (Pandemi Covid-19)

Menyebarnya Covid-19 di Indonesia dapat dikategorikan sebagai keadaan darurat dimana merujuk kepada definisi ICCPR yang mengatakan bahwa keadaan darurat merupakan situasi yang mengancam kehidupan berbangsa dan bernegara (Dadek, 2020) Di sisi lain, masalah ekonomi negara juga merupakan hal yang krusial dan tidak dapat dikesampingkan karena berkaitan dengan kemaslahatan bangsa. Sebagai pilihan alternatif kedua kondisi tersebut, maka pemerintah sebagai lembaga pembuat kebijakan melalui Kementerian Kesehatan menerbitkan Keputusan Menkes RI Nomor HK.01.07/MENKES/328/2020 dan mengacu kepada Undang-Undang Nomor 1 tahun 1970 tentang Keselamatan Kerja (UU No. 1, 1970, Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1984 tentang Wabah Penyakit Menular, Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, Peraturan Pemerintah Nomor 40 tahun 1991 tentang Penanggulangan Wabah Penyakit Menular, Peraturan Pemerintah Nomor 50 tahun 2012 tentang Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja, Peraturan Pemerintah Nomor 88 tahun 2019 tentang Kesehatan Kerja, serta Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 64 tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kesehatan (Indarti, 2021)

Sehubungan dengan hal tersebut, Direktur Jenderal Imigrasi membuat kebijakan-kebijakan untuk tetap menjalankan fungsi pemerintahan tanpa mengesampingkan keselamatan aparatur pemerintah dan masyarakat dalam menjalankan kebijakan publik, salah satunya ialah tetap adanya pelayanan permohonan paspor dengan mengedepankan protokol kesehatan. Landasan hukum yang mengatur mengenai prosedur penerbitan paspor pada saat pandemi tetap menggunakan Standar Operasional Prosedur (SOP) Nomor IMI-GR.01.01-1102 Tahun 2013 tentang Proses Penerbitan Paspor Baru.

Dalam pengajuan permohonan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok telah melaksanakan sesuai dengan SOP Proses Penerbitan Paspor Baru Nomor IMI-GR.01.01-1102 Tahun 2013, namun karena pandemi tersebut

pelaksanaan pelayanan di lapangan sedikit berbeda yaitu dengan mengedepankan protokol kesehatan sesuai dengan kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah yaitu, dengan memastikan bahwa suhu tubuh petugas, pemohon, dan tamu berada di bawah 37,5⁰C (tiga puluh tujuh koma lima derajat celcius) dengan cara mengukurnya dengan *thermogun* sesaat sebelum masuk ke dalam lingkungan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok. Petugas, pemohon, dan tamu yang memiliki hasil pengukuran suhu tubuh lebih dari 37,5 ⁰C (tiga puluh tujuh koma lima derajat celcius) maka mereka tidak akan diperbolehkan untuk masuk dan nantinya akan disarankan untuk memberikan laporan kepada Gugus Tugas Covid-19 daerah setempat. Petugas, pemohon, dan tamu memiliki kewajiban untuk mengenakan masker di lingkungan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok dan mencuci tangan terlebih dahulu sebelum masuk ke lingkungan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok (Yasinta, 2017).

Memberikan jarak minimal 1 (satu) meter antara petugas, pemohon, dan tamu serta pada fasilitas tempat duduk guna menerapkan *physical distancing* di area Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok. Melakukan pemasangan tirai transparan pemisah antara petugas dengan pemohon paspor. Mewajibkan petugas untuk menggunakan Alat Pelindung Diri (APD) saat melakukan pelayanan. Mewajibkan bagi pemohon untuk membawa alat tulis pribadi serta menggunakan *hand sanitizer* yang telah di sediakan pada saat sebelum dan sesudah dilakukan proses pengambilan foto biometrik, sidik jari, dan wawancara. Secara rutin melakukan penyemprotan disinfektan pada ruangan-ruangan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok.

Berkaitan dengan Pandemi Covid-19, maka pelaksanaan pelayanan penerbitan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok mengalami perubahan sebagaimana yang tercantum dalam Surat Edaran Nomor IMI-GR.01.01-0946 Tahun 2020 tentang Pelaksanaan Tugas dan Fungsi Keimigrasian Dalam Masa Tatanan Normal Baru. Adapun beberapa kendala berdasarkan observasi di lapangan dan wawancara sehubungan dengan pelaksanaan pelayanan penerbitan paspor pada saat *New Normal* antara lain sebagai berikut:

Pertama, dibatasinya jumlah kuota permohonan paspor dari yang semula sebanyak 190 orang menjadi 98 di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok. Hal ini tentu saja berdampak pada pemohon, dimana beberapa pemohon merasa bahwa pengurangan jumlah kuota menghambat keperluan mereka dalam mengajukan permohonan paspor. Hal ini sejalan dengan pernyataan Rangga Manggala Gunawan selaku Pemohon paspor yang mengatakan bahwa semenjak munculnya pandemi Covid-19, jumlah kuota layanan paspor online terbatas sehingga harus menunggu hingga minggu berikutnya untuk mendapatkan antrian online dan berakibat kepada terhambatnya penerbitan paspor.

Kedua, adanya Peraturan Gubernur Daerah Khusus Ibukota Nomor 8 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 33 Tahun 2020 Tentang Pelaksanaan Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Penanganan Corona Virus

Disease 2019 (Covid-19) di Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta. Di dalam Pasal 9 tertulis bahwa diberlakukan sistem *Work From Home* dimana kapasitas maksimal karyawan yang bekerja di kantor 25% (dua puluh lima persen) sehingga hal ini berdampak pada minimnya kualitas layanan karena kurangnya pegawai yang tersedia di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok padahal berdasarkan data yang ada jumlah pemohon paspor masih banyak.

Ketiga, kesulitan bagi para pemohon untuk memarkirkan kendaraannya di lingkungan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok karena kebijakan dari Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok yang melarang pemohon untuk memarkirkan kendaraan di dalam area kantor pada saat pandemi untuk mencegah penularan Covid-19, sehingga terdapat beberapa pemohon yang merasa keberatan akan hal tersebut, Menurut pemohon, hal ini cukup membuang-buang waktu karena harus mencari lahan parkir di luar area Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok terlebih dahulu.

Keempat, kurangnya kesadaran para pemohon dalam mematuhi protokol kesehatan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Berdasarkan wawancara Penulis dengan petugas imigrasi di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok, masih terdapat pemohon yang lalai dan kurang peduli dengan protokol kesehatan yang ada, masih terdapat pemohon yang tidak memakai masker dan disimpan di dalam saku, tidak membawa alat tulis pribadi, dan masih terdapat pemohon yang duduknya tidak berjarak padahal sudah diberi tanda. Hal ini tentu saja menjadi ancaman serta menimbulkan kekhawatiran tersendiri bagi para pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Priok dalam melakukan pelayanan penerbitan paspor

Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang dijelaskan pada pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: *Pertama* adanya pandemi Covid-19 Direktorat Jenderal Imigrasi mengeluarkan kebijakan pembatasan pelayanan penerbitan paspor sehingga berdampak pada penurunan jumlah permohonan paspor di Kantor Imigrasi kelas I TPI Tanjung Priok. Alur penerbitan paspor pada saat pandemi Covid- 19 masih mengacu kepada SOP yang berlaku, namun pelaksanaan pelayanan di lapangan sedikit berbeda yaitu dengan mengedepankan protokol kesehatan sesuai dengan kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah. *Kedua* kendala yang dihadapi pada saata pelaksanaan pelayanan penerbitan paspor pada saat pandemi Covid-19 yaitu dengan terbatasnya jumlah kuota antrian paspor *online*, mengakibatkan pemohon kesulitan untuk mengajukan permohonan. Padahal paspor merupakan salah satu persyaratan yang wajib dimiliki oleh seorang pelaut untuk dapat berlayar. Selain itu, kurangnya petugas pelayanan menyebabkan pelayanan kurang maksimal

BIBLIOGRAFI

Bungin, M. B. (2010). Penelitian Kualitatif, Edisi Pertama Cetakan ke-4. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.[Google Scholar](#)

- Bungin, S., Bungin, N., & Milosavljević, B. (2010). The evolution of monetary regimes, case of Czech Republic, Poland and Hungary. *Industrija*, 38(4), 265–283.
- Colling, D. A. (1990). *Industrial safety: management and technology*. Prentice Hall.[Google Scholar](#)
- Dadek, A. (2020). MH. Fadmi Ridwan, SP., M., T. Robby Irza, A. Md. LLASD., S. SiT., MT Syafrizal, ST., M., Rachman, RA, Hasan, TM, & Hasan, TM.[Google Scholar](#)
- Indarti, S. T. (2021). Kebijakan Keimigrasian di Masa Covid-19: dalam Perspektif Hak Asasi ManusiaAC. *Jurnal HAM*, 12(1), 19.[Google Scholar](#)
- Laksono, A. N. (2017). Analisis Sistem Pengendalian Internal Atas Prosedur Pemberian Kredit Pada Pt Bank Perkreditan Rakyat Gunung Ringgit Malang. University of Muhammadiyah Malang.[Google Scholar](#)
- Lasswell, H. D., & Kaplan, A. (2017). *Power And Society: A Framework for Politicai inquiry*. Routledge.[Goole Scholar](#)
- Monoarfa, H. (2012). Efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pelayanan publik: Suatu tinjauan kinerja lembaga pemerintahan. *Jurnal Pelangi Ilmu*, 5(01).[Goole Scholar](#)
- Muhlisa, A. N., & Roisah, K. (2020). Penegakan Hukum Keimigrasian Terhadap Penyalahgunaan Visa Izin Tinggal Kunjungan Lewat Batas Waktu (Overstay) Pada Warga Negara Asing. *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia*, 2(2), 145–157.[Google Scholar](#)
- Nilamsari, N. (2014). Memahami studi dokumen dalam penelitian kualitatif. *Wacana: Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, 13(2), 177–181.[Google Scholar](#)
- Nurrahman, N. (2020). Abdullah, Abdurrahman Saleh. *Teori-Teori Pendidikan Berdasarkan Al-Quran*. Jakarta: Rineka Cipta, 1994. Abdullah, Faisal. *Bakat dan Kreativitas*. Palembang: Noer Fikri Offset, 2008. Abdurrahmansyah, Adida Igandi, dan Syarifah. “Pengaruh Metode Problem Solving terhadap Berpikir Kreatif Siswa pada Materi Virus Kelas X di SMA Negeri 1 Sanga Desa.” *Jurnal Intelektualita: Keislaman, Sosial, dan Sains* 8, no. 2 (2019): 103-112.[Google Scholar](#)
- Putra, R. G. (2016). Responsivitas Dinas Kebersihan Dan Pertamanan Dalam Menangani Keluhan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik di Kota Surabaya. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 4(1), 1–8.[Google Scholar](#)
- Rissy, Y. Y. W. (2020). Pergeseran Negara Hukum Ke ‘Negara Hibmauan’: Menakar Dampak Regulasi Penanganan Covid-19 Terhadap Perekonomian Dan Keuangan Indonesia. *Jurnal Hukum Bisnis Bonum Commune*, 3(2), 214–228.[Google Scholar](#)
- Simatupang, H. (2017). Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1970 tentang

Keselamatan Kerja. *Journal of Law and Policy Transformation*, 1(2), 194–225.[Goole Scholar](#)

Supriyono, R. A. (2005). Pengaruh Komitmen Organisasi, Keinginan Sosial, dan Asimetri Informasi terhadap Hubungan Antara Partisipasi Penganggaran dengan Kinerja Manajer. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Indonesia*, 20(2005).[Google Scholar](#)

Yasinta, F. (2017). Standar Prosedur Pelayanan Informasi Publik Di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (Bpsdmd) Provinsi Jawa Tengah. Faculty of Social and Political Sciences.[Goole Sholar](#)

Copyright holder:

Ahsanta Maulana, Hedwig Adianto Mau, Mardi Candra (2022)

First publication right:

[Syntax Idea](#)

This article is licensed under:

