

**EVALUASI PROGRAM LAYANAN EAZY PASSPORT DI  
KANTOR IMIGRASI KELAS I TEMPAT PEMERIKSAAN  
IMIGRASI (TPI) PALEMBANG PADA MASA PANDEMI  
COVID-19**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1  
Ilmu Administrasi Publik**



**Oleh:**

**AMALIA ULFA**

**0701181722002**

**Konsentrasi Manajemen Sektor Publik**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
2022**

**HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI**

**EVALUASI PROGRAM LAYANAN EAZY PASSPORT DI  
KANTOR IMIGRASI KELAS I TEMPAT PEMERIKSAAN  
IMIGRASI (TPI) PALEMBANG PADA MASA PANDEMI  
COVID-19**

**SKRIPSI**

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana S-1  
Ilmu Administrasi Publik**

**Oleh :**

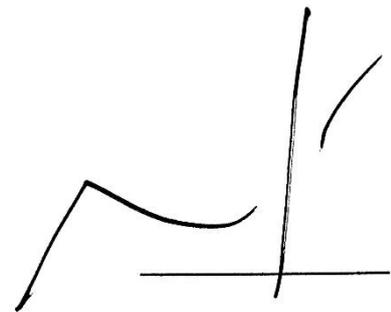
**AMALIA ULFA**

**0701181722002**

**Telah Disetujui Oleh Dosen Pembimbing, April 2022**

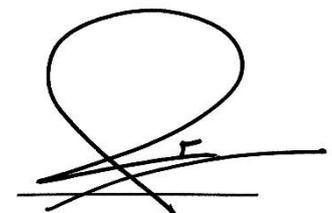
**Pembimbing I**

**Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si  
NIP. 196311061990031001**



**Pembimbing II**

**Sofyan Effendi, S.IP., M.Si  
NIP. 197705122003121003**



HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

**“EVALUASI PROGRAM LAYANAN EAZY PASSPORT DI KANTOR  
IMIGRASI KELAS I TEMPAT PEMERIKSAAN IMIGRASI (TPI)  
PALEMBANG PADA MASA PANDEMI COVID-19”**

Skripsi

Oleh :

**AMALIA ULFA**

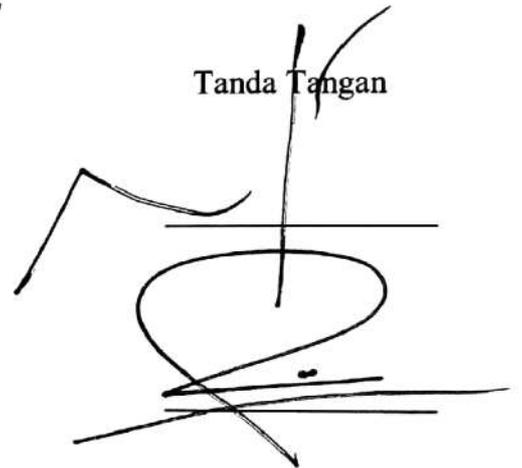
**0701181722002**

**Telah dipertahankan di depan penguji  
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat  
Pada tanggal 31 Mei 2022**

Pembimbing :

1. Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si  
NIP. 196311061990031001
2. Sofyan Effendi, S.IP., M.Si  
NIP. 197705122003121003

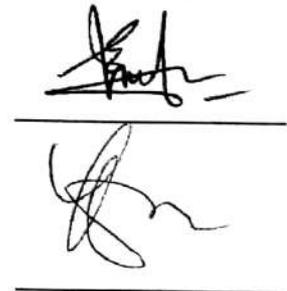
Tanda Tangan



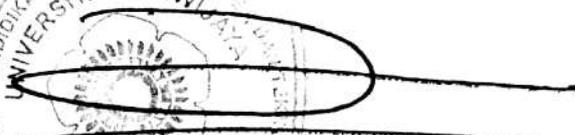
Penguji :

1. Ermanovida, S.Sos., M.Si  
NIP. 196911191998032001
2. Dra. Tuty Khairunnisyah, MA  
NIP. 196201051988032004

Tanda Tangan



Mengetahui,

**Dekan FISIP UNSRI,**  
  
**Prof. Dr. Alfitri, M.Si**  
NIP. 196601221990031004

**Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik,**  
  
**Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S.Sos., MPA**  
NIP. 196911101994011001

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*“Constant misfortune brings this one blessing: Those whom it always assails, it eventually fortifies”*

(Seneca)

Skripsi ini Kupersembahkan Kepada:

1. Orangtuaku tercinta, Ayahnda Junaidi, Ibu Yuli dan Almh. Ibu Eryanti
2. Saudara-saudari kandungku, M. Imam Maulana dan Rachma Berliana
3. Sahabat-sahabatku
4. Almamater Kebangganku

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Amalia Ulfa  
NIM : 07011181722002  
Tempat dan Tanggal Lahir : Tanjungpandan, 7 September 1999  
Program Studi/ Jurusan : Ilmu Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Evaluasi Program Layanan Eazy Passport di Kantor Imigrasi Kelas 1 Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Palembang Pada Masa Pandemi Covid-19.

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Seluruh data, informasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan serta pemikiran saya dengan pengarahan dari pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik baik di Universitas Sriwijaya maupun di perguruan tinggi lainnya.

Demikianlah pernyataan ini dibuat sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari ditemukan bukti ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Indralaya,

Yang membuat pernyataan



Amalia Ulfa

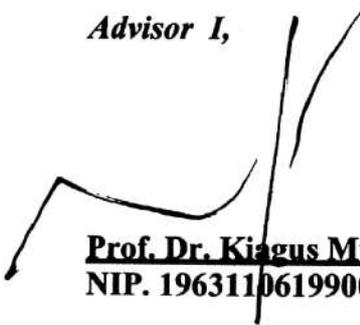
NIM. 07011181722002

## ABSTRACT

This research is entitled " Evaluation Service Program of Eazy Passport Class I Immigration Office at the Palembang Immigration Checkpoint (TPI) during the Covid-19 Pandemic". The background of this research is that there are differences in terms and conditions in reality, the goals of the program to increase the number of passport requests, but in reality it has not been able to increase the number of passport, the bad network has an impact on hampered service, and the lack of socialization. This study uses a qualitative method. This study uses the theory of CIPP (Context, Input, Process, Product) by Stufflebeam which is analysed in four evaluation dimensions. Context dimensions which consists of the background and objectives of the service program. input dimensions which consists of human resources, facilities and infrastructure and funds, the process dimensions which consists of socialization, procedures, and implementation of the service program, and product dimensions which consists of the success and impact of the program. From the results of the research, it is concluded that the evaluation Service Program of Eazy Passport Class I Immigration Office at the Palembang Immigration Checkpoint (TPI) Palembang During the Covid-19 Pandemic, on the context dimensions, background and objectives went well, evaluation of human resource input, facilities infrastructure and funds went good but not optimal, process evaluation went good but not optimal, and evaluation results went well. The results of this study recommend that the Immigration Office Class I Immigration Checkpoint (TPI) Palembang, to training Eazy Passport's officers, coordinate with the person in charge to help convey the terms and conditions to service users, use a camera tripod to take a picture of the service user, and it is necessary to make a clear and detailed written in SOP document to provide smoothness and clarity in the implementation of the Eazy Passport.

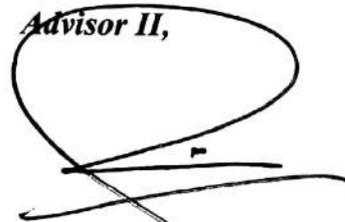
**Keywords:** Evaluation, Service, Eazy Passport, Covid-19 Pandemic

Advisor I,



**Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si**  
NIP. 196311061990031001

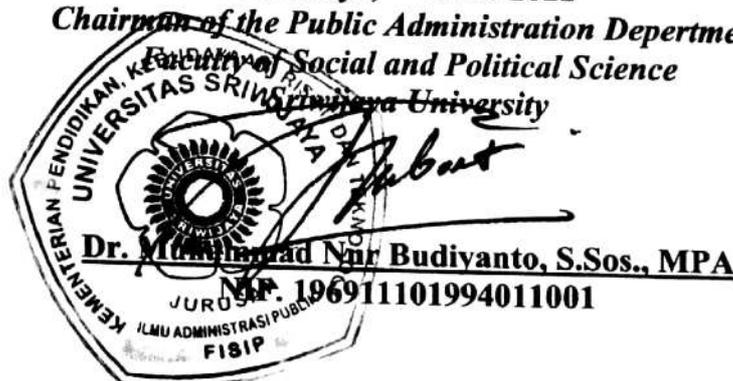
Advisor II,



**Sofyan Effendi, S.IP., M.Si**  
NIP. 197705122003121003

Indralaya, June 2022

Chairman of the Public Administration Department  
Faculty of Social and Political Science  
Sriwijaya University



## ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Evaluasi Program Layanan Eazy Passport di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Palembang Pada Masa Pandemi Covid-19”. Adapun latar belakang dari penelitian ini adalah adanya perbedaan pada syarat dan ketentuan saat di lapangan, program yang bertujuan untuk meningkatkan jumlah permohonan paspor, namun pada pelaksanaannya belum dapat meningkatkan jumlah permohonan paspor, ditemui kendala seperti gangguan jaringan dan sistem sehingga membuat layanan menjadi terhambat, dan sosialisasi yang masih kurang. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Penelitian ini menggunakan teori CIPP (*Context, Input, Process, Product*) oleh Stufflebeam yang dianalisis dalam empat dimensi evaluasi yaitu Konteks (*Context*) yang terdiri dari latar belakang dan tujuan program layanan, masukan (*Input*) yang terdiri dari sumber daya manusia, sarana dan prasarana dan dana, proses (*Process*) yang terdiri dari sosialisasi, prosedur, dan pelaksanaan program layanan, dan hasil (*Product*) yang terdiri dari keberhasilan dan dampak program. Dari hasil penelitian dan pembahasan menghasilkan kesimpulan bahwa evaluasi Program Layanan Eazy Passport di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Palembang Pada Masa Pandemi Covid-19, pada dimensi konteks, latar belakang dan tujuan sudah berjalan baik, evaluasi masukan sumber daya manusia, sarana prasarana dan dana dapat dikatakan baik namun belum maksimal, evaluasi proses dapat dikatakan baik namun belum maksimal, dan evaluasi hasil dapat dikatakan baik. Hasil penelitian ini merekomendasikan bahwa hendaknya Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Palembang, memberikan pelatihan lebih lanjut kepada petugas layanan Eazy Passport agar dapat meningkatkan lagi kompetensi sebelumnya, dilakukan sosialisasi kepada perwakilan pemohon agar dapat membantu menyampaikan kembali kepada pemohon terkait ketentuan yang diperbolehkan untuk mendapatkan layanan Eazy Passport, memanfaatkan aksesoris kamera yaitu tripod untuk memudahkan petugas dalam pengambilan foto pemohon, serta perlu dibuatnya dokumen SOP tertulis yang jelas dan terperinci agar dapat memberikan kelancaran dan kejelasan dalam pelaksanaan Eazy Passport.

**Kata Kunci:** Evaluasi, Layanan, Eazy Passport, Pandemi Covid-19

Pembimbing I,

Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si  
NIP. 196311061990031001

Pembimbing II,

Sofyan Effendi, S.IP., M.Si  
NIP. 197705122003121003

Indralaya, Juni 2022

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Sriwijaya

Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S.Sos., MPA  
NIP. 196911101994011001



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas ke hadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan Ridha-Nya lah dapat diberi kemudahan untuk menyelesaikan penelitian ini yang berjudul “Evaluasi Program Layanan Eazy Passport di Kantor Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Palembang Pada Masa Pandemi Covid-19”. Tujuan dari penulisan skripsi ini, guna memenuhi salah satu syarat untuk menempuh Derajat Sarjana S-1 Program Studi Ilmu Administrasi Publik FISIP Universitas Sriwijaya.

Dalam penyelesaian skripsi ini penulis banyak memperoleh bantuan, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak. Sehubungan dengan itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
2. Bapak Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S.sos., MPA selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan dan masukan selama penulisan skripsi.
4. Bapak Sofyan Effendi, S.IP., M.Si selaku Pembimbing II saya yang telah memberikan bimbingan, arahan dan masukan selama penulisan skripsi ini.
5. Ibu Sylvie Agustina, S.IP., M.AP selaku Pembimbing Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya
6. Seluruh Dosen, Staf dan Pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
7. Seluruh Staf dan jajarannya Kantor Imigrasi TPI Palembang yang senantiasa memberikan arahan selama penelitian.
8. Semua pihak yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penyelesaian skripsi ini

Akhir kata penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi perbaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis maupun pembaca serta berguna sebagai bahan masukan dalam dunia Pendidikan.

Indralaya, Mei 2022

Penulis

**Amalia Ulfa**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI</b> .....	<b>iii</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISTILAH, SINGKATAN DAN LAMBANG</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>11</b>
A. Landasan Teori .....	11
1. Manajemen Publik .....	11
3. Pelayanan Publik .....	13
4. Evaluasi .....	18
5. Evaluasi Program .....	19
6. Model Evaluasi Program .....	22
7. Konsep Evaluasi Program yang digunakan dalam Penelitian .....	27
B. Penelitian Terdahulu .....	28
C. Kerangka Pemikiran .....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>33</b>
A. Jenis Penelitian .....	33
B. Definisi Konsep .....	33
C. Fokus Penelitian .....	34
D. Jenis dan Sumber Data .....	36
E. Informan Penelitian .....	37
F. Teknik Pengumpulan Data .....	37
G. Teknik Analisis Data .....	39

H. Sistematika Penulisan.....	41
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>42</b>
A. Gambaran Umum .....	42
1. Sejarah Singkat Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang .....	42
2. Visi dan misi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang .....	44
3. Struktur dan Fungsi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang.....	46
4. Tugas pokok dan fungsi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang.....	47
B. Evaluasi Program Layanan Eazy Passport di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Palembang Pada Masa Pandemi Covid-19.....	49
1. Evaluasi Context (Konteks) .....	50
2. Evaluasi <i>Input</i> (Masukan) .....	53
3. Evaluasi Process (Proses).....	72
4. Evaluasi Product (Produk) .....	94
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>98</b>
A. KESIMPULAN .....	98
B. SARAN .....	100
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>102</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1. Data Penerbitan Paspor Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang Tahun 2019 dan 2020 .....	6
2. Data Penerbitan Eazy Passport Tahun 2020 .....	7
3. Penelitian Terdahulu .....	29
4. Fokus Penelitian.....	35
5. Sarana dan prasarana layanan Eazy Passport .....	65
6. Pelaksanaan Layanan Eazy Passport Tahun 2021 .....	95

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
1. Kerangka Pemikiran Evaluasi Program Layanan Eazy Passport.....	32
2. Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Palembang .....	36
3 Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Palembang .....	46
4. Surat perintah pelaksanaan kegiatan Eazy Passport di Kediaman Rumah Dinas Kepala Kantor Wilayah Kemenkum HAM Sumsel dan Ignatius Global School .....	46
5. Sarana Berbentuk Mobile Unit .....	66
6. Penggunaan Dana Dalam Kegiatan Eazy Passport di IGS .....	71
7. Sosialisasi layanan Eazy Passport yang dilakukan Kantor Imigraasi Palembang ....	74
8. Ketentuan dan Prosedur Layanan Eazy Passport.....	79
9. Contoh Surat Permohonan Pelaksanaan Kegiatan Eazy Passport .....	84
10. Kegiatan Pelaksanan Eazy Passport .....	84
11. Pemberian Informasi oleh Petugas .....	92

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran</b>	<b>Halaman</b>
1. Surat Tugas Dosen Pembimbing Seminar Usulan Skripsi.....	106
2. Surat Keputusan Dosen Pembimbing Skripsi.....	107
3. Surat Izin Penelitian.....	108
4. Surat Balasan Izin Penelitian.....	110
5. Kartu Bimbingan Skripsi Dosen Pembimbing II.....	112
6. Kartu Bimbingan Skripsi Dosen Pembimbing II.....	114
7. Pedoman Wawancara.....	116
8. Surat Edaran Layanan Eazy Passport.....	119

## DAFTAR ISTILAH, SINGKATAN DAN LAMBANG

CIPP : *Context, Input, Process, Product*

Ditjen : Direktorat Jendral

PIC : *Person In Charge*

PNBP : Penerimaan Negara Bukan Pajak

Prokes : Protokol Kesehatan

TPI : Tempat Pemeriksaan Imigrasi

UU : Undang-Undang

WHO : World Health Organization

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pandemi merupakan epidemi yang terjadi di seluruh dunia atau di wilayah yang sangat luas, melintasi batas-batas internasional, dan biasanya mempengaruhi sejumlah besar orang (Porta, 2008:179). Sedangkan menurut World Health Organization (WHO) pandemi adalah penyebaran penyakit jenis baru di seluruh dunia. Beberapa kasus pandemi yang pernah terjadi diantaranya yaitu Kolera (1817-1823), HIV/AIDS (1976 hingga saat ini), Hongkong FLU (1968-1970), SARS (2002-2003), Ebola (2014-2016), dan dilansir dari situs WHO, pada tahun 2020 organisasi kesehatan dunia menetapkan Corona Virus Disease 19 atau COVID-19 sebagai sebuah pandemi.

Menurut Pusat Analisis Determinan Kesehatan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (PADK KEMENKES) COVID-19 merupakan penyakit yang disebabkan oleh Sars Cov 2 yang pertama kali dilaporkan di Wuhan Tiongkok pada 31 Desember 2019. Virus jenis ini menimbulkan gejala gangguan pernafasan akut, demam di atas 38 derajat Celcius, batuk dan biasanya disertai dengan nyeri otot, lemas dan, diare. Pada penderita COVID-19 yang berat dapat menimbulkan sindroma pernafasan akut, pneumonia, gagal ginjal hingga dapat menyebabkan kematian. Virus yang berbentuk seperti mahkota ini, dapat menular dari manusia ke manusia melalui kontak erat, dan percikan cairan ketika bersin atau batuk (*droplet*).

Saat ini COVID-19 telah menyebar ke berbagai belahan dunia dan menyebabkan banyak korban jiwa. Berdasarkan data terakhir WHO tanggal 21 Januari 2021, tercatat sebanyak 95.321.880 kasus COVID-19-19, termasuk 2.058.227 jiwa telah terkonfirmasi meninggal karena COVID-19. Tidak terkecuali di Indonesia, dilansir dari

Cnnindonesia.com tepat tanggal 26 Januari 2021, Indonesia menjadi Negara di Asia Tenggara dengan kasus infeksi COVID-19 tertinggi yaitu mencapai 1.012.350 kasus dan jumlah korban meninggal sebanyak 28.468 jiwa, serta jumlah pasien sembuh sebanyak 820.356 orang.

Berbagai upaya dan kebijakan telah dikeluarkan pemerintah untuk mencegah penularan COVID-19 beberapa diantaranya, penerapan protokol kesehatan seperti yang tertera pada Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/382/2020 tentang Protokol Kesehatan bagi Masyarakat di Tempat dan Fasilitas Umum, yang mana dalam keputusan Menteri tersebut terdapat perlindungan kesehatan individu dengan menggunakan masker, membersihkan tangan, menjaga jarak minimal 1 meter, dan meningkatkan daya tahan tubuh. Selanjutnya terdapat Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 untuk membatasi kegiatan tertentu dalam wilayah yang diduga terpapar COVID-19. Pemberlakuan Pembatasan Sosial Berskala Besar tersebut, tentunya sangat berdampak terhadap hampir ke sejumlah sektor kehidupan seperti, sektor ekonomi, sektor industri dan jasa, sektor pendidikan, sektor pariwisata, dan tidak terkecuali sektor pelayanan publik. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. 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, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik adalah suatu pelayanan atau pemberian kepada masyarakat berupa penggunaan fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini suatu pemerintahan. Dalam pemerintahan, pihak yang memberikan pelayanan adalah aparatur pemerintahan beserta segenap kelengkapan kelembagaannya (Rohman, dkk 2010:3).

Pelayanan publik yang terjadi pada masa pandemi justru memunculkan kekhawatiran publik terhadap terhentinya pelayanan publik serta membuat akses pelayanan menjadi terbatas. Hal ini dapat dilihat dari survei Litbang Kompas pada 22- 24 April 2020, yang menunjukkan kekhawatiran terbesar publik di tengah pandemi Covid-19 ialah kesulitan mencari bahan pokok (38%). Kekhawatiran lain di antaranya: menurunnya profesionalitas ASN (9,2%), tidak mendapat pelayanan kesehatan yang berkualitas (23%), tidak dapat mengurus surat-menyurat dan perizinan yang berdampak pada bisnis (8%), serta tidak mendapatkan pekerjaan (7,3%). Sebagai aspek yang terpengaruh, sektor pelayanan publik tetap memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat dengan memberikan pelayanan seefektif dan se-efisien mungkin di tengah pandemi sesuai standar, sebagaimana diatur dalam Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 58 tahun 2020 tentang perubahan sistem kerja Aparatur Sipil Negara dalam tatanan kenormalan baru.

Salah satu pelayanan publik yang terdampak yaitu pelayanan keimigrasian yang berada dibawah naungan Direktorat Jendral (Ditjen) Imigrasi di Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (Kemenkumham) Republik Indonesia. Dimana pelayanan ini berfungsi memberikan kepastian hukum dan terlebih dalam pengurusan hal - hal seperti dokumen perjalanan, visa dan fasilitas, ijin tinggal dan status, intelijen, penyidikan dan penindakan, lintas batas dan kerjasama luar negeri serta sistem informasi keimigrasian. Berbagai program layanan diciptakan untuk memudahkan kebutuhan masyarakat dalam bidang perlintasan negara. Pelayanan pembuatan paspor merupakan salah satu pelayanan yang sering dijumpai dan dibutuhkan masyarakat. Hal ini juga diatur dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang keimigrasian pada pasal 8 yang berbunyi, setiap orang yang masuk atau keluar wilayah Indonesia wajib memiliki dokumen perjalanan yang sah dan masih berlaku. Selanjutnya dalam pasal 1 juga disebutkan dokumen perjalanan Republik

Indonesia adalah paspor Republik Indonesia dan surat perjalanan laksana paspor Republik Indonesia. Oleh karena itu, penting bagi masyarakat yang hendak melakukan perjalanan ke luar Indonesia memiliki paspor sebagai dokumen perjalanan.

Dalam pelayanan pembuatan paspor yang biasa ditemui yaitu pemohon paspor mendatangi kantor imigrasi untuk membuat paspor. Namun, dikarenakan masa pandemi membuat sebagian orang khawatir untuk mendatangi perkantoran, Ditjen Imigrasi kemudian membuat program yang disebut Eazy Passport. Program layanan Eazy Passport merupakan program jemput bola pembuatan paspor secara kolektif yang dilakukan di luar kantor imigrasi dengan menggunakan kendaraan, menuju ke lokasi tertentu agar pemohon dari berbagai wilayah tidak bertemu di kantor imigrasi. Jadi seluruh proses permohonan paspor mulai dari penyerahan berkas, dan pemeriksaan persyaratan, wawancara serta pengambilan data biometrik seperti foto dan sidik jari dilakukan dilokasi yang telah ditentukan. Program ini dilaksanakan berdasarkan arahan Ditjen imigrasi, sebagai upaya peningkatan pelayanan publik dan inovasi layanan serta meningkatkan penerimaan Pendapatan Negara Bukan Pajak (PNBP) sebagaimana yang tertera pada Surat Edaran Nomor: IMI.1060.GR.01.01 Tahun 2020 Tentang Layanan Eazy Passport tertanggal 30 juni 2020. Program Eazy Passport sendiri telah dilaksanakan oleh sejumlah kantor imigrasi yang tersebar diseluruh wilayah Indonesia, salah satunya Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang dengan Wilayah kerja yang dilayani meliputi Kota Palembang, Prabumulih, Kabupaten Banyuasin, Musi Banyuasin, Ogan Ilir, dan Kabupaten Ogan Komering Ilir.

Adapun ketentuan untuk mendapatkan layanan Eazy Passport dapat dilihat dari laman resmi Ditjen Imigrasi, seperti :

1. Pelayanan ini dapat diberikan kepada, Perkantoran Pemerintah atau TNI, POLRI, BUMN, BUMD, Swasta; Institusi pendidikan seperti sekolah, pesantren, atau

asrama; Komunitas atau organisasi; dan Komplek perumahan atau apartemen dengan syarat minimal 50 pemohon per hari dalam satu tempat.

2. Program Eazy Passport hanya melayani pembuatan paspor baru dan penggantian paspor karena habis masa berlaku dan halaman penuh, sedangkan untuk penggantian paspor karena hilang atau rusak tetap harus dilakukan di kantor imigrasi setempat.
3. Untuk percetakan paspor dilakukan di Kantor Imigrasi selama 4 hari kerja setelah dilakukan pembayaran PNBPN sesuai dengan jenis paspor yang dipilih oleh pemohon. Adapun biaya yang dikenakan oleh pemohon adalah sama dengan biaya pembuatan paspor di kantor, yaitu sebesar 350 ribu untuk paspor biasa 48 halaman, dan 650 ribu untuk paspor biasa elektronik. Namun bagi pemohon yang membutuhkan paspor dengan segera, maka pemohon dapat diberikan layanan percepatan paspor dengan syarat pembayaran PNBPN dilakukan sebelum pukul 13.00 dan paspor dapat selesai pada hari yang sama.
4. Dalam pelaksanaannya, program Eazy Passport ini juga dilakukan dengan menerapkan protokol COVID-19 yaitu memakai masker, menjaga jarak dan mencuci tangan sebelum masuk keruangan. Jika Paspor yang sudah dicetak, nantinya dapat diambil langsung oleh pemohon paspor, atau diambil oleh perwakilan dengan melampirkan surat kuasa dari pimpinan atau para pemohon, dan bisa juga dikirim melalui jasa PT. Pos Indonesia.

Seperti yang diketahui, selama pandemi COVID-19 jumlah pemohon dalam membuat paspor menjadi menurun, Menurut Bapak Trimran Kepala Seksi Lalu Lintas Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I Palembang, dilansir dari [antaranews.com](http://antaranews.com) tanggal 10 Maret 2020, menyebutkan permohonan pembuatan paspor, baik paspor baru maupun penggantian buku paspor mengalami penurunan sekitar 50%. Hal tersebut dilatarbelakangi oleh adanya COVID-19 sehingga aktivitas perjalanan keluar negeri menjadi terhambat.

Selain itu, Penurunan ini juga terjadi karena adanya kebijakan untuk penghentian ibadah umrah sementara oleh pemerintah kerajaan Arab Saudi pada tanggal 27 februari 2020 kemarin. Hingga data terakhir bulan Januari 2021, rata-rata masyarakat yang mengajukan permohonan paspor hanya mencapai 10-20 orang, sedangkan biasanya kantor imigrasi TPI Palembang melayani hingga 200 pemohon. Sebagai perbandingan, maka disajikan data penerbitan tahun 2019 sebelum pandemi dan tahun 2020 pasca pandemi.

**Tabel 1. Data Penerbitan Paspor Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang Tahun 2019 dan 2020**

Bulan	Paspor 24 Halaman		Paspor 48 Halaman		E-paspor
	Tahun 2019	Tahun 2020	Tahun 2019	Tahun 2020	Tahun 2020
Januari	119	95	6373	6100	0
Februari	93	95	5212	4154	0
Maret	111	43	5213	1561	0
April	147	0	3800	18	0
Mei	75	0	3358	70	0
Juni	0	0	2387	608	0
Juli	0	0	4700	621	0
Agustus	0	0	4189	546	0
September	0	0	4149	606	8
Oktober	16	6	5060	476	31
November	52	0	4616	488	72
Desember	71	2	4745	480	75
Jumlah	684	241	53802	15728	186

*Sumber : Laporan Bulanan Penerbitan Paspor Kantor Imigrasi Kelas I TPI Palembang, diolah oleh Penulis*

Berdasarkan perbandingan tabel tersebut, dapat dilihat bahwasanya dalam kondisi sebelum pandemi 2019, kantor imigrasi TPI Palembang mampu menerbitkan sebanyak 54486 paspor dengan 53802 paspor 48 halaman, dan 684 paspor 24 halaman, serta dengan rata-rata penerbitan per hari sebanyak 206,3. Sedangkan pada masa pandemi kantor imigrasi hanya menerbitkan paspor sebanyak 16155 paspor dengan 15728 paspor 48 halaman, 241 paspor 24 halaman dan 186 E-paspor. Serta dengan rata-rata per hari sebanyak 61,1. Bahkan memasuki awal pandemi bulan maret 2020 mulai terlihat penurunan dari 4154 ke 1561 paspor, hingga bulan April kantor imigrasi hanya menerbitkan paspor sebanyak 18, yang

mana menurut petugas kantor Imigrasi 18 paspor ini diperuntukkan untuk kondisi darurat seperti butuh rujukan ke rumah sakit di luar negeri. Sampai akhir tahun 2020 terus terjadi penurunan yang signifikan. Hal ini membuat penurunan paspor mencapai 70 % yang juga berdampak pada penurunan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP). Oleh karena itu program Eazy Passport hadir untuk meningkatkan jumlah penerbitan paspor sehingga Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNPB) menjadi meningkat, selain itu Eazy Passport dapat menjadi pilihan bagi masyarakat yang mau membuat passport tanpa harus ke kantor imigrasi.

Namun semenjak dikeluarkan Surat Edaran Tentang Layanan Eazy Passport tertanggal 30 juni 2020. Sepanjang tahun 2020, Kantor Imigrasi TPI Palembang baru melayani 1 Instansi yang menggunakan Layanan Eazy Passport tersebut. Dapat dilihat dari tabel berikut:

**Tabel 2. Data Penerbitan Eazy Passport Tahun 2020**

No.	Jenis kegiatan	Jumlah kegiatan	Penerima layanan	Jumlah pemohon	PNBP
1.	Eazy Passport	1	Kementerian Agama Banyuasin	31 Orang	Rp 10.850.000

*Sumber: Laman Instagram Imigrasi Palembang, diolah Penulis*

Berdasarkan data tersebut, dengan jumlah pemohon 31 orang yang menghasilkan PNBP RP. 10.850.000 hanya menyumbang 5% dari total penerbitan paspor bulan September 2020 atau 0,20 % dari total penerbitan paspor tahun 2020. Hal ini tentunya jauh dari harapan tujuan program ini dibuat. Meskipun program Eazy Passport hadir sebagai inovasi yang memberikan pelayanan di tengah pandemi, tak jarang ditemukan kendala seperti gangguan jaringan internet sehingga dalam pembuatan paspor menjadi terhambat dan membutuhkan waktu yang lebih lama, selain itu apabila terjadi gangguan sistem pada saat penginputan data, maka pemohon harus datang ke kantor imigrasi setempat dan membuat paspor ulang.

Dan masalah lainnya berupa perbedaan informasi dimana petugas mengatakan syarat untuk mengatakan program ini minimal 30 orang, sedangkan pada *website* resmi Imigrasi menyebutkan minimal 50 orang. Hal ini tentunya berdampak pada ketidakjelasan informasi yang diberikan ke masyarakat. Serta masih kurangnya sosialisasi yang dilakukan. Oleh karena itu, dengan program yang berbasis jemput bola dimana pada pelaksanaan yang berada di luar kantor imigrasi, dan tempat pelaksanaan yang berbeda-beda, maka perlu juga adanya perhatian pada sarana atau fasilitas tempat pelaksanaan Eazy Passport seperti kondisi ruangnya apakah sudah nyaman, bagaimana protokol kesehatannya, apakah tempatnya sudah memadai untuk dilakukan *social distancing*, dan lain sebagainya. Hal tersebut menimbulkan pertanyaan bagi peneliti sehingga diperlukan penelitian untuk mendeskripsikan pelaksanaan program layanan Eazy Passport. Selain itu, disisi lain melansir dari Liputan6.com tanggal 5 maret 2020, minat masyarakat ke luar negeri pada masa pandemi cenderung berkurang, hal ini juga didukung oleh 59 negara yang melarang masuknya warga negara Indonesia. Serta adanya pembatalan berangkat calon Jemaah haji tahun 2021, menjadi faktor yang mempengaruhi antusias masyarakat untuk membuat paspor.

Dari hal tersebut dapat dilihat bahwasanya, meskipun program Eazy Passport bertujuan untuk meningkatkan jumlah penerbitan paspor dan PNBPN serta sebagai inovasi pelayanan, program Eazy Passport belum menunjukkan hasil yang signifikan terhadap jumlah penerbitan paspor dan masih ditemukan masalah terkait pelaksanaan program tersebut serta adanya faktor eksternal yang mempengaruhi masyarakat untuk membuat paspor. Berkenaan dengan keadaan tersebut, maka penting untuk mengevaluasi bagaimana pelaksanaan program Eazy Passport di Kantor Imigrasi TPI Palembang, agar dapat diidentifikasi bagian mana yang terkendala atau belum terlaksana selama program berjalan dan menganalisis apakah program sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan tujuan yang

ditetapkan. Sehingga diharapkan kedepannya penelitian ini dapat menjadi bahan acuan untuk mempermudah pihak pelaksana dalam memperbaiki program. Dengan demikian akan diperoleh pelayanan yang lebih baik kedepannya terhadap program Eazy Passport di tengah pandemi Covid-19.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian yang dijelaskan dalam latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu, bagaimana evaluasi Program Layanan Eazy Passport di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Palembang Pada Masa Pandemi Covid-19?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian mengenai Evaluasi Program Layanan Eazy Passport di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Palembang Pada Masa Pandemi Covid-19 yaitu:

1. Untuk mengevaluasi Program Layanan Eazy Passport di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Palembang Pada Masa Pandemi Covid-19.
2. Untuk mengidentifikasi kendala dari Program Layanan Eazy Passport di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Palembang Pada Masa Pandemi Covid-19.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun hasil penelitian diharapkan dapat digunakan dalam hal ini sebagai berikut:

##### 1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan untuk dapat menambah pengetahuan peneliti serta memberikan manfaat bagi penelitian selanjutnya dan sebagai bahan pengembang teoritis bagi ilmu pengetahuan pada ilmu administrasi publik khususnya konsentrasi manajemen sektor publik.

##### 2. Manfaat praktis

Sebagai bahan masukan dan pemikiran bagi pihak-pihak atau instansi yang terkait dalam melakukan evaluasi program, khususnya pada Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Palembang dan penelitian ini diharapkan dapat membantu mengatasi permasalahan yang terkhusus pada program ini.

## DAFTAR PUSTAKA

### Sumber Data dari Buku :

- Ahmad, Jamaluddin. 2015. *Metode Penelitian Administrasi Publik Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Gava Media
- Arifin, Zainal. 2019. *Evaluasi Program Teori dan Praktik dalam Konteks Pendidikan dan Nonpendidikan*. Bandung: Pt emaja Rosdakarya.
- Badrudin. 2013. *Dasar-dasar Manajemen*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Keban, Yermias. T. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori, dan ISU*. Yogyakarta: Penertbit Gava Media.
- Miquel, Porta. 2008. *Dictionary of Epidemilogy*. Oxford University Press.
- Nazir, Moh. 2013. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nawawi, Hadari. 2012. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Noor, Juliansyah. 2011. *Metodologi penelitian: skripsi, tesis, disertasi, dan karya ilmiah*. Jakarta: Kencana.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Rahmadana, Muhammad Fitri dkk. 2020. *Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Rohman, Ahmad Ainur dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Averroes Press
- Siagian, Sondang. P. 2016. *Filsafat Administrasi*. Jakarta: PT. Gunung Agung.
- Silalahi, Ulber. 2011. *Asas-Asas Manajemen*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Simanjuntak, Payaman. J. 2011. *Manajemen & Evaluasi Kinerja*. Jakarta: Lembaga Penerbit FEUI.
- Singarimbun. dkk. (2008) *Metode Penlitian Survei*. Jakarta: LP3SE.
- Sugiyono. 2018. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada
- Widoyoko, Eko Putro. 2014. *Evaluasi Program Pembelajaran: Panduan Praktis bagi Pendidik dan Calon Pendidik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

### Sumber Data dari Peraturan:

Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)

Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 58 tahun 2020 tentang Penegakan Sistem Kerja Pegawai Aparatur Sipil Negara Dalam Tatanan Normal Baru

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian

Keputusan MENPAN No.63/ KEP/ M.Pan/ 7/ 2003 tentang Prinsip Pelayanan Publik

Keputusan Menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Standar Pelayanan Publik

Surat Edaran Nomor: IMI.1060.GR.01.01 Tahun 2020 Tentang Layanan *Eazy Passport*

Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/382/2020 tentang Protokol Kesehatan bagi Masyarakat di Tempat dan Fasilitas Umum

### Sumber Data dari Internet :

Antaraneews.com. 2020. *Terkait COVID-19, Permohonan paspor Imigrasi Palembang turun 50 persen*. [www.antaraneews.com/berita/1346190/terkait-covid-19-permohonan-papsor-imigrasi-palembang-turun-50-persen](http://www.antaraneews.com/berita/1346190/terkait-covid-19-permohonan-papsor-imigrasi-palembang-turun-50-persen). (Diakses 30 Januari 2021).

Antaraneews.com. 2021. *Permohonan paspor di Imigrasi Palembang berkurang*, <https://sumsel.antaraneews.com/berita/520992/permohonan-paspor-di-imigrasi-palembang-berkurang>. (Diakses 30 Januari 2021).

Cnnindonesia.com. 2021. *Kasus Covid-19 Indonesia Tembus 1 Juta*. <https://www.cnnindonesia.com/nasional/20210126142245-20-598542/kasus-covid-19-indonesia-tembus-1-juta>. (Diakses 27 Januari 2021).

Pusat Analisis Determinan Kesehatan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2020. *Hindari Lansia Dari Covid 19*. <http://www.padk.kemkes.go.id/article/read/2020/04/23/21/hindari-lansia-dari-covid-19.html>. (Diakses 21 Januari 2021).

Tempo.com. 2021. *Eazy Passport, Solusi Layanan Paspor di Masa Pandemi*. <https://nasional.tempo.co/read/1531333/eazy-passport-solusi-layanan-paspor-di-masa-pandemi>. (Diakses 30 November 2021).

Tirto.id. 2020. *Lima Penyakit Pandemi yang Pernah Terjadi Selain Covid-19*. <https://tirto.id/lima-penyakit-pandemi-yang-pernah-terjadi-selain-covid-19-eExE>. (Diakses 21 Januari 2021).

Who.int. 2020. *WHO Director-General's Opening Remarks at the Media Briefing on COVID-19 - 11 March 2020*. <https://www.who.int/director-general/speeches/detail/who-director-general-s-opening-remarks-at-the-media-briefing-on-covid-19---11-march-2020>. (Diakses 21 Januari 2021).

**Sumber Jurnal :**

- Edwinarta, Caesar Dimas. 2020. Implementasi Layanan Eazy Passport Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak Pada Universitas Muhammadiyah Gresik. 3(1).
- Nasdaniar. 2017. Evaluasi Pelayanan Pembuatan Paspor (Surat Perjalanan) di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Samarinda. 5 (5) : 6051-6063
- Nurmalasari, Intan. 2019. Kualitas Inovasi Pelayanan Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan (Jebol Anduk) (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang). 13(4) : 99-103.
- Irawan, Rudy. 2017. Evaluasi program Layanan Rakyat Untuk Sertifikasi Tanah (Larasita) di Kabupaten Kampar. 4(2) : 1–15.
- Sukmawati. 2020. Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II Tempat Pemeriksaan Imigrasi Biak.4(1) 37-46
- Samsara, Ladiatno. 2013. Inovasi Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi (Studi Tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Surat Perjalanan Republik Indonesia di Kantor Imigrasi Klas I Khusus Surabaya ). 1(1) : 6-15

**Sumber Skripsi :**

- Zulfianti, Atik. 2010. *Program Larasita (Studi Evaluasi Efektivitas Program Larasita oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar terhadap Peningkatan Pelayanan Pertanahan di Kabupaten Karanganyar)*. Skripsi. Surakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sebelas Maret
- Muryadi, Muhammad Naufaldi. 2019. *Evaluasi Program Pelayanan Kesehatan Peduli Remaja di Pusat Kesehatan Masyarakat Pakjo Kota Palembang*. Skripsi. Palembang: Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sriwijaya