

Penerapan Prinsip Akuntabilitas Dalam Pelayanan Penerbitan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Sibolga

Bagus Kusmadanu

Program Studi Hukum Keimigrasian, Politeknik Imigrasi dan Pemasyarakatan Indonesia

e-mail: baguskusma27@gmail.com

Published: September, 2026

ABSTRAK

Pelayanan penerbitan paspor merupakan salah satu bentuk pelayanan publik keimigrasian yang bersinggungan langsung dengan pemenuhan hak administratif warga negara untuk melakukan perjalanan ke luar negeri. Sebagai instansi penyelenggara pelayanan publik, Kantor Imigrasi wajib menerapkan asas-asas pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, salah satunya asas akuntabilitas. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji penerapan prinsip akuntabilitas dalam pelayanan penerbitan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Sibolga, faktor pendukung dan penghambatnya, serta upaya penguatan yang dapat dilakukan. Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif-empiris dengan pendekatan perundang-undangan, konseptual, dan studi kasus, dengan data yang dikumpulkan melalui studi kepustakaan atas peraturan perundang-undangan, dokumen resmi instansi, serta hasil-hasil penelitian sejenis pada kantor imigrasi lain sebagai bahan pembandingan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) prinsip akuntabilitas telah diterapkan melalui kepatuhan terhadap regulasi, standar operasional prosedur, digitalisasi layanan melalui aplikasi M-Paspor, serta mekanisme pengaduan masyarakat; (2) penerapannya masih dihadapkan pada kendala keterbatasan sumber daya manusia, stabilitas sistem informasi, dan literasi digital sebagian pemohon; dan (3) diperlukan penguatan infrastruktur digital, kapasitas pegawai, serta keterbukaan informasi pelayanan secara berkelanjutan. Penelitian ini merekomendasikan optimalisasi sistem pelaporan kinerja dan evaluasi berkala guna memperkuat akuntabilitas pelayanan penerbitan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Sibolga.

Kata kunci: akuntabilitas, pelayanan publik, penerbitan paspor, keimigrasian

ABSTRACT

Passport issuance service is a form of immigration public service directly related to the fulfillment of citizens' administrative rights to travel abroad. As a public service provider, the Immigration Office is required to apply the principles of public service as regulated in Law Number 25 of 2009 concerning Public Service, one of which is the principle of accountability. This study aims to examine the application of the accountability principle in passport issuance services at the Class II TPI Sibolga Immigration Office, its supporting and inhibiting factors, and the strengthening measures that can be taken. This study uses a normative-empirical juridical method with statutory, conceptual, and case study approaches, with data collected through library research on legislation, official institutional documents, and similar research findings at other immigration offices as comparative material. The findings indicate that: (1) the principle of accountability has been applied through regulatory compliance, standard operating procedures, service digitalization through the M-Paspor application, and public complaint mechanisms; (2) its implementation still faces constraints related to limited human resources, information system stability, and the digital literacy of some applicants; and (3) strengthening of digital infrastructure, staff capacity, and continuous service information disclosure is needed. This study recommends optimizing performance reporting and periodic evaluation systems to strengthen the accountability of passport issuance services at the Class II TPI Sibolga Immigration Office.

Keywords: *accountability, public service, passport issuance, immigration*

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu wujud nyata kehadiran negara dalam memenuhi hak-hak dasar warga negara, termasuk hak untuk melakukan perjalanan ke luar negeri melalui penerbitan paspor. Paspor Republik Indonesia merupakan dokumen perjalanan yang diterbitkan oleh Pemerintah Republik Indonesia melalui instansi keimigrasian, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian. Sebagai salah satu unit pelaksana teknis Direktorat Jenderal Imigrasi, Kantor Imigrasi Kelas II TPI Sibolga memiliki peran strategis dalam menyelenggarakan pelayanan penerbitan paspor bagi masyarakat di wilayah kerjanya yang meliputi Kota Sibolga dan sejumlah kabupaten di pesisir barat Sumatera Utara. Tingginya kebutuhan masyarakat akan dokumen perjalanan, baik untuk kepentingan bekerja, beribadah, pendidikan, maupun kunjungan keluarga, menuntut penyelenggaraan pelayanan yang tidak hanya cepat dan mudah, tetapi juga dapat dipertanggungjawabkan.

Reformasi birokrasi menempatkan prinsip akuntabilitas sebagai salah satu pilar utama penyelenggaraan pelayanan publik yang baik (*good governance*), sebagaimana ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Akuntabilitas dimaknai sebagai kewajiban penyelenggara pelayanan untuk mempertanggungjawabkan proses maupun hasil pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, baik dari segi kepatuhan hukum, kesesuaian prosedur, maupun capaian program dan kebijakan (Mahmudi, 2015). Krina (2003) menegaskan bahwa akuntabilitas berkaitan erat dengan transparansi dan partisipasi, karena pertanggungjawaban penyelenggara pelayanan hanya dapat diukur apabila proses dan hasil pelayanan dapat diakses serta dipantau oleh publik. Dalam konteks pelayanan keimigrasian, penerapan prinsip tersebut menjadi krusial mengingat pelayanan penerbitan paspor menyangkut kepercayaan publik terhadap institusi negara sekaligus berpotensi menjadi celah praktik maladministrasi apabila tidak dikelola secara akuntabel.

Sebagai bentuk penerapan prinsip akuntabilitas, Direktorat Jenderal Imigrasi telah mengembangkan berbagai instrumen, antara lain standar waktu penyelesaian paspor, penetapan biaya pelayanan berdasarkan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP), digitalisasi permohonan melalui aplikasi M-Paspor, serta penyediaan kanal pengaduan masyarakat. Namun demikian, kajian pada sejumlah kantor imigrasi lain menunjukkan bahwa penerapan prinsip akuntabilitas dalam pelayanan penerbitan paspor masih dihadapkan pada berbagai kendala, seperti keterbatasan sumber daya manusia pada ruang pelayanan prioritas, gangguan sistem informasi, dan rendahnya literasi digital sebagian pemohon (Wulandari et al., 2024; Yolanda et al., 2024; Purnomo et al., 2025). Sebagai kantor imigrasi kelas II yang berkedudukan di kota kecil pesisir, Kantor Imigrasi Kelas II TPI Sibolga menghadapi karakteristik pemohon dan tantangan geografis yang berbeda dibandingkan kantor imigrasi di kota besar, sehingga penerapan prinsip akuntabilitas perlu dikaji secara khusus pada konteks tersebut.

Ketidakoptimalan penerapan prinsip akuntabilitas dalam pelayanan publik berpotensi menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat, praktik pungutan liar, maupun ketidakjelasan pertanggungjawaban atas pelayanan yang diberikan (Dwiyanto, 2006; Suryamahendra et al., 2026). Oleh karena itu, kajian mengenai bagaimana prinsip akuntabilitas diterapkan dalam pelayanan penerbitan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Sibolga menjadi penting, tidak hanya untuk memetakan capaian yang telah dilakukan, tetapi juga untuk mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat serta merumuskan langkah penguatan yang relevan dengan konteks kelembagaan setempat.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini berupaya mengkaji penerapan prinsip akuntabilitas dalam pelayanan penerbitan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Sibolga. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana penerapan prinsip akuntabilitas dalam pelayanan penerbitan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Sibolga?
- b. Apa faktor pendukung dan penghambat penerapan prinsip akuntabilitas tersebut?
- c. Bagaimana upaya penguatan akuntabilitas pelayanan penerbitan paspor yang dapat dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas II TPI Sibolga?

METODE

Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif-empiris dengan pendekatan perundang-undangan (statute approach), pendekatan konseptual (conceptual approach), dan pendekatan studi kasus (case study approach). Pendekatan perundang-undangan digunakan untuk menelaah ketentuan mengenai pelayanan publik dan penerbitan paspor, sedangkan pendekatan konseptual digunakan untuk menganalisis konsep akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pendekatan studi kasus digunakan untuk memusatkan analisis pada praktik pelayanan penerbitan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Sibolga.

Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui studi kepustakaan (library research) yang mencakup tiga jenis bahan hukum. Bahan hukum primer terdiri dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian, Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 8 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor, serta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. Bahan hukum sekunder diperoleh dari jurnal ilmiah, buku, dan hasil penelitian mengenai akuntabilitas dan pelayanan penerbitan paspor pada kantor imigrasi lain sebagai bahan pembanding, mengingat keterbatasan literatur yang secara khusus membahas Kantor Imigrasi Kelas II TPI Sibolga. Data tersebut dilengkapi dengan dokumen dan informasi resmi yang dipublikasikan oleh Kantor Imigrasi Kelas II TPI Sibolga, seperti standar operasional prosedur, maklumat pelayanan, dan sarana pengaduan masyarakat.

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif deskriptif dengan metode interpretasi hukum. Tahapan analisis meliputi: (1) identifikasi norma dan standar akuntabilitas yang berlaku dalam pelayanan publik keimigrasian; (2) analisis komparatif terhadap praktik pelayanan penerbitan paspor pada kantor imigrasi kelas II lain yang memiliki karakteristik serupa dengan Kantor Imigrasi Kelas II TPI Sibolga; dan (3) perumusan temuan serta rekomendasi penguatan akuntabilitas berdasarkan hasil analisis tersebut. Kesimpulan penelitian ditarik secara induktif dari keseluruhan bahan hukum dan data yang telah dianalisis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Penerapan Prinsip Akuntabilitas dalam Pelayanan Penerbitan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Sibolga

Mahmudi (2015) mengelompokkan akuntabilitas sektor publik ke dalam beberapa dimensi, yaitu akuntabilitas hukum dan kejujuran, akuntabilitas proses, akuntabilitas program, dan akuntabilitas kebijakan. Ditinjau dari akuntabilitas hukum dan kejujuran, pelayanan penerbitan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Sibolga dilaksanakan berdasarkan persyaratan, prosedur, dan biaya yang secara tegas diatur dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian dan Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 8 Tahun 2014, sehingga tidak terdapat ruang bagi pengenaan biaya di luar ketentuan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang berlaku. Kepatuhan terhadap regulasi tersebut tercermin dari keterbukaan informasi mengenai persyaratan dan biaya layanan yang dipublikasikan melalui kanal resmi instansi.

Ditinjau dari akuntabilitas proses, penerapan aplikasi M-Paspor sebagai sistem permohonan paspor daring merupakan salah satu instrumen penting dalam menekan diskresi petugas serta mempercepat proses verifikasi berkas, wawancara, dan perekaman biometrik. Standar waktu penyelesaian paspor selama empat hari kerja setelah pembayaran turut menjadi indikator akuntabilitas proses, sebagaimana ditemukan pula pada praktik kantor imigrasi lain (Wulandari et al., 2024; Wahid et al., 2017). Selain itu, ketersediaan ruang pelayanan yang dilengkapi loket pengambilan paspor, ruang tunggu ber-AC, ruang laktasi, serta akses bagi penyandang disabilitas sebagaimana dipublikasikan oleh Kantor Imigrasi Kelas II TPI Sibolga menunjukkan upaya pemenuhan standar pelayanan yang partisipatif dan akuntabel.

Ditinjau dari akuntabilitas program dan kebijakan, tersedianya kanal pengaduan masyarakat seperti Whistle Blowing System (WBS), aplikasi LAPOR!, serta survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menjadi bentuk pertanggungjawaban instansi atas kebijakan dan program pelayanan yang dijalankan. Mekanisme tersebut memungkinkan masyarakat untuk memberikan umpan balik maupun melaporkan dugaan penyimpangan, sejalan dengan gagasan Krina (2003) bahwa akuntabilitas tidak dapat dilepaskan dari mekanisme partisipasi publik. Publikasi Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi

Pemerintah (LAKIP) turut menjadi wujud pertanggungjawaban kinerja instansi kepada publik dan pemangku kepentingan secara berkala.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Penerapan Prinsip Akuntabilitas

Beberapa faktor mendukung penerapan prinsip akuntabilitas dalam pelayanan penerbitan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Sibolga. Pertama, kerangka regulasi yang jelas mengenai persyaratan, prosedur, dan biaya pelayanan meminimalkan ruang diskresi yang berpotensi disalahgunakan. Kedua, digitalisasi layanan melalui aplikasi M-Paspor mengurangi interaksi tatap muka yang rawan penyimpangan sekaligus mempermudah pemantauan proses secara sistemik (Suryamahendra et al., 2026). Ketiga, tersedianya kanal pengaduan yang terintegrasi memberikan ruang bagi masyarakat untuk mengawasi jalannya pelayanan secara langsung, sebagaimana turut berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Biak (Sukmawati et al., 2020).

Meskipun demikian, penerapan prinsip akuntabilitas tersebut masih dihadapkan pada sejumlah kendala. Kajian pada kantor imigrasi dengan karakteristik serupa menunjukkan bahwa keterbatasan jumlah pegawai pada ruang pelayanan prioritas kerap menyebabkan pelayanan bagi kelompok rentan, seperti lanjut usia dan penyandang disabilitas, belum berjalan optimal (Yolanda et al., 2024). Selain itu, gangguan pada sistem informasi keimigrasian dapat menghambat proses verifikasi dan pencetakan paspor, sehingga berpotensi memengaruhi kepastian waktu penyelesaian layanan (Wulandari et al., 2024).

Sebagai kantor imigrasi yang berkedudukan di kota kecil pesisir dengan wilayah kerja yang mencakup daerah dengan akses jaringan internet yang belum merata, Kantor Imigrasi Kelas II TPI Sibolga berpotensi menghadapi tantangan tambahan berupa rendahnya literasi digital sebagian pemohon dalam menggunakan aplikasi M-Paspor, sebagaimana juga ditemukan pada penelitian di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi (Purnomo et al., 2025). Kondisi ini menuntut adanya pendampingan tambahan bagi pemohon yang belum terbiasa dengan layanan digital, agar prinsip akuntabilitas tetap dapat berjalan beriringan dengan prinsip aksesibilitas pelayanan bagi seluruh lapisan masyarakat.

3. Upaya Penguatan Akuntabilitas Pelayanan Penerbitan Paspor

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan, diperlukan sejumlah langkah penguatan akuntabilitas pelayanan penerbitan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Sibolga. Pertama, perlu dilakukan penguatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan berkala mengenai standar pelayanan publik dan etika pelayanan, khususnya bagi petugas pada ruang pelayanan prioritas, guna memastikan pelayanan tetap responsif terhadap kelompok rentan.

Kedua, penguatan infrastruktur teknologi informasi, termasuk stabilitas jaringan dan sistem M-Paspor, perlu menjadi prioritas untuk menjaga kepastian waktu penyelesaian layanan sekaligus mengurangi risiko gangguan teknis yang dapat menghambat akuntabilitas proses. Ketiga, sosialisasi dan pendampingan penggunaan aplikasi M-Paspor kepada masyarakat, khususnya di wilayah dengan literasi digital yang masih terbatas, perlu ditingkatkan melalui kegiatan seperti Paspor Simpatik maupun kerja sama dengan pemerintah daerah dan kelurahan setempat, sejalan dengan praktik yang telah dilakukan pada sejumlah kantor imigrasi lain.

Keempat, optimalisasi keterbukaan informasi publik, mekanisme pengaduan masyarakat, dan publikasi Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah secara berkala perlu terus dilakukan sebagai bentuk pertanggungjawaban berkelanjutan kepada masyarakat. Penguatan evaluasi kinerja melalui survei Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilakukan secara konsisten juga penting untuk memastikan bahwa penerapan prinsip akuntabilitas benar-benar berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan penerbitan paspor secara berkelanjutan (Rachman, 2021).

KESIMPULAN

Penerapan prinsip akuntabilitas dalam pelayanan penerbitan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Sibolga telah tercermin melalui kepatuhan terhadap regulasi keimigrasian, digitalisasi layanan melalui aplikasi M-Paspor, penyediaan sarana pelayanan yang partisipatif, serta tersedianya kanal pengaduan masyarakat. Namun demikian, penerapan tersebut masih dihadapkan pada kendala keterbatasan sumber daya manusia, stabilitas sistem informasi, dan literasi digital sebagian pemohon, sebagaimana juga ditemukan pada praktik kantor imigrasi lain dengan karakteristik serupa. Oleh karena itu, diperlukan penguatan kapasitas sumber daya manusia, infrastruktur teknologi informasi, sosialisasi layanan digital, serta keterbukaan informasi dan evaluasi kinerja secara berkelanjutan agar prinsip akuntabilitas dapat diwujudkan secara optimal dalam pelayanan penerbitan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Sibolga.

REFERENCES

- Dwiyanto, A. (Ed.). (2006). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Krina, L. L. (2003). *Indikator dan Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas, Transparansi, dan Partisipasi*. Jakarta: Badan Perencanaan Pembangunan Nasional.
- Mahmudi. (2015). *Manajemen Kinerja Sektor Publik* (Edisi ketiga). Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Purnomo, E., Amin, S., & Willian, R. (2025). Persepsi Pemohon terhadap Penggunaan Aplikasi M-Paspor dalam Pengurusan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 13(4), 215–225.
- Rachman, M. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Samarinda: Tahta Media Group.
- Sukmawati, S., Rijal, R., & Iriawan, H. (2020). Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II Tempat Pemeriksaan Imigrasi Biak. *Matra Pembaruan: Jurnal Inovasi Kebijakan*, 4(1), 37–46.
- Suryamahendra, S., Jannah, R. N., & Ryanindityo, M. (2026). Problematika Implementasi Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Penerbitan Paspor sebagai Instrumen Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Keimigrasian. *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum*, 4(4), 1271–1282.
- Wahid, U. T., Azikin, R., & Ma'ruf, A. (2017). Kualitas Pelayanan dalam Pengurusan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 3(3), 373–388.
- Wulandari, D., Afiah, & Anam, M. S. (2024). Manajemen Pelayanan Pembuatan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember. *Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu*, 2(2), 227–233.
- Yolanda, A. S., Maharani, W. M., & Basuki, H. (2024). Efektivitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar. *RISOMA: Jurnal Riset Sosial Humaniora dan Pendidikan*, 2(5), 62–72.