



---

## Problematika Implementasi Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Penerbitan Paspor Sebagai Instrumen Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Keimigrasian

Shandy Suryamahendra<sup>1</sup>, Rahmawati Nurul Jannah<sup>2</sup>, Mochammad Ryanindityo<sup>3</sup>

Administrasi Keimigrasian, Imigrasi, Politeknik Imigrasi dan Pemasarakatan,<sup>1-3</sup>

Email Korespondensi: [shandy.mahen@gmail.com](mailto:shandy.mahen@gmail.com)

---

Article received: 01 Januari 2026, Review process: 12 Januari 2026

Article Accepted: 22 Maret 2026, Article published: 23 Juni 2026

---

### ABSTRACT

Passport issuance services constitute one of the most essential forms of public service in the immigration sector, as they directly relate to citizens' administrative rights and international mobility. In the era of bureaucratic reform, public service institutions are expected to implement the principles of Good Governance, including transparency, accountability, effectiveness, efficiency, responsiveness, participation, and the rule of law, to improve service quality and strengthen public trust in government institutions. The implementation of these principles in passport services is considered crucial because it reflects the government's commitment to providing professional, accessible, and citizen-oriented public services. This study aims to analyze the implementation of Good Governance principles in passport issuance services and to identify various challenges as well as optimization efforts in improving the quality of immigration public services. The research employs a normative legal approach supported by conceptual analysis through literature review of laws and regulations, scientific journals, books, official reports, and other relevant sources related to public service administration and immigration governance. The findings indicate that the implementation of Good Governance principles in passport services has shown significant progress through service digitalization, the introduction of online appointment systems, electronic queue management, and the utilization of the M-Paspor application. These innovations have enhanced service accessibility, efficiency, and transparency. Nevertheless, several challenges remain, including high service demand, limitations in human resources, technological disruptions, uneven digital literacy among applicants, and the persistence of public complaints regarding service effectiveness. These issues demonstrate that the implementation of Good Governance has not yet been fully optimized in practice.

**Keywords:** Good Governance; Public Service; Passport Service; Immigration; Bureaucratic Reform.

### ABSTRAK

Pelayanan penerbitan paspor merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan fungsi keimigrasian karena berkaitan langsung dengan pemenuhan hak administratif warga negara serta mobilitas masyarakat dalam melakukan perjalanan internasional. Dalam era reformasi birokrasi, penyelenggaraan pelayanan publik dituntut untuk menerapkan prinsip-prinsip Good Governance yang

meliputi transparansi, akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, responsivitas, partisipasi masyarakat, dan supremasi hukum guna meningkatkan kualitas pelayanan serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Penerapan prinsip-prinsip tersebut dalam pelayanan penerbitan paspor menjadi penting karena mencerminkan komitmen pemerintah dalam menghadirkan pelayanan publik yang profesional, mudah diakses, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi prinsip Good Governance dalam pelayanan penerbitan paspor serta mengidentifikasi berbagai problematika dan upaya optimalisasi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik keimigrasian. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Data penelitian diperoleh melalui studi kepustakaan dengan mengkaji berbagai peraturan perundang-undangan, jurnal ilmiah, buku, laporan resmi, dan sumber lain yang relevan dengan pelayanan publik dan tata kelola keimigrasian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi prinsip Good Governance dalam pelayanan penerbitan paspor telah mengalami perkembangan yang signifikan melalui digitalisasi pelayanan, penerapan sistem antrean elektronik, penggunaan aplikasi M-Paspor, serta peningkatan transparansi informasi pelayanan. Berbagai inovasi tersebut telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan aksesibilitas, efisiensi, dan efektivitas pelayanan kepada masyarakat. Namun demikian, pelaksanaan pelayanan masih menghadapi berbagai kendala seperti tingginya volume permohonan paspor, keterbatasan sumber daya manusia, gangguan sistem teknologi informasi, rendahnya literasi digital sebagian masyarakat, serta masih ditemukannya berbagai keluhan terkait efektivitas pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa implementasi prinsip Good Governance dalam pelayanan penerbitan paspor belum sepenuhnya berjalan optimal.

**Kata Kunci:** Good Governance; Pelayanan Publik; Pelayanan Paspor; Keimigrasian; Reformasi Birokrasi.

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama penyelenggaraan pemerintahan yang memiliki hubungan langsung dengan masyarakat sebagai penerima layanan. Kualitas pelayanan publik sering kali dijadikan sebagai indikator keberhasilan pemerintah dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Dalam negara hukum yang demokratis, pelayanan publik tidak hanya dipahami sebagai aktivitas administratif semata, tetapi juga sebagai bentuk pemenuhan hak-hak warga negara yang wajib diberikan oleh negara secara profesional, transparan, akuntabel, dan berkeadilan. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas menjadi salah satu tuntutan utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (Good Governance) (Safitri, Ode, Islamy, & Andriani, n.d.).

Perkembangan globalisasi, kemajuan teknologi informasi, dan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap hak-haknya telah membawa perubahan yang signifikan terhadap ekspektasi publik dalam memperoleh pelayanan dari pemerintah. Masyarakat saat ini tidak hanya mengharapkan pelayanan yang cepat dan mudah, tetapi juga pelayanan yang transparan, akuntabel, responsif, serta mampu memberikan kepastian hukum. Kondisi tersebut mendorong pemerintah

---

untuk melakukan reformasi birokrasi secara berkelanjutan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik di berbagai sektor, termasuk sektor keimigrasian.

Konsep Good Governance berkembang sebagai paradigma baru dalam penyelenggaraan pemerintahan yang menekankan pentingnya transparansi, akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, responsivitas, partisipasi masyarakat, dan supremasi hukum. United Nations Development Programme (UNDP) menjelaskan bahwa Good Governance merupakan suatu mekanisme pengelolaan sumber daya publik yang dilakukan secara bertanggung jawab, transparan, serta melibatkan partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Dalam konteks pelayanan publik, penerapan prinsip-prinsip Good Governance menjadi instrumen penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah (Budi Purwatiningsih, 2023).

Sebagai salah satu instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik, Direktorat Jenderal Imigrasi memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan keimigrasian tidak hanya berkaitan dengan lalu lintas orang masuk dan keluar wilayah Indonesia, tetapi juga mencakup berbagai pelayanan administrasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Salah satu layanan yang paling banyak diakses masyarakat adalah pelayanan penerbitan paspor.

Paspor merupakan dokumen negara yang memiliki fungsi penting sebagai identitas dan dokumen perjalanan resmi bagi warga negara Indonesia yang akan melakukan perjalanan ke luar negeri. Selain berfungsi sebagai dokumen perjalanan, paspor juga menjadi instrumen negara dalam menjamin kepastian identitas seseorang di tingkat internasional. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan penerbitan paspor harus dilakukan secara profesional, efektif, efisien, dan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Dalam beberapa tahun terakhir, permohonan penerbitan paspor mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Peningkatan tersebut dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti meningkatnya mobilitas masyarakat, kebutuhan pendidikan di luar negeri, aktivitas bisnis internasional, perjalanan wisata, ibadah, serta perkembangan sektor ketenagakerjaan yang melibatkan mobilitas lintas negara. Meningkatnya jumlah permohonan paspor memberikan tantangan tersendiri bagi instansi keimigrasian dalam menjaga kualitas pelayanan agar tetap berjalan secara optimal.

Sebagai respons terhadap tuntutan masyarakat dan perkembangan teknologi, Direktorat Jenderal Imigrasi telah melakukan berbagai inovasi pelayanan melalui digitalisasi sistem pelayanan paspor. Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah penerapan aplikasi M-Paspor yang memungkinkan masyarakat melakukan pendaftaran permohonan paspor secara daring, memilih jadwal kedatangan, serta memperoleh informasi pelayanan secara lebih mudah dan cepat. Digitalisasi pelayanan tersebut merupakan bagian dari transformasi birokrasi yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik.

Penerapan sistem pelayanan berbasis digital memberikan berbagai manfaat bagi masyarakat maupun instansi penyelenggara pelayanan. Bagi masyarakat, digitalisasi pelayanan mampu mengurangi antrean panjang, mempercepat proses administrasi, serta memberikan kemudahan akses informasi. Sementara bagi

instansi, sistem digital dapat membantu meningkatkan efektivitas pengelolaan data, mempercepat proses pelayanan, dan memperkuat pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan publik (Prihatin & Dwimawanti, 2020).

Meskipun berbagai inovasi telah dilakukan, pelaksanaan pelayanan penerbitan paspor masih menghadapi sejumlah tantangan yang berpotensi mempengaruhi kualitas pelayanan. Tingginya jumlah pemohon pada periode tertentu sering kali menyebabkan keterbatasan kuota pelayanan dan meningkatnya waktu tunggu masyarakat. Selain itu, gangguan sistem teknologi informasi, keterbatasan sumber daya manusia, serta perbedaan tingkat pemahaman masyarakat terhadap penggunaan layanan digital juga menjadi kendala dalam pelaksanaan pelayanan.

Dari perspektif Good Governance, berbagai kendala tersebut menunjukkan bahwa implementasi prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik masih menghadapi tantangan dalam praktik penyelenggaraan pelayanan publik. Transparansi informasi pelayanan yang belum sepenuhnya dipahami oleh masyarakat, keterbatasan responsivitas terhadap keluhan masyarakat, serta perlunya peningkatan kualitas pengawasan internal menjadi isu yang perlu mendapat perhatian serius dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan penerbitan paspor (Kutaraja, Nasution, Narapidana, & Pemasyarakatan, 2025).

Selain itu, perkembangan teknologi informasi juga membawa tantangan baru dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Digitalisasi pelayanan memang memberikan kemudahan bagi sebagian besar masyarakat, namun pada saat yang sama juga menimbulkan kesenjangan akses bagi kelompok masyarakat tertentu yang memiliki keterbatasan dalam penggunaan teknologi digital. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi Good Governance tidak hanya diukur dari keberhasilan transformasi digital semata, tetapi juga dari kemampuan pemerintah dalam memastikan bahwa seluruh lapisan masyarakat memperoleh akses pelayanan yang setara dan berkeadilan.

Dalam perspektif administrasi publik, kualitas pelayanan penerbitan paspor tidak hanya ditentukan oleh kecepatan proses pelayanan, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas komunikasi petugas, kepastian prosedur, kemudahan akses layanan, serta kemampuan instansi dalam menanggapi kebutuhan dan keluhan masyarakat. Oleh karena itu, implementasi prinsip Good Governance harus dipahami sebagai suatu proses yang berkelanjutan dan tidak hanya terbatas pada aspek administratif semata.

Penerapan prinsip transparansi menjadi penting untuk memberikan kepastian informasi kepada masyarakat mengenai persyaratan, biaya, dan prosedur pelayanan. Akuntabilitas diperlukan untuk memastikan bahwa setiap proses pelayanan dapat dipertanggungjawabkan secara administratif maupun hukum. Efektivitas dan efisiensi menjadi dasar dalam menciptakan pelayanan yang cepat dan berkualitas, sedangkan responsivitas menjadi indikator kemampuan instansi dalam menyesuaikan pelayanan dengan kebutuhan masyarakat yang terus berkembang.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa pelayanan penerbitan paspor merupakan salah satu layanan publik yang memiliki peran penting dalam

---

mencerminkan kualitas tata kelola pemerintahan di sektor keimigrasian. Berbagai inovasi yang telah dilakukan menunjukkan adanya upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui penerapan prinsip Good Governance. Namun demikian, masih terdapat berbagai problematika yang perlu dievaluasi guna memastikan bahwa pelayanan yang diberikan benar-benar mampu memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat.

Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan guna menganalisis implementasi prinsip Good Governance dalam pelayanan penerbitan paspor serta mengidentifikasi berbagai problematika dan upaya optimalisasi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik keimigrasian. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan tata kelola pelayanan publik yang lebih profesional, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

## METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian hukum normatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada pengkajian norma hukum, konsep, teori, serta berbagai regulasi yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik dan penerapan prinsip Good Governance dalam pelayanan penerbitan paspor. Pendekatan deskriptif kualitatif digunakan untuk memberikan gambaran secara sistematis mengenai implementasi prinsip-prinsip Good Governance dalam pelayanan penerbitan paspor serta berbagai problematika yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Pendekatan penelitian yang digunakan meliputi pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Pendekatan perundang-undangan dilakukan dengan menelaah berbagai peraturan yang berkaitan dengan pelayanan publik dan keimigrasian, antara lain Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian, Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Pelayanan Publik, serta berbagai peraturan teknis yang mengatur pelayanan penerbitan paspor. Sementara itu, pendekatan konseptual dilakukan melalui kajian terhadap teori-teori Good Governance, administrasi publik, reformasi birokrasi, dan kualitas pelayanan publik yang berkembang dalam literatur akademik. Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Bahan hukum primer berupa peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pelayanan publik dan keimigrasian. Bahan hukum sekunder diperoleh dari buku, jurnal ilmiah, hasil penelitian terdahulu, artikel akademik, serta berbagai dokumen resmi yang relevan dengan tema penelitian. Adapun bahan hukum tersier berupa kamus hukum, ensiklopedia, dan berbagai sumber pendukung lainnya yang membantu peneliti dalam memahami konsep dan terminologi yang digunakan dalam penelitian. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan (*library research*) dengan cara mengidentifikasi, mengkaji, dan menganalisis berbagai sumber hukum dan literatur yang berkaitan dengan implementasi prinsip Good Governance dalam pelayanan penerbitan paspor. Pengumpulan data juga dilakukan

melalui penelaahan dokumen kebijakan, laporan kinerja instansi pemerintah, standar pelayanan publik, serta berbagai publikasi resmi yang berkaitan dengan pelayanan keimigrasian. Analisis data dilakukan secara kualitatif dengan menggunakan metode analisis deskriptif. Data yang telah diperoleh kemudian diklasifikasikan, diinterpretasikan, dan dianalisis berdasarkan teori Good Governance yang meliputi prinsip transparansi, akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, responsivitas, partisipasi masyarakat, dan supremasi hukum. Analisis tersebut dilakukan untuk mengidentifikasi sejauh mana prinsip-prinsip Good Governance telah diterapkan dalam pelayanan penerbitan paspor serta untuk mengetahui berbagai faktor yang menjadi kendala maupun peluang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik keimigrasi

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan penerbitan paspor merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki intensitas interaksi tinggi antara pemerintah dan masyarakat. Dalam beberapa tahun terakhir, Direktorat Jenderal Imigrasi telah melakukan berbagai inovasi pelayanan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui digitalisasi sistem pelayanan, penyederhanaan prosedur administrasi, serta penguatan sistem pengawasan pelayanan. Transformasi pelayanan tersebut dilakukan sebagai bagian dari reformasi birokrasi yang bertujuan meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan keimigrasian (Dewi, 2020).

Berdasarkan hasil penelitian, penerapan sistem pelayanan berbasis digital melalui aplikasi M-Paspor memberikan perubahan yang signifikan terhadap mekanisme pelayanan penerbitan paspor. Masyarakat dapat melakukan pendaftaran secara daring, memilih jadwal kedatangan, serta memperoleh informasi mengenai persyaratan dan prosedur pelayanan secara lebih mudah. Digitalisasi pelayanan tersebut berdampak pada berkurangnya antrean panjang yang sebelumnya sering terjadi pada pelayanan paspor secara konvensional.

Selain itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa prinsip transparansi mulai diterapkan melalui penyediaan informasi mengenai persyaratan, biaya, prosedur, dan jangka waktu pelayanan yang dapat diakses melalui berbagai media informasi resmi. Kantor Imigrasi juga telah menyediakan sarana pengaduan masyarakat sebagai bentuk keterbukaan informasi dan akuntabilitas pelayanan kepada publik.

Dari aspek akuntabilitas, pelayanan penerbitan paspor telah dilaksanakan berdasarkan standar operasional prosedur yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi. Setiap tahapan pelayanan mulai dari pendaftaran, verifikasi dokumen, wawancara, pengambilan data biometrik, hingga penerbitan paspor dilakukan berdasarkan prosedur yang telah ditetapkan. Adanya standar pelayanan tersebut memberikan kepastian hukum dan kepastian pelayanan bagi masyarakat sebagai pengguna layanan.

Meskipun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi prinsip Good Governance dalam pelayanan penerbitan paspor masih menghadapi berbagai kendala. Salah satu permasalahan yang sering ditemukan adalah tingginya volume permohonan paspor pada periode tertentu yang menyebabkan keterbatasan

kuota pelayanan. Kondisi tersebut sering menimbulkan keluhan masyarakat karena tidak memperoleh jadwal pelayanan sesuai kebutuhan mereka.

Selain tingginya volume pelayanan, gangguan sistem teknologi informasi juga masih menjadi kendala yang mempengaruhi efektivitas pelayanan. Dalam beberapa kondisi, gangguan jaringan atau sistem aplikasi menyebabkan proses pelayanan menjadi lebih lambat dan berdampak terhadap kepuasan masyarakat.

### ***Implementasi Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Penerbitan Paspor Sebagai Bentuk Pelayanan Publik Keimigrasian***

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama dalam menilai kualitas penyelenggaraan pemerintahan. Dalam paradigma administrasi publik modern, keberhasilan suatu instansi pemerintah tidak hanya diukur dari kemampuan melaksanakan tugas dan fungsi administratif, tetapi juga dari kemampuannya memberikan pelayanan yang berkualitas, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, penerapan prinsip Good Governance menjadi salah satu elemen penting dalam menciptakan pelayanan publik yang profesional dan mampu menjawab tuntutan masyarakat yang semakin kompleks (Pahlevi, Silitonga, Stia, & Jakarta, 2025).

Konsep Good Governance pada dasarnya menekankan pentingnya tata kelola pemerintahan yang mengedepankan prinsip transparansi, akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, responsivitas, partisipasi masyarakat, dan supremasi hukum. Dalam konteks pelayanan penerbitan paspor, prinsip-prinsip tersebut menjadi fondasi yang menentukan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Paspor sebagai dokumen negara tidak hanya memiliki fungsi administratif, tetapi juga berkaitan dengan perlindungan identitas warga negara serta pengawasan lalu lintas orang antarnegara. Oleh karena itu, proses penerbitan paspor harus dilaksanakan secara profesional dengan tetap memperhatikan aspek pelayanan publik yang berkualitas.

Implementasi prinsip transparansi dalam pelayanan penerbitan paspor terlihat melalui keterbukaan informasi mengenai persyaratan, prosedur, biaya, dan jangka waktu pelayanan. Transparansi merupakan salah satu unsur penting dalam Good Governance karena dapat menciptakan kepastian pelayanan dan mencegah terjadinya penyimpangan dalam proses administrasi. Melalui penyediaan informasi yang mudah diakses oleh masyarakat melalui website resmi, media sosial, aplikasi M-Paspor, dan berbagai sarana informasi lainnya, masyarakat dapat memahami prosedur pelayanan secara lebih jelas. Keterbukaan informasi tersebut juga berkontribusi terhadap peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap institusi keimigrasian.

Selain transparansi, implementasi prinsip akuntabilitas juga menjadi aspek penting dalam penyelenggaraan pelayanan paspor. Akuntabilitas diwujudkan melalui adanya standar operasional prosedur yang jelas, sistem pengawasan internal, serta mekanisme evaluasi pelayanan yang dilakukan secara berkala. Setiap tahapan pelayanan mulai dari pendaftaran, pemeriksaan dokumen, wawancara, pengambilan data biometrik, hingga penerbitan paspor dilakukan berdasarkan prosedur yang telah ditetapkan. Dengan adanya standar pelayanan tersebut, masyarakat memperoleh kepastian hukum sekaligus jaminan bahwa pelayanan

---

diberikan secara profesional dan dapat dipertanggungjawabkan (Iqbal & Lubis, 2024).

Prinsip efektivitas dan efisiensi juga menjadi bagian penting dalam implementasi Good Governance. Dalam beberapa tahun terakhir, Direktorat Jenderal Imigrasi telah melakukan transformasi pelayanan melalui digitalisasi sistem pelayanan paspor. Penerapan aplikasi M-Paspor merupakan salah satu bentuk inovasi yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan melalui pemanfaatan teknologi informasi. Kehadiran aplikasi tersebut memungkinkan masyarakat melakukan pendaftaran secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor imigrasi hanya untuk mengambil nomor antrean. Inovasi tersebut menunjukkan adanya upaya pemerintah untuk menyederhanakan prosedur pelayanan sekaligus meningkatkan efisiensi penggunaan waktu dan sumber daya.

Di sisi lain, prinsip responsivitas tercermin dari kemampuan instansi dalam menyesuaikan pelayanan dengan kebutuhan masyarakat yang terus berkembang. Meningkatnya mobilitas masyarakat dan kebutuhan akan dokumen perjalanan internasional menuntut pelayanan paspor yang cepat, mudah, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi. Berbagai inovasi yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi menunjukkan adanya upaya untuk merespons perubahan kebutuhan masyarakat melalui penyediaan layanan yang lebih modern dan berbasis teknologi.

Namun demikian, implementasi prinsip Good Governance dalam pelayanan penerbitan paspor belum sepenuhnya berjalan optimal. Dalam praktiknya masih ditemukan berbagai kendala yang menunjukkan adanya kesenjangan antara konsep ideal Good Governance dengan kondisi empiris di lapangan. Salah satu kendala yang sering muncul adalah meningkatnya jumlah permohonan paspor yang tidak selalu diimbangi dengan peningkatan kapasitas pelayanan. Kondisi tersebut menyebabkan terjadinya kepadatan pelayanan pada periode tertentu dan berdampak pada meningkatnya waktu tunggu masyarakat.

Selain itu, keberhasilan implementasi Good Governance tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan sistem pelayanan yang baik, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia yang menjalankan pelayanan tersebut. Profesionalisme aparatur, kemampuan komunikasi, integritas, serta kemampuan adaptasi terhadap perkembangan teknologi menjadi faktor penting dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas. Oleh karena itu, implementasi Good Governance harus dipahami sebagai proses yang berkelanjutan dan memerlukan komitmen dari seluruh unsur organisasi.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa implementasi prinsip Good Governance dalam pelayanan penerbitan paspor telah menunjukkan perkembangan yang positif melalui berbagai inovasi dan reformasi pelayanan. Akan tetapi, masih diperlukan berbagai upaya perbaikan agar seluruh prinsip Good Governance dapat diterapkan secara lebih optimal sehingga pelayanan publik keimigrasian mampu memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat.

---

### ***Problematika Dan Upaya Optimalisasi Penerapan Good Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Penerbitan Paspor***

Meskipun berbagai inovasi pelayanan telah dilakukan, implementasi prinsip Good Governance dalam pelayanan penerbitan paspor masih menghadapi sejumlah problematika yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Problematika tersebut tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis pelayanan, tetapi juga mencakup aspek organisasi, sumber daya manusia, teknologi informasi, serta partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Salah satu permasalahan utama adalah tingginya jumlah permohonan paspor yang terus meningkat dari tahun ke tahun. Peningkatan mobilitas masyarakat, kebutuhan perjalanan internasional, pendidikan luar negeri, kegiatan bisnis, ibadah, dan pariwisata menyebabkan permintaan terhadap layanan paspor semakin tinggi. Di sisi lain, kapasitas pelayanan yang tersedia tidak selalu mampu mengimbangi peningkatan jumlah pemohon. Kondisi tersebut menyebabkan terjadinya keterbatasan kuota pelayanan, meningkatnya waktu tunggu, dan munculnya berbagai keluhan dari masyarakat (Pribadi, 2014).

Problematika lainnya berkaitan dengan pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik. Digitalisasi pelayanan memang memberikan banyak manfaat dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, namun ketergantungan terhadap sistem digital juga menimbulkan tantangan baru. Gangguan jaringan, kendala server, maupun permasalahan teknis lainnya dapat menyebabkan terganggunya proses pelayanan. Dalam beberapa kasus, gangguan sistem mengakibatkan keterlambatan pelayanan sehingga berdampak pada kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Selain faktor teknologi, kualitas sumber daya manusia juga menjadi salah satu tantangan dalam implementasi Good Governance. Aparatur pelayanan dituntut tidak hanya memiliki kemampuan teknis, tetapi juga kemampuan komunikasi, etika pelayanan, serta kemampuan beradaptasi terhadap perubahan sistem pelayanan yang semakin digital. Keterbatasan jumlah petugas dibandingkan dengan volume pelayanan yang harus ditangani menyebabkan meningkatnya beban kerja aparatur. Kondisi tersebut berpotensi mempengaruhi kualitas pelayanan dan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat.

Permasalahan berikutnya adalah masih adanya kesenjangan literasi digital di kalangan masyarakat. Transformasi pelayanan berbasis teknologi belum sepenuhnya dapat diakses secara optimal oleh seluruh lapisan masyarakat. Sebagian masyarakat, khususnya kelompok lanjut usia dan masyarakat yang memiliki keterbatasan akses teknologi, masih mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi pelayanan digital. Akibatnya, tujuan digitalisasi untuk mempermudah pelayanan belum sepenuhnya dirasakan secara merata oleh seluruh masyarakat.

Dari perspektif Good Governance, partisipasi masyarakat juga menjadi faktor yang perlu diperhatikan. Meskipun telah tersedia berbagai mekanisme pengaduan dan survei kepuasan masyarakat, tingkat partisipasi masyarakat dalam memberikan masukan terhadap pelayanan masih relatif terbatas. Padahal partisipasi masyarakat merupakan salah satu unsur penting dalam menciptakan tata kelola pemerintahan

---

yang baik karena dapat menjadi instrumen evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

Untuk mengatasi berbagai problematika tersebut, diperlukan upaya optimalisasi yang dilakukan secara menyeluruh. Pertama, peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pendidikan, pelatihan, dan pengembangan kompetensi aparatur secara berkelanjutan. Aparatur yang profesional dan memiliki kompetensi yang baik akan mampu memberikan pelayanan yang lebih responsif dan berkualitas (Artikel, 2025).

## SIMPULAN

Hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa implementasi prinsip *Good Governance* dalam pelayanan penerbitan paspor telah menjadi bagian penting dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik keimigrasian. Penerapan prinsip transparansi, akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, dan responsivitas telah diwujudkan melalui berbagai inovasi pelayanan, seperti digitalisasi layanan keimigrasian, penerapan aplikasi M-Paspor, sistem antrean elektronik, serta penyediaan informasi pelayanan yang lebih terbuka dan mudah diakses oleh masyarakat. Berbagai inovasi tersebut menunjukkan adanya komitmen Direktorat Jenderal Imigrasi dalam mendukung reformasi birokrasi dan mewujudkan pelayanan publik yang lebih profesional, modern, serta berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Meskipun demikian, implementasi prinsip *Good Governance* dalam pelayanan penerbitan paspor belum sepenuhnya berjalan optimal. Masih terdapat berbagai problematika yang mempengaruhi kualitas pelayanan, seperti tingginya jumlah permohonan paspor yang tidak selalu sebanding dengan kapasitas pelayanan yang tersedia, keterbatasan sumber daya manusia, gangguan sistem teknologi informasi, serta masih adanya kesenjangan literasi digital di kalangan masyarakat. Selain itu, tingkat partisipasi masyarakat dalam memberikan masukan dan evaluasi terhadap pelayanan juga masih perlu ditingkatkan guna mendukung perbaikan pelayanan secara berkelanjutan. Dalam perspektif tata kelola pemerintahan yang baik, keberhasilan implementasi *Good Governance* tidak hanya ditentukan oleh keberadaan regulasi dan inovasi pelayanan semata, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia, efektivitas sistem pengawasan, kesiapan infrastruktur teknologi informasi, serta kemampuan instansi dalam merespons kebutuhan masyarakat yang terus berkembang. Oleh karena itu, diperlukan upaya optimalisasi melalui peningkatan kompetensi aparatur, penguatan sistem pelayanan berbasis digital, pengembangan infrastruktur teknologi informasi yang lebih andal, serta peningkatan edukasi dan literasi digital masyarakat agar pelayanan dapat diakses secara merata oleh seluruh lapisan masyarakat. Dengan penerapan prinsip *Good Governance* yang dilakukan secara konsisten dan berkelanjutan, pelayanan penerbitan paspor diharapkan mampu menjadi model pelayanan publik yang transparan, akuntabel, efektif, efisien, dan responsif. Selain meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan, implementasi tata kelola pemerintahan yang baik juga akan memperkuat kepercayaan publik terhadap institusi keimigrasian serta mendukung terwujudnya reformasi birokrasi yang

---

profesional dan berintegritas dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia.

## DAFTAR RUJUKAN

- Bovaird, T., & Loeffler, E. (2016). *Public management and governance* (3rd ed.). Routledge.
- Bowen, G. A. (2017). Document analysis as a qualitative research method. *Qualitative Research Journal*, 9(2), 27–40.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). Sage Publications.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2019). *The new public service: Serving, not steering* (Updated ed.). Routledge.
- Etikan, I., Musa, S. A., & Alkassim, R. S. (2016). Comparison of convenience sampling and purposive sampling. *American Journal of Theoretical and Applied Statistics*, 5(1), 1–4.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Grugel, J., & Piper, N. (2019). *Critical perspectives on global governance: Rights and regulation in governing regimes*. Routledge.
- Guest, G., Namey, E., & Mitchell, M. (2020). *Collecting qualitative data: A field manual for applied research*. Sage Publications.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya*. Gava Media.
- Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia. (2021). *Pedoman pelayanan publik berbasis HAM*. Kemenkumham RI.
- Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia. (2022). *Laporan kinerja Direktorat Jenderal Imigrasi*. Kemenkumham RI.
- Kementerian Hukum dan HAM RI. (2021). *Pedoman Pelayanan Publik Berbasis HAM*. Jakarta.
- Kementerian Hukum dan HAM RI. (2022). *Pedoman pelayanan publik berbasis HAM*. Jakarta: Kemenkumham.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2020). *Marketing management* (16th ed.). Pearson.
- Lestari, D. (2021). Pelayanan publik berbasis HAM. *Jurnal Administrasi Negara*, 12(2), 101–115.
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (2018). *Naturalistic inquiry*. Sage Publications.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2021). *Services marketing: People, technology, strategy* (9th ed.). World Scientific.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2019). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (4th ed.). Sage Publications.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyawan, B., & Putra, M. R. (2023). *Optimizing Passport Services Socialization At Immigration Office Class I Bandung Using Fishbone Method For Enhanced Effectiveness: Optimisasi Sosialisasi Layanan Paspor Di Kantor Imigrasi*

- 
- Kelas I Bandung Dengan Metode Fishbone Untuk Meningkatkan Efektivitas. *Jurnal Abdimas Imigrasi*, 4(1), 25-32.
- Nugroho, R. (2022). Reformasi birokrasi dan kepuasan masyarakat. *Jurnal Kebijakan Publik*, 14(1), 55-67.
- OECD. (2020). *Innovative citizen participation and new democratic institutions: Catching the deliberative wave*. OECD Publishing.
- Office of the High Commissioner for Human Rights (OHCHR). (2018). *Human rights and public service delivery*. United Nations.
- Osborne, S. P. (2020). *Public service logic: Creating value for public service users, citizens, and society*. Routledge.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2016). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2018). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Pratama, A., & Santoso, B. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(2), 123-135.
- Rahman, F. (2019). Kepuasan masyarakat sebagai indikator keberhasilan pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 16(1), 45-56
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2017). *Service management: Mewujudkan layanan prima*. Andi.
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi pemasaran*. Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2019). *Service, quality & satisfaction (Edisi 4)*. Andi.
- UNDP. (2020). *Human rights-based approach to public service delivery*. United Nations Development Programme.
- United Nations. (2018). *Human rights-based approach to public services*. United Nations Publications.
- Widodo, J. (2020). Kualitas pelayanan publik di Indonesia. *Jurnal Administrasi*, 8(1), 1-10.
- World Bank. (2018). *Improving public sector performance through innovation and inter-agency coordination*. World Bank Publications.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm (7th ed.)*. McGraw-Hill.