PREDIKSI
Jurnal Administrasi & Kebijakan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus Samarinda

Prasetya, B.L., Jannah, R.N., Wirdhiningsih, V. (2026). Penerapan Program *Eazy Passport* dalam Meningkatkan Aksesibilitas Pelayanan Paspor. *Prediksi. Vol. 25 (1) 114-119.*

Penerapan Program *Eazy Passport* Dalam Meningkatkan Aksesibilitas Pelayanan Paspor

Brahmasta Lugas Prasetya[1], Rahmawati Nurul Jannah[2], Virra Wirdhiningsih[3]
[1,2,3]*Politeknik Pengayoman Indonesia*
Email: [1]brahmastalugas@gmail.com, [2]rahmanj@gmail.com, [3]nathifamr@gmail.com

INFORMASI ARTIKEL
Riwayat Artikel:
Received:
20 Januari 2026
Received in revised form:
24 Februari 2026
Accepted:
26 Maret 2026

Keyword:
Eazy Passport, Public Service, Innovation in Public Services

Kata Kunci:
Eazy Passport, Pelayanan Publik, Inovasi Pelayanan Publik

ABSTRACT
The Eazy Passport program is a public service innovation in the field of immigration in Indonesia. It was designed to improve public accessibility to passport services through a mobile, collective application mechanism. This study employed a qualitative approach using content analysis techniques to examine data from documents, regulations, and previous research findings. The results indicated that the Eazy Passport program successfully enhanced the accessibility of immigration services, particularly for communities with limited access to immigration offices. From the perspective of public service innovation, the program proved responsive to societal needs by providing passport services more effectively and efficiently. However, this study also identified several challenges in its implementation, including technological infrastructure limitations, insufficient human resources, and inadequate socialization and regulatory support. Therefore, the study concludes that while the Eazy Passport program significantly contributes to improving the quality of passport services, its optimization still requires strengthened governance strategies, supporting regulations, and continuous evaluation to ensure consistent implementation across all regions of Indonesia.

ABSTRAK
Program *Eazy Passport* merupakan inovasi pelayanan publik dalam bidang keimigrasian di Indonesia. Program ini dirancang untuk meningkatkan aksesibilitas masyarakat terhadap layanan paspor melalui mekanisme jemput bola dengan sistem pengajuan kolektif. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan teknik analisis isi untuk mengkaji data dari dokumen, peraturan, dan hasil penelitian terdahulu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Eazy Passport* berhasil meningkatkan aksesibilitas layanan keimigrasian, khususnya bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan dalam mengakses kantor imigrasi secara langsung. Dari perspektif inovasi pelayanan publik, program ini terbukti responsif terhadap kebutuhan masyarakat karena mampu menghadirkan layanan paspor secara lebih efektif dan efisien. Namun, penelitian ini juga menemukan beberapa hambatan dalam pelaksanaan, di antaranya keterbatasan infrastruktur teknologi, sumber daya manusia yang terbatas, serta kurangnya sosialisasi dan dukungan regulasi yang komprehensif. Oleh karena itu, penelitian ini menyimpulkan bahwa meskipun *Eazy Passport* berkontribusi signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan paspor, optimalisasi program masih memerlukan strategi penguatan tata kelola, regulasi pendukung, serta evaluasi berkelanjutan agar program dapat dilaksanakan secara konsisten di seluruh wilayah Indonesia.

This is an open access article under the CC BY-SAlicense

Corresponding author: brahmastalugas@gmail.com

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan fondasi utama tata kelola pemerintahan yang efektif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Melalui Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, ditekankan bahwa pemerintah perlu menyediakan layanan yang cepat, mudah, dan dapat diakses oleh seluruh warga negara. Konsep inovasi dalam pelayanan publik semakin menjadi fokus utama, terutama di era digital, di mana efisiensi, transparansi, dan kemudahan menjadi parameter utama dalam mengukur kualitas layanan. Di tengah globalisasi, pelayanan publik yang baik menjadi semakin penting agar tidak terjadi kesenjangan akses di dalam masyarakat.

Dalam konteks keimigrasian, fungsi pelayanan publik menjadi sangat strategis. Unit Pelaksana Teknis (UPT) Imigrasi yang tersebar di seluruh Indonesia berperan sebagai gerbang administrasi dalam mengakses pelayanan keimigrasian bagi masyarakat. Salah satu pelayanan keimigrasian adalah penerbitan dokumen perjalanan atau paspor. Secara konvensional, proses pelayanan paspor dilakukan dengan cara masyarakat harus mendaftar melalui aplikasi *M-Paspor* terlebih dahulu kemudian datang ke Kantor Imigrasi yang dipilih untuk mendapatkan pelayanan paspor. Cara ini dinilai masih menimbulkan hambatan khususnya bagi masyarakat yang masuk ke dalam kelompok rentan, yang berada di daerah terpencil, dan bagi kelompok pekerja yang membutuhkan akses pelayanan paspor secara cepat. Kondisi ini memicu kebutuhan akan inovasi layanan yang dapat menjangkau berbagai lapisan masyarakat tanpa harus bergantung pada kehadiran pemohon di Kantor Imigrasi.

Sebagai respons terhadap tantangan ini, Direktorat Jenderal Imigrasi meluncurkan Program *Eazy Passport*, layanan penerbitan paspor yang dilakukan secara kolektif dengan metode jemput bola. Program ini pertama kali diaktifkan pada masa pandemi COVID-19 untuk menjaga protokol kesehatan, sekaligus bertujuan untuk memperluas akses dan mempercepat pelayanan. (Christover & Bilung, 2022).

Beberapa penelitian awal telah mengevaluasi implementasi program *Eazy Passport* di berbagai daerah. Sebagai contoh, penelitian yang dilakukan oleh Jannah et al. (2023) di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu, menemukan bahwa program ini secara bertahap berhasil mengatasi beberapa faktor penghambat dalam proses pelayanan paspor meskipun masih memerlukan perbaikan. Selain itu, penelitian yang dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung menghasilkan bahwa penerapan program *Eazy Passport* masih mengalami hambatan yang disebabkan oleh kurangnya sosialisasi program, jaringan *internet* yang belum memadai, dan kurangnya sumber daya manusia (Natalia & Ardiansyah, 2023).

Secara umum, penelitian yang telah dilakukan sebelumnya menunjukkan beberapa temuan yang menarik namun cukup kontras. Di satu sisi, program *Eazy Passport* terbukti mampu meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi. Namun di sisi lain, ditemukan adanya hambatan dalam hal sosialisasi, infrastruktur, dan sumber daya manusia yang berdampak pada efektivitas pelaksanaan program. Perbedaan hasil ini menunjukkan adanya ruang untuk meninjau lebih dalam mengenai bagaimana dan sejauh mana implementasi program *Eazy Passport* berhasil meningkatkan ases bagi masyarakat terhadap layanan paspor. Berdasarkan hal tersebut maka dapat dibuat rumusan masalah, yakni: Bagaimana penerapan program *Eazy Passport* dalam meningkatkan aksesibilitas pelayanan paspor?

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan penerapan program *Eazy Passport* dalam konteks peningkatan aksesibilitas pelayanan paspor, dengan fokus pada aspek administratif dan implementatif. Penelitian ini dilakukan dengan mengkaji mekanisme pelaksanakaan program *Eazy Passport* dan mengevaluasi sejauh mana program ini berhasil meningkatkan akses layanan paspor. Dengan begitu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan

rekomendasi praktis untuk meningkatkan kualitas dan pemerataan layanan paspor di seluruh Indonesia.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan metode deskriptif kualitatif untuk menyajikan gambaran mengenai penerapan program *Eazy Passport* dan kontribusinya pada peningkatan aksesibilitas pelayanan paspor. Pendekatan ini dipilih karena penelitian berfokus pada analisis data sekunder yang bersumber dari literatur akademis, regulasi, dan penelitian terdahulu mengenai program *Eazy Passport*. Metode kualitatif deskriptif memungkinkan penulis untuk menggambarkan fenomena secara mendalam (Sugiyono, 2020). Sementara penelitian pustaka memberikan dasar teoritis sekaligus bukti empiris untuk menjawab rumusan masalah (Mustika, 2014)

Data dalam penelitian ini dikumpulkan secara sekunder melalui penelitian pustaka yang bersumber pada data-data empiris yang terangkum dalam penelitian ilmiah dan laporan-laporan akademis. Teknik analisa data dalam penelitian ini menggunakan analisis isi (*content analysis*), yakni metode kualitatif yang menekankan pada identifikasi, kategorisasi, dan interpretasi tema-tema utama dari dokumen yang dianalisis (Hendriyani, 2017). Selanjutnya, dari data yang diperoleh akan diklasifikasikan berdasarkan isu utama seperti mekanisme pelaksanaan program *Eazy Passport*, perluasan akses layanan, dan hambatan yang ditemukan. Teknik ini efektif untuk menggambarkan kecenderungan dan pola kebijakan dalam inovasi pelayanan publik. Dalam konteks penelitian ini, metode tersebut memungkinkan penulis menyusun interpretasi secara sistematis dari berbagai wilayah pelaksanaan program *Eazy Passport*, dan menyajikannya secara komprehensif guna memperoleh pemahaman yang menyeluruh.

HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan program *Eazy Passport* secara umum memberikan dampak positif dalam meningkatkan aksesibilitas pelayanan paspor, meskipun masih terdapat sejumlah hambatan yang perlu dibenahi. Dari segi implementatif, pelaksanaan *Eazy Passport* yang menggunakan metode jemput bola berhasil mendekatkan layanan paspor ke masyarakat. Penelitian yang dilakukan oleh Jannah et al. (2023) di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu menemukan bahwa program ini cukup efektif dalam memperluas jangkauan layanan, teritama bagi kelompok masyarakat yang memiliki keterbatasan mobilitas. Selain itu penelitian yang dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Samarinda oleh Christover & Bilung (2022) mengungkapkan program ini dinilai efektif dalam mempercepat layanan paspor.

Sementara itu, efektivitas pelaksanaan program *Eazy Passport* sangat dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur dan kesiapan sumber daya manusianya. Penelitian yang dilakukan oleh Kuba et al. (2024) di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Banda Aceh yang menekankan bahwa kendala teknis berupa keterbatasan peralatan *mobile service* menghambat optimalisasi pelaksanaan program *Eazy Passport*. Selain itu, hambatan penerapan program *Eazy Passport* juga ditemukan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung yaitu kurangnya sosialisasi program yang menyebabkan sebagian besar masyarakat belum mengetahui keberadaan program *Eazy Passport* dan minimnya sarana dan prasarana meskipun penerapan program ini memberikan kemudahan bagi masyarakat (Natalia & Ardiansyah, 2023).

Penelitian lainnya yang dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tarakan juga menemukan bahwa pada dasarnya penerapan program *Eazy Passport* sangat efektif untuk mendekatkan layanan keimigrasian ke masyarakat, namun masih terdapat celah pada aspek perlindungan

hukum pemohon paspor, khususnya terkait jaminan kepastian pelayanan dan transparansi prosedur (Rahma, 2025). Dengan demikian, meskipun inovasi ini sudah memiliki dasar hukum yang kuat, namun penerapannya masih perlu penguatan berdasarkan prinsip keadilan dalam pelayanan publik.

Secara umum, temuan dari berbagai penelitian menunjukkan hasil yang beragam. Penerapan *Eazy Passport* berperan penting dalam memperluas akses pelayanan paspor melalui pendekatan kolektif dan berhasil meningkatkan efisiensi dan mengurangi hambatan administratif. Namun demikian, hambatan terbesar masih ada pada aspek sosialisasi, keterbatasan infrasruktur, kesiapan SDM, dan jaminan kepastian hukum. Perbedaan hasil penelitian di berbagai kantor imigrasi menunjukkan bahwa keberhasilan program *Eazy Passport* sangat ditentukan oleh kesiapan administratif maupun teknis.

PEMBAHASAN

Program *Eazy Passport* dirancang sebagai inovasi pelayanan publik dengan menerapkan mekanisme jemput bola melalui pengajuan kolektif. Pelaksanaan program *Eazy Passport* merujuk pada Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI.1060.GR.01.01 Tahun 2020 tentang Layanan *Eazy Passport*, yang diturunkan dari Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI.GR.01.01-0946 Tahun 2020 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Fungsi Keimigrasian dalam Masa Tatanan Normal Baru pada saat pandemi *COVID-19* sedang memuncak. (Jannah et al., 2023).

Mekanisme *Eazy Passport* berbeda dengan prosedur konvensional yang mewajibkan pemohon mendaftar melalui aplikasi *M-Paspor* kemudian hadir di Kantor Imigrasi. Dalam *Eazy Passport*, layanan diberikan secara terorganisir di luar kantor imigrasi dengan syarat adanya permintaan resmi dari instansi, lembaga, komunitas atau kelompok masyarakat yang telah mengajukan minimal 50 orang pemohon paspor (Christover & Bilung, 2022).

Setelah pengajuan disetujui, kantor imigrasi mengirimkan tim petugas beserta peralatan *portable*, perangkat biometrik, dan perangkat lainnya ke tempat yang telah ditentukan oleh organisasi atau kelompok yang mengajukan permohonan. Pada hari pelaksanaan, pemohon tetap menyiapkan dokumen persyaratan yang sama dengan pada prosedur konvensional. Setelah itu petugas melakukan verifikasi dokumen, perekaman biometrik, pengambilan foto, dan wawancara di tempat, kemudian data pemohon disinkronkan ke sistem pusat untuk proses pencetakan paspor (Muahamad Iskandar et al., 2021).

Berdasarkan aspek aksesibilitas, program *Eazy Passport* tidak hanya memberikan mobilitas tetapi juga memperluas cakupan layanan. Seperti yang dijelaskan oleh Sinambela (2006), aksesibilitas pelayanan diukur dari sejauh mana layanan pemerintah dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat baik dari aspek geografis, biaya, maupun waktu. Program *Eazy Passport* secara nyata meningkatkan aksesibilitas karena menghadirkan pelayanan paspor langsung ke kelompok masyarakat, sehingga mengurangi hambatan jarak dan waktu. Hal ini didukung dengan adanya penelitian oleh Christover & Bilung (2022) di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Samarinda dan Jannah et al. (2023) di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu di mana program *Eazy Passport* secara efektif menjangkau kelompok masyarakat yang sulit mengakses pelayanan paspor di Kantor Imigrasi. Selain itu penelitian yang dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung oleh Natalia & Ardiansyah (2023) juga memberikan dampak positif berupa kemudahan bagi masyarakat untuk mendapatkan akses pelayanan paspor.

Selanjutnya, jika dilihat dari perspektif inovasi pelayanan publik oleh Osborne & Brown (2011) menjelaskan bahwa inovasi layanan publik harus mampu meningkatkan nilai layanan

dengan cara yang lebih efektif, efisien, dan responsif dengan kebutuhan masyarakat. Program *Eazy Passport* menunjukkan bahwa program ini merupakan bentuk inovasi yang responsif dengan kebutuhan masyarakat, karena mampu menghadirkan layanan paspor secara kolektif dengan mekanisme jemput bola sehingga layanan paspor lebih mudah diakses untuk kelompok masyarakat tertentu.

Penerapan program *Eazy Passport* tidak terlepas dari berbagai hambatan yang berdampak pada efektivitas pelaksanaannya. Hambatan secara tek nis menjadi salah satu persoalan utama, khususnya terkait keterbatasan infrastruktur teknologi yang menyebabkan terganggunya proses perekaman biometrik dan verifikasi dokumen. Christover & Bilung (2022) dan Kuba et al. (2024) menyoroti bahwa kendala teknis ini berdampak pada tertundanya pelayanan, terutama ketika dilakukan di lokasi dengan konektivitas internet yang terbatas. Hambatan berikutnya juga muncul dari aspek sumber daya manusia yang terbatas dan kurangnya sosialisasi program kepada masyarakat sehingga pelaksanaan program belum dapat dilakukan secara maksimal (Natalia & Ardiansyah, 2023). Selain itu program ini juga masih memerlukan regulasi yang lebih komprehensif agar mekanisme pelayanan paspor di luar kantor imigrasi tetap menjamin kepastian hukum dan transparansi proses administrasi (Rahma, 2025).

Dengan demikian, mekanisme program *Eazy Passport* secara signifikan meningkatkan aksesibilitas pelayanan paspor, terutama bagi masyarakat yang sulit menjangkau kantor imigrasi. Program ini juga sekaligus mencerminkan inovasi pelayanan publik yang responsif dengan kebutuhan masyarakat. Namun, pelaksanaan program ini masih terkendala hambatan seperti infrastruktur yang kurang memadai, sumber daya manusia yang kurang, sosialisasi yang masih perlu dimaksimalkan kembali serta pengaturan regulasi terutama kepastian hukum dan transparansi yang perlu diperhatikan kembali. Oleh karena itu, dibutuhkan strategi penguatan tata kelola administratif, evaluasi rutin, sosialisasi yang lebih luas menjangkau masyarakat dan regulasi yang mendukung serta peningkatan jumlah petugas agar penerapan program *Eazy Passport* dapat berjalan optimal dan berkelanjutan di seluruh wilayah Indonesia.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa program *Eazy Passport* merupakan inovasi pelayanan publik yang berhasil meningkatkan aksesibilitas penerbitan paspor, khususnya bagi masyarakat yang mengalami keterbatasan secara jarak ataupun waktu dalam menjangkau kantor imigrasi. Melalui mekanisme jemput bola berbasis pengajuan kolektif, program ini mampu mengurangi hambatan geografis dan waktu. Hal ini juga membuktikan bahwa *Eazy Passport* selaras dengan konsep inovasi pelayanan publik yang menekankan efektivitas, efisiensi, dan responsivitas dengan kebutuhan masyarakat. Namun, pelaksanaan program *Eazy Passport* masih menghadapi sejumlah hambatan yang berdampak pada optimalisasi program, seperti keterbatasan infrastruktur, ketersediaan sumber daya manusia, serta minimnya sosialisasi kepada masyarakat. Selain itu, aspek regulasi juga perlu diperkuat untuk memastikan kepastian hukum dan transparansi pelaksanaan program.

Secara keseluruhan temuan ini menegaskan bahwa *Eazy Passport* telah memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan akses layanan paspor, tetapi masih membutuhkan strategi penguatan di segi administratif maupun teknis. Langkah yang dapat diambil selanjutnya adalah peningkatan infrastruktur pendukung, penambahan jumlah dan kapasitas petugas, penguatan regulasi yang lebih komprehensif, serta perluasan sosialisasi agar program dapat dijalankan secara optimal.

DAFTAR PUSTAKA

Christover, D., & Bilung, J. (2022). The Effectiveness of Eazy Passport Innovation in Passport Issuance Services in Class 1 Immigration Offices, Samarinda City. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)*, *5*. https://doi.org/10.33258/birci.v5i2.4938

Hendriyani, H. (2017). Analisis Isi: Sebuah Pengantar Metodologi yang Mendalam dan Kaya dengan Contoh. *Jurnal Komunikasi Indonesia*, *2*(1). https://doi.org/10.7454/jki.v2i1.7832

Jannah, R. N., Purnomo, A. S., Purnomo, A. S., & Nugraha, A. P. (2023). EVALUASI PENERAPAN KEBIJAKAN EAZY PASSPORT PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI BENGKULU. *Journal of Administration and International Development*, *3*(1), 1–22. https://doi.org/10.52617/jaid.v3i1.397

Kuba, T. A. F., Hasan, E., & Kamaly, N. (2024). Implementasi Inovasi Program Eazy Passport Untuk Meningkatkan Layanan Keimigrasian Bagi Masyarakat Kota Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FISIP USK*, *9*.

Muahamad Iskandar, B., Rasona, P. I., Akbar, S., & Imigrasi, P. (2021). Evaluation Of Eazy Passport Activities As An Alternative Form Of Service During The Covid-19 Pandemic By Immigration Polytechnic Cadets. *Jurnal Abdimas Imigrasi*, *2*(2), 2021. https://doi.org/10.34005/jaim.1

Mustika, Z. (2014). *Metode Penelitian Kepustakaan*. Yayasan Obor Indonesia.

Natalia, T., & Ardiansyah, M. (2023). Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial Implementasi Program Eazy Passport Dalam Meningkatkan Layanan Penerbitan Paspor (Studi Kasus Pada Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Bandar Lampung). *Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial*, *03*(06), 2024.

Osborne, S. P., & Brown, L. (2011). Innovation in public services: engaging with risk. *Public Money & Management*, *31*(1), 4–6. https://doi.org/10.1080/09540962.2011.545532

Rahma, N. A. (2025). *Tinjauan Yuridis Terhadap Program Eazy Passport Sebagai Inovasi Dalam Peningkatan Layanan Penerbitan Paspor (Studi Kasus Pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tarakan)*. *11*.

Sinambela, L. P. (2006). Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan. *Bandung, Mandar Maju*.

Sugiyono, P. D. (2020). Metode Penelitian Kualitatif Untuk Penelitian Yang Bersifat: Eksploiratif, Enterpretif Dan Konstruktif. *Edited By Y. Suryandari. Bandung: ALFABETA*.