



KEBIJAKAN PEMERIKSAAN KEIMIGRASIAN DI INDONESIA: BENTUK PELAYANAN PUBLIK DAN PROFESIONALISME PETUGAS IMIGRASI (*Immigration Control Policy in Indonesia: Public Service Delivery and Professionalism of Immigration Officers*)

Ridwan Arifin, Intan Nurkumalawati
Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia RI
BPSDM Hukum dan HAM
Politeknik Imigrasi, Depok
ridwan.arifin@poltekim.ac.id

Tulisan Diterima: 11-02-2020; Direvisi: 06-05-2020; Disetujui Diterbitkan: 19-06-2020

DOI: <http://dx.doi.org/10.30641/kebijakan.2020.V14.243-262>

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis bentuk pelayanan publik dalam pemeriksaan keimigrasian serta merumuskan karakter, etika, dan kompetensi petugas imigrasi di Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) di Indonesia dalam kerangka profesionalisme. Permasalahan yang timbul adalah terdapat perbedaan pemahaman, perspektif, dan paradigma bentuk pelayanan publik dalam pemeriksaan keimigrasian dan terdapat perbedaan kompetensi, karakter, etika petugas imigrasi di TPI. Metode penelitian kualitatif dengan pendekatan analisis dokumen (*document analysis*) digunakan dengan pengumpulan data berupa publikasi ilmiah, buku-buku, peraturan-peraturan, serta laporan dari organisasi. Analisis data menggunakan analisis teoretis dan konseptual yang dapat merekomendasikan suatu model atau konsep. Hasil kajian ini menunjukkan bahwa bentuk pelayanan publik dalam pemeriksaan keimigrasian di TPI berbeda dengan pelayanan publik yang diterapkan di sektor publik lainnya karena ada aspek keamanan perbatasan, manajemen perbatasan, dan teknologi perbatasan. Karakter ASN sebagai petugas imigrasi di TPI menggunakan konsep *professional courtesy* bukan *hospitality* dengan rekomendasi berupa delapan kompetensi berikut elemennya.

Kata kunci: pemeriksaan keimigrasian; pelayanan publik; petugas imigrasi.

ABSTRACT

This study examines the public service delivery in immigration control and to identify characters, ethics, and competencies of immigration officers at borders in Indonesia towards professionalism. Arising issues due to divergent understandings, perspectives, and paradigms of public service delivery in immigration control and shortcomings of competencies, characters, and ethics of immigration officers in immigration control at borders. This paper employs the qualitative research method with a document analysis approach by collecting data of journal articles, books, regulations, and reports from organizations. The data analysis refers to the theoretical and conceptual framework to propose a model or concept. This study shows the public service delivery in immigration control is different from that in other public sectors because of aspects of border security, border management, and information technology at borders. Immigration officers account characters in immigration control using professional courtesy, not 'hospitality', and this study recommends eight competencies and its elements.

Keywords: immigration clearance; public service delivery; immigration officers.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian, kebijakan keimigrasian di Indonesia adalah kebijakan selektif (*selective policy*) yang menegaskan penegakan hukum perbatasan, ketentuan masuk ke wilayah Indonesia, dan orang yang memberikan manfaat. Dalam penjelasan undang-undang tersebut, bahwa terhadap orang asing, pelayanan dan pengawasan di bidang keimigrasian dilaksanakan berdasarkan prinsip yang bersifat selektif. Berdasarkan prinsip ini, hanya orang-orang asing yang dapat memberikan manfaat bagi kesejahteraan rakyat, bangsa dan Negara Republik Indonesia serta tidak membahayakan keamanan dan ketertiban serta tidak bermusuhan baik terhadap rakyat, maupun Negara Kesatuan Republik Indonesia berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 dan dapat diizinkan masuk atau ke luar wilayah Indonesia.

Orang Asing yang masuk ke wilayah Indonesia harus melalui prosedur yang telah ditetapkan oleh peraturan yang berlaku. Orang asing yang masuk ke wilayah Indonesia harus memenuhi persyaratan seperti mempunyai dokumen perjalanan yang masih berlaku dan sah, wajib melalui Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI), tidak masuk ke dalam daftar Cegah dan Tangkal, serta memberikan manfaat bagi Indonesia. Apabila orang asing tidak melalui prosedur yang sudah ada, orang asing wajib ditolak masuk ke wilayah Indonesia. Pejabat imigrasi menjalankan prosedur yang telah ditentukan dan mengurangi kesalahan yang ditimbulkan. Peraturan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2015 Tentang Tata Cara Pemeriksaan Masuk dan Keluar Wilayah Indonesia di Tempat Pemeriksaan Imigrasi memuat ketentuan-ketentuan bagaimana cara orang asing masuk ke wilayah Indonesia secara legal.

Menurut Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian pasal 1 angka 7, Pejabat Imigrasi mempunyai tugas yang tidak mudah selain fungsi pelayanan, juga sebagai fungsi pengamanan negara. Mobilitas orang yang masuk di wilayah Indonesia menjadikan imigrasi di Indonesia menerapkan *Selective Policy* (kebijakan selektif) untuk menyeleksi orang yang masuk atau keluar wilayah Indonesia.¹ Apabila petugas imigrasi lalai dalam menyeleksi orang yang masuk ke wilayah Indonesia, akan menimbulkan suatu permasalahan kedaulatan dan keamanan nasional.²

Di TPI bandara, pelabuhan, dan perbatasan, setiap orang masuk dan keluar wilayah Indonesia akan mendapatkan cap keimigrasian terdiri dari tanda masuk dan tanda keluar. Tanda masuk adalah tanda tertentu berupa cap yang dibubuhkan pada dokumen perjalanan warga negara Indonesia dan orang asing, baik manual maupun elektronik, yang diberikan oleh pejabat imigrasi sebagai tanda bahwa yang bersangkutan masuk wilayah Indonesia.³ Tanda keluar adalah tanda tertentu berupa cap yang dibubuhkan pada dokumen perjalanan warga negara Indonesia dan orang asing, baik manual maupun elektronik, yang diberikan oleh Pejabat Imigrasi sebagai tanda bahwa yang bersangkutan keluar wilayah Indonesia.⁴ Hal tersebut menjelaskan bahwa yang dapat memberikan tanda masuk dan tanda keluar harus Pejabat Imigrasi.

Dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 6 tahun 2011 tentang Keimigrasian

1 "Undang-Undang No.6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian Indonesia" (Indonesia, 2011).

2 Jennifer M Chacon, "Unsecured Borders: Immigration Restrictions, Crime Control and National Security," *Immigr. & Nat'lity L. Rev.* 28 (2007): 1827-1891.

3 "Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2013 Tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian" (Indonesia, 2013).

4 *Ibid.*

menyebutkan bahwa Pejabat Imigrasi adalah pegawai yang telah melalui pendidikan khusus keimigrasian serta wewenang untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab berdasarkan undang-undang ini. Tetapi pada kenyataannya, di TPI bandara Soekarno-Hatta masih banyak yang belum menjadi Pejabat Imigrasi sesuai dengan undang-undang, melainkan petugas imigrasi baru yang sudah melaksanakan tugas pemeriksaan tersebut tanpa pelatihan khusus.⁵ Hal ini terjadi juga di Pos Lintas Batas Negara Kantor Imigrasi Entikong bahwa ASN non-Pejabat Imigrasi melakukan pemeriksaan keimigrasian di TPI.⁶

Proses pemeriksaan yang dilakukan di TPI dilakukan terhadap Warga Negara Indonesia (WNI) dan Orang Asing (OA) dengan melakukan pemeriksaan terhadap dokumen perjalanan dan/atau identitas diri yang sah. Dalam proses pemeriksaan keimigrasian, TPI dilengkapi dengan sistem *Border Control Management (BCM)* untuk merekam dan mengolah data perlintasan yang terintegrasi.

Untuk melindungi kepentingan nasional, Direktorat Jenderal Imigrasi sebagai unsur pelaksana tugas Keimigrasian di wilayah Indonesia wajib mengupayakan berbagai tindakan untuk mencegah orang yang tidak bermanfaat masuk ke wilayah Indonesia. Salah satunya dengan peningkatan pengamanan melalui sistem *Border Control Management* yang digunakan dalam proses pemeriksaan keimigrasian di TPI sebagai pintu masuk dan keluar dalam lalu lintas orang ke wilayah Indonesia.

5 Joniansyah, "Begini 512 Cpn Dirjen Imigrasi Diplot Di Bandara Soekarno-Hatta," *Tempo.Co*, 2018, Diakses 8 Maret 2020, <https://metro.tempo.co/read/1059935/begini-512-cpn-dirjen-imigrasi-diplot-di-bandara-soekarno-hatta>.

6 Insan Firdaus, "Optimalisasi Pos Lintas Batas Tradisional Dalam Pelaksanaan Fungsi Keimigrasian Studi Kasus Imigrasi Entikong," *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum* 12, no. 1 (2018): 57–71.

Dalam rangka pemutakhiran dan pengamanan pada sistem BCM, dilakukan kerja sama antara Direktorat Jenderal Imigrasi dengan Polisi Republik Indonesia sebagai badan perwakilan Interpol Indonesia untuk mengintegrasikan sistem Interpol I-24/7 dengan sistem BCM dalam proses pemeriksaan keimigrasian. Salah satu contoh penerapan integrasi sistem Interpol I-24/7 dengan sistem BCM dilakukan di TPI Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta dan Bandar Udara Internasional Ngurah Rai.

Kondisi ini membuat bentuk pelayanan publik di TPI berbeda dengan pelayanan di kantor pemerintah lainnya, sehingga terdapat kompetensi khusus yang dimiliki petugas imigrasi di TPI.

Rumusan Masalah

Berdasarkan fenomena, instrumen hukum dan kebijakan pemeriksaan keimigrasian di TPI pada latar belakang, penelitian ini merumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan publik dalam pemeriksaan keimigrasian di Tempat Pemeriksaan Imigrasi di Indonesia?
2. Bagaimana karakter, etika, dan kompetensi petugas imigrasi di Tempat Pemeriksaan Imigrasi di Indonesia?

Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis bentuk pelayanan publik dalam pemeriksaan keimigrasian di Tempat Pemeriksaan Imigrasi di Indonesia.
2. Merumuskan karakter, etika, dan kompetensi petugas imigrasi di Tempat Pemeriksaan Imigrasi di Indonesia.

Metode Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan analisis dokumen (*document analysis*)

menurut Bowen, yakni penelitian kualitatif dengan melakukan analisis, interpretasi, dan penilaian terhadap dokumen-dokumen.⁷ Riset lapangan (*field research*) dilakukan untuk mengkaji lebih komprehensif profesionalisme petugas imigrasi di TPI.

2. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik observasi di TPI serta *library research* berupa publikasi ilmiah, buku-buku, peraturan-peraturan, serta laporan dari organisasi.

3. Teknik Analisis Data

Analisis data menggunakan analisis teoretis dan konseptual yang dapat merekomendasikan suatu model atau konsep. Triangulasi data dengan menggunakan teori-teori keamanan perbatasan, manajemen perbatasan, dan aspek hukum internasional.

PEMBAHASAN

A. Pelayanan Publik dalam Pemeriksaan Keimigrasian di TPI

Konsep Pelayanan Publik

Konsep-konsep pelayanan publik pada instansi pemerintah di Indonesia harus merujuk pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No./KEP/25/M.PAN/2/2004 yang memiliki definisi bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelaksanaan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Fungsi pelayanan publik menurut Widodo terdiri dari tiga fungsi utama yaitu fungsi pelayanan masyarakat, fungsi pembangunan, dan fungsi perlindungan.⁸ Dalam Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003

7 Glenn A Bowen, "Document Analysis as a Qualitative Research Method," *Qualitative research journal* 9, no. 2 (2009): 27–40.

8 Joko Widodo, "Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik," *Malang: CV Citra* (2001), 56.

Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, standar pelayanan publik mencakup prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya, produk, sarana dan prasarana.

Dalam buku "*Reinventing Government*", sebagai suatu terobosan cemerlang dalam menjalankan roda pemerintahan, Osborne seperti dikutip Jordan, menjelaskan bahwa suatu pemerintahan tidak perlu "gemuk" dan wajib menghindari birokrasi berbelit-belit.⁹ Jordan juga memberikan rekomendasi terhadap peningkatan pelayanan publik yang bersih, akuntabel, transparan dan efektif melalui 10 konsep pelayanan publik.

Pertama, pelayanan publik bertujuan untuk menciptakan masyarakat mandiri dan membangun kesadaran masyarakat (*public awareness*) dengan membangun budaya, etika dan etiket, bukan dilayani secara literal. Publik (minimal) bisa mengerjakan sesuatu sendiri karena ada standar minimum pelayanan.

Kedua, pelayanan publik itu hakikatnya berbeda dengan pelayanan di sektor swasta, karena ada sifat mengikat dan memaksa masyarakat untuk taat hukum. Pemerintah harus lebih menghasilkan dalam hal peningkatan penerimaan negara baik pajak dan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) daripada mengeluarkan biaya-biaya atau penyerapan; konsep *earning than spending*.

Ketiga, pelayanan publik tidak perlu banyak gimik¹⁰ atau hal-hal yang tidak begitu penting seperti terlalu banyak penggunaan brosur, pamflet, spanduk, dan hiasan lainnya. Publik perlu kepastian dalam pelayanan publik: hukum (proses/ prosedur), persyaratan, waktu dan biaya (standar pelayanan publik

9 Grant Jordan, "'Reinventing Government': But Will It Work?," *Public Administration* 72, no. 2 (1994): 271–279.

10 Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia KBBI aplikasi luring edisi kelima tahun 2018, "gimik" adalah sesuatu/ alat atau trik yang digunakan untuk menarik perhatian.

berdasarkan KepmenPANRB No.63/ 2003).¹¹

Keempat, pelayanan publik merupakan pelayanan yang berorientasi pada masyarakat atau *citizen-oriented service* bukan *customer* (pelanggan) atau *client* (klien), karena bentuk pelayanan di instansi pemerintah bukan pelayanan yang berorientasi pada keuntungan bisnis yang mengharapkan pelanggan untuk berlangganan. Pelayanan publik juga bersifat mengikat berdasarkan peraturan yang berlaku; ada hak dan kewajiban yang diatur dan wajib dipatuhi masyarakat.

Kelima, dalam bahasa pelayanan publik itu disebut *public service* bukan *lips service* alias pelayanan di bibir penuh janji-janji, dan bukan pula gonta-ganti slogan, logo, moto. Pelayanan kepada masyarakat harus menerapkan konsep *steering than rowing* artinya pemerintah wajib menyediakan panduan, arahan, petunjuk yang jelas dan lengkap dalam pelayanan publik sebagai bentuk kepastian hukum.

Prinsip pelayanan publik yang keenam adalah konsep *courtesy* alias pelayanan yang prosedural dan beretiket, bukan konsep *hospitality* alias pelayanan sektor swasta bidang barang dan jasa seperti pada bank, hotel, restoran, swalayan dan tempat lainnya. Jadi, petugas di pelayanan publik tidak perlu bersikap berlebihan, cukup senyum, sapa, salam sewajarnya. Pakaian dinas merupakan seragam yang pantas sesuai peraturan, tidak perlu berlebihan seperti bidang pemasaran dan penjualan (*marketing & sales*).

Ketujuh, pelayanan publik menganut asas *equity* atau kesetaraan, bukan *equality* atau persamaan yang sebatas menuntut persamaan hak dan kewajiban. Kesetaraan merupakan asas yang melibatkan seluruh masyarakat atau pelayanan bersifat inklusif: tidak pilih kasih (pilih-pilih), dari latar belakang

apa pun, serta keutamaan pelayanan untuk orang penyandang disabilitas, lansia, wanita hamil atau ibu dengan balita.

Konsep kesetaraan dalam pelayanan publik juga diutarakan oleh Rothstein dan Teorell yang memiliki konsep pemerintahan yang berkualitas (*the quality of government*) itu dengan prinsip ketidakberpihakan atau *impartiality*.¹² Sebagai otoritas publik, prinsip ini merujuk pada makna kesetaraan perlakuan pada administrasi publik, pilihan publik, multikulturalisme, dan feminisme. Konsep ini juga mengandung makna norma-norma dasar yang meliputi komponen dan hasil (*outcomes*) yang berdampak kepada masyarakat dalam konteks sosial menuju pembangunan ekonomi di pusat dan daerah.

Kedelapan, pelayanan publik di instansi pemerintah menyediakan pelayanan informasi (*enquiries section/ information center*) bukan sebagai pramutamu (*concierge* atau *customer service*) seperti di hotel atau pusat perbelanjaan. Pusat informasi dalam pelayanan publik tidak hanya bersifat fisik dalam bentuk konter atau ruangan, tetapi juga bersifat digital atau elektronik melalui nomor telepon, surat elektronik (email), atau media sosial yang interaktif.

Konsep kesembilan adalah pelayanan publik serba digital bukan serba manual menggunakan banyak kertas. Konsep *e-government* sesungguhnya mencegah pejabat/pelayan publik/petugas untuk bertemu langsung dengan masyarakat, seperti pembayaran pajak, tilang elektronik, *auto gate* pemeriksaan keimigrasian di bandara, dan bentuk lainnya. Pemerintahan elektronik berbasis aplikasi yang melakukan transaksi pelayanan publik (*data processing*), interaksi publik dengan mesin sebagai pelayanan daring (*online*), ketersediaan

11 "Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi No.63/ 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik." (Indonesia, 2013).

12 Bo Rothstein and Jan Teorell, "Impartiality as a Basic Norm for the Quality of Government: A Reply to Francisco Longo and Graham Wilson," *Governance* 21, no. 2 (2008): 201–204.

katalog/menu atau informasi yang lengkap, serta penyimpanan berkas (*data storage*). Pemerintahan elektronik bukan kegiatan digitalisasi, pemindahan kertas menjadi digital atau sekadar pangkalan data (*database*), melainkan sebuah proses transaksi publik mulai dari *input* hingga *output* (luaran). Saat ini, kecerdasan buatan memiliki peran yang sangat penting dalam konsep pemerintahan elektronik, karena pengambilan keputusan pada tahap pertama dilakukan oleh mesin atau secara digital.

Konsep terakhir yakni pelayanan publik bersifat antisipatif atau *anticipatory government*, yakni fokus pada pencegahan ketimbang penyelesaian masalah. Instansi pemerintah telah menyiapkan lebih dari satu perencanaan yang dapat mengantisipasi potensi masalah yang akan timbul seperti keluhan masyarakat. Kekurangan dalam pelayanan publik yang berasal dari masukan atau rekomendasi masyarakat dapat menjadi program-program yang dapat mengantisipasi permasalahan. Dengan demikian, partisipasi publik dalam membangun tata kelola pemerintahan yang baik sangat dibutuhkan untuk menciptakan pemerintah yang akuntabel, transparan dan profesional.

Perbedaan Sektor Publik dan Swasta

Dalam aspek etika, Salminen menjelaskan bahwa terdapat perbedaan dimensi nilai antara sektor publik dan swasta; dimensi nilai meliputi tanggung jawab, transparansi, dan kinerja.¹³ Seperti dalam tabel 1, untuk dimensi tanggung jawab, etika publik mencakup tanggung jawab sosial atau berorientasi pada masyarakat sementara pada sektor swasta merujuk pada pelanggan atau pemanfaatan ekonomi. Dalam dimensi transparansi, keterbukaan terhadap proses dan publisitas menjadi domain etika publik,

¹³ Ari Salminen, "Public or Private: The 'Grey' Area of Ethics Considered," in *EGPA Annual Conference*, vol. 1 (Slovenia: Faculty of Public Administration, University of Vaasa, 2004): 1-21.

dan di sektor swasta fokus dalam keterbukaan kepada pemangku kepentingan.

Tabel 1
Tiga Dimensi Nilai Sektor Publik dan Swasta

Dimensi Nilai	Etika Publik	Wilayah Abu-abu Etika	Etika Swasta
Tanggung Jawab	Tanggung jawab sosial	Peran individu atau kolektif	Orientasi pelanggan dan pemanfaatan ekonomi
Transparansi	Keterbukaan proses, publisitas	Keterbukaan atau kerahasiaan	Hasil yang bias, keterbukaan terhadap pemangku kepentingan
Kinerja	Pelayanan inklusif, kesetaraan berlandaskan peraturan	Perbedaan tujuan konsep pelayanan	Pelayanan eksklusif, berorientasi pada hasil

Sumber: Salminen, 2004

Terkait dimensi kinerja, aspek pelayanan yang inklusif, prinsip kesetaraan, dan berlandaskan hukum merupakan hal fundamental dalam pelayanan publik yang berbeda dengan instansi swasta yang lebih mengutamakan pelayanan eksklusif, dan berorientasi pada hasil. Namun demikian, dalam 3 dimensi nilai tersebut, ada daerah abu-abu yang dapat menimbulkan perdebatan antara etika publik dan swasta: peran individual atau bersama-sama (tanggung jawab), keterbukaan atau kerahasiaan (transparansi), dan perbedaan tujuan pelayanan (kinerja).

Menurut Salminen, nilai dasar dalam organisasi pemerintah dan swasta dapat dibedakan dengan karakteristik tertentu. Institusi pemerintah yang terdiri dari lembaga yudikatif, eksekutif, legislatif, kementerian, badan, lembaga setingkat kementerian, pemerintah daerah, dan otoritas di daerah memiliki nilai-nilai dasar yang menitikberatkan pada peraturan-peraturan, manajemen berbasis regulasi, ketentuan pemberlakuan hukum (*rule of law*), kesetaraan, kepentingan

masyarakat, loyalitas kepada keputusan politis, serta netralitas. Sedangkan, di sektor swasta yang terdiri dari perusahaan swasta, perseroan terbatas, firma, dan persekutuan komanditer (CV) lebih mengutamakan keuntungan bisnis dan penjualan, loyalitas kepada pemilik, kepentingan kelompok dan individu, serta kewirausahaan.

Tabel 2
Konteks Etika Publik dan Swasta

Sektor	Bentuk Organisasi	Nilai-nilai Dasar
Publik	Kementerian, lembaga, badan, pemerintah daerah, lembaga hukum	Peraturan, manajemen berbasis regulasi, kesetaraan, kepentingan publik, loyalitas kepada keputusan politis, netralitas
Perpaduan	BUMN, BUMD, LSM	kompetisi dan strategi untuk pasar, produktivitas, loyalitas kepada kepentingan kelompok
Swasta	PT, CV, Firma	Keuntungan bisnis dan penjualan, loyalitas kepada pemilik, kepentingan kelompok dan individu, kewirausahaan

Sumber: Salminen, 2004

Pemeriksaan Keimigrasian dan Pelayanan Publik

Setiap orang yang keluar masuk wilayah Indonesia wajib melalui proses pemeriksaan keimigrasian melalui TPI. Pemeriksaan keimigrasian memiliki kerangka, perspektif, konsep, prinsip, teori secara umum dan khusus serta implementasi yang berbeda-beda di setiap negara, tergantung pada arah tujuan pembangunan bangsa tersebut.

Pemeriksaan keimigrasian dilaksanakan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi, Kementerian Hukum dan HAM Republik Indonesia berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian dan Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 44 Tahun 2015 tentang Tata Cara Pemeriksaan Masuk dan Keluar Wilayah Indonesia di Tempat Pemeriksaan Imigrasi.

Pemeriksaan keimigrasian bertujuan untuk penegakan hukum perbatasan, kedaulatan absolut sebuah negara, stabilitas keamanan, politik, perekonomian, dan sosial budaya.

Konvensi internasional yang memuat ketentuan-ketentuan pemeriksaan keimigrasian di TPI adalah ICAO Annex 9, 2017 *Facilitation*. Annex 9 tahun 2017 ini memuat fasilitas orang, barang, hewan dan tumbuhan, serta alat angkut (transportasi) yang meliputi proses prakedatangan ke suatu negara, proses pemeriksaan saat masuk ke wilayah suatu negara, serta penegakan hukum di perbatasan atau dengan istilah *border integrity*. Penegakan hukum perbatasan merupakan penegakan hukum atau peraturan-peraturan yang berhubungan dengan pergerakan keluar dan masuk barang dan orang melalui perbatasan.

Di beberapa negara, proses pemeriksaan keimigrasian saat ini sudah memakai strategi proaktif dengan mengembangkan manajemen risiko dengan mengutamakan pencegahan terjadinya pelanggaran atau kejahatan perlintasan orang keluar masuk wilayah negara, bukan reaktif dan gimik dengan mengutamakan kekuatan fisik untuk menakut-nakuti setiap orang. Dalam pemeriksaan keimigrasian, manajemen risiko menjadi hal yang sangat penting bagi petugas imigrasi; bukan sekadar melakukan pemeriksaan keabsahan, legalitas, validitas data dan dokumen milik penumpang/ pelintas; bukan hanya mencocokkan kesesuaian identitas dengan pemegangnya; bukan sebatas perekaman data biometrik setiap orang yang melintas.

Pemeriksaan keimigrasian merupakan kegiatan pengumpulan data (*data collection*) bukan hanya pemeriksaan identitas. Pengumpulan data merujuk pada data primer yang terdiri dari identitas penumpang/ pelintas, data perlintasan, data dalam dokumen perjalanan. Selain data tersebut, data intelijen juga dibutuhkan dalam pengambilan

keputusan dan tindakan terhadap setiap orang yang melakukan pelanggaran keimigrasian di perbatasan. Pemeriksaan keimigrasian di TPI sangat mengutamakan keamanan yang bersifat preventif dengan menerapkan teknologi digital bukan hanya mengandalkan petugas secara manual.

Penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan publik harus memenuhi beberapa aspek, di antaranya *a two-way transaction* yakni transaksi dua arah (*Government to Citizen*).¹⁴ Dalam pemeriksaan keimigrasian ini, prinsip pemeriksaan selektif diterapkan sebagai kegiatan primer yang bukan sebatas pelayanan, tetapi sebuah pertahanan negara dengan garis teritorial dan batas imajiner.

Pada proses pemeriksaan keimigrasian di TPI, petugas imigrasi wajib mengedepankan etika publik sesuai dengan nilai-nilai dan norma *courtesy*, yakni merujuk pada petunjuk pelaksanaan, petunjuk teknis, dan prosedur operasional standar (SOP) atau yang dinamakan *code of conduct*. Petugas imigrasi bukan berfokus pada pemeriksaan keimigrasian yang bersifat keramah-tamahan atau *hospitality* seperti pelayanan di sektor swasta, melainkan bekerja sesuai dengan kode etik atau *code of ethics*. Jadi, perspektif pelayanan publik dalam proses pemeriksaan keimigrasian di TPI tidak sama dengan pelayanan barang dan jasa pada sektor swasta.

Kerangka pelayanan publik dalam pemeriksaan keimigrasian terdiri dari tiga variabel dan beberapa elemen.¹⁵ Variabel tersebut adalah kebijakan selektif

keimigrasian, pendekatan keamanan, dan efektivitas pemeriksaan keimigrasian. Variabel kebijakan selektif keimigrasian meliputi kebijakan visa, izin tinggal, tujuan kunjungan, persyaratan masuk, daftar pencegahan dan penangkalan, serta ketentuan penolakan orang masuk ke Indonesia.

Dalam variabel pendekatan keamanan, elemen-elemen tersebut adalah Undang-Undang Keimigrasian di Indonesia, petunjuk pelaksanaan, standar pemeriksaan keimigrasian, prosedur pemeriksaan dokumen, wawancara dan interogasi, sistem BCM (*Border Control Management*), peralatan pemeriksaan dokumen perjalanan, pemeriksaan dokumen palsu, serta teknik pemeriksaan penumpang (*passenger profiling*). Sementara itu, pemeriksaan keimigrasian yang efektif harus merujuk pada beberapa elemen seperti kejelasan target dan tujuan, strategi-strategi, proses perumusan kebijakan dan analisisnya, perencanaan dan program, fasilitas, komunikasi dan informasi, sistem pemeriksaan, program pelatihan, dan adaptasi.

Berdasarkan deskripsi tersebut, pelayanan publik dalam pemeriksaan keimigrasian di TPI tidak sebatas fasilitas publik seperti antrean, konter pemeriksaan khusus, toilet, atau arah petunjuk. Setiap elemen dalam variabel itu merupakan kerangka yang berbeda dari konsep pelayanan publik di instansi pemerintah lainnya yang menerbitkan produk dan jasa. Kerangka pelayanan publik ini lebih luas dari pelayanan masyarakat yang umum seperti kedaulatan, keamanan, serta kebijakan keimigrasian yang mencakup faktor hukum, politik, ekonomi, sosial, dan budaya.

Kualitas pemerintahan (*the quality of government*) yang menekankan konsep ketidakberpihakan atau *impartiality* dalam pelayanan publik memiliki perbedaan dengan konsep tata kelola pemerintahan yang baik atau *good governance*. Kualitas pemerintahan

14 Trisapto Wahyudi Agung Nugroho, "Analisis E-Government Terhadap Pelayanan Publik Di Kementerian Hukum Dan Ham (Analysis Of E-Government To Public Services In The Ministry Of Law And Human Rights)," *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum* 10, no. 3 (2017): 279–296.

15 Ridwan Arifin and Sri Kuncoro Bawono, "The Quality of Government of Immigration Control at Airports: Principles, Perspectives and Practices," *PEOPLE: International Journal of Social Sciences* 5, no. 3 (2019): 442–456.

dalam pemeriksaan keimigrasian dalam kerangka pelayanan publik mempunyai prinsip, perspektif, dan praktik dengan elemen-elemen tertentu.¹⁶ Prinsip pemeriksaan keimigrasian dalam kerangka pelayanan publik mencakup moral dan hukum dalam otoritas publik berdasarkan pada asas konstruktivisme, formalitas, positivisme, dan ketentuan pemberlakuan hukum.¹⁷ Perspektif pemeriksaan keimigrasian harus dilihat dari konsep hak asasi manusia, kedaulatan negara, penegakan hukum perbatasan, aspek-aspek hukum internasional, dan penerapan sistem informasi. Pada praktiknya, pelayanan publik untuk pelaksanaan pemeriksaan keimigrasian juga harus memiliki dampak yang positif pada suatu negara di antaranya adalah dampak ekonomi yang membaik dan terus stabil, terciptanya kondisi sosiokultural yang multikultural, terjaganya stabilitas politik, terjalannya kerja sama, serta keamanan bangsa yang kondusif.

Pemeriksaan keimigrasian di TPI juga dilandaskan pada kerangka dan konsep pelayanan publik yang berorientasi pada publik. Terdapat tiga elemen dalam pemeriksaan keimigrasian yaitu keamanan perbatasan, sistem manajemen pemeriksaan di perbatasan, dan kebijakan keimigrasian. Elemen keamanan perbatasan merupakan sebuah isu yang kompleks. Chambers Peter menyatakan bahwa keamanan perbatasan (*border security*) berfokus pada pemeriksaan orang dan dokumen yang tak terpisahkan dalam rangka penegakan kedaulatan melalui perbatasan yang berhubungan

dengan kebijakan keimigrasian.¹⁸ Keamanan perbatasan dalam praktik pemeriksaan keimigrasian bukan hal yang sederhana karena aspek multidisipliner yang tidak dapat dilihat dari satu disiplin ilmu.¹⁹

Dalam manajemen pemeriksaan di perbatasan atau *Border Control Management* (BCM), sebuah perbatasan meliputi manajemen risiko perbatasan (*border risk management*), manajemen penilaian perbatasan (*border management assessment*), serta sistem informasi manajemen perbatasan atau *BCM system*. Dalam studinya tentang sistem informasi BCM, Bossong dan Carrapico menjelaskan bahwa setiap negara menerapkan sistem identifikasi yang berbeda-beda seperti pengambilan data biometrik berupa sidik jari dan foto wajah saat kedatangan para pelintas/ penumpang melalui TPI.²⁰ Broeders dan Hampshire menjelaskan bahwa pengambilan data biometrik ini ditujukan untuk meningkatkan kualitas pemeriksaan keimigrasian sebagai langkah dan tindakan pencegahan untuk mendeteksi risiko-risiko dan potensi kejahatan lintas negara.²¹

Elemen ketiga adalah kebijakan keimigrasian yang bergantung pada konsep *nation-state* atau keadaan negara yang diinginkan di periode tertentu. Konsep ini juga tidak lepas dari kerangka pelayanan publik dalam pemeriksaan keimigrasian di

16 Ridwan Arifin, Intan Nurkumalawati, and Bobby Briando, "The Theoretical Perspectives of Immigration Controls: Immigration Clearance Process, Selective Policy and Security Approach at Airports in Indonesia," in *Second International Conference on Multidisciplinary Academic Research* (Sydney: Asia Pacific Institute of Advanced Research, 2019), 251–260.

17 John Rawls, "Kantian Constructivism in Moral Theory," *The Journal of Philosophy* 77, no. 9 (1980): 515–572.

18 Peter Chambers, "The Embrace of Border Security: Maritime Jurisdiction, National Sovereignty, and the Geopolitics of Operation Sovereign Borders," *Geopolitics* 20, no. 2 (2015): 404–437.

19 Vladimir Kolossov, "Border Studies: Changing Perspectives and Theoretical Approaches," *Geopolitics* 10, no. 4 (2005): 606–632.

20 Raphael Bossong and Helena Carrapico, *EU Borders and Shifting Internal Security Technology, Externalization and Accountability*, 1st ed. 2016. (Cham : Springer International Publishing : Imprint: Springer, 2016), 25

21 Dennis Broeders and James Hampshire, "Dreaming of Seamless Borders: ICTs and the Pre-Emptive Governance of Mobility in Europe," *Journal of Ethnic and Migration Studies* 39, no. 8 (2013): 1201–1218.

TPI. Dalam kajian ilmiah tentang efektivitas kebijakan keimigrasian Czaika dan Haas menjabarkan bahwa kebijakan keimigrasian itu merujuk pada hukum keimigrasian, peraturan-peraturan, dan semua tindakan dalam kerangka nasional untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dengan memperhatikan tren keimigrasian.²²

B. Karakter, Etika, Kompetensi Petugas Imigrasi

Profesionalisme Petugas Imigrasi

Seorang ASN (Aparatur Sipil Negara) di bidang keimigrasian dituntut untuk menjadi pribadi yang tegas dan berwibawa yakni merujuk pada konsep *courtesy* (kehormatan/ rasa hormat) dan *sensible* (bertanggung jawab) bukan *hospitality* (keramahtamahan), untuk pelaksanaan tugas keimigrasian dengan baik, sempurna, dan dengan penuh rasa bangga terhadap tanah air. Petugas imigrasi memiliki banyak tugas yang harus ditunaikan dengan mengacu pada empat fungsi keimigrasian dalam UU No.6 tahun 2011 tentang Keimigrasian, yaitu pelayanan publik keimigrasian, pengamanan negara, penegak hukum, serta sebagai fasilitator pembangunan kesejahteraan masyarakat.

Sebagai pelayan publik, petugas imigrasi dituntut memiliki kesopanan atau *politeness* dengan fisik yang prima guna menghadapi berbagai macam tugas pelayanan publik dari berbagai macam lapisan masyarakat. Seperti melayani permohonan penerbitan Paspor RI dan penerbitan berbagai dokumen keimigrasian lainnya, yang membutuhkan kemampuan intelektual dan kemampuan fisik yang prima.

Sebagai pengamanan negara, petugas Imigrasi harus memiliki kepribadian yang berani, tegas serta berwibawa dalam konsep *courtesy*. Konteks ini menjadi nilai

dasar yang sangat fundamental karena imigrasi sebagai garda terdepan kemanan dan pertahanan Negara Kesatuan Republik Indonesia yang rawan akan ancaman serta kejahatan dari berbagai kejahatan dunia. Kejahatan lintas negara yang dihadapi meliputi perdagangan narkoba, perdagangan manusia, kejahatan siber, kejahatan internasional yang terorganisasi, terorisme, pelintas batas gelap, penyalahgunaan izin keimigrasian, penyelundupan manusia, separatism, serta pemalsuan dokumen keimigrasian, yang dapat mengancam keamanan, persatuan dan kedaulatan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Sebagai penegakan hukum perbatasan, pemeriksaan keimigrasian merupakan pintu pertama yang harus dilalui oleh berbagai macam orang asing dari seluruh negara dengan berbagai macam latar belakang dan tujuan masuk ke Indonesia. Tidak menutup kemungkinan orang asing memiliki niat jahat yang dapat merusak persatuan, keamanan, dan kedaulatan Negara Kesatuan Republik Indonesia, yang harus ditanggulangi oleh pihak imigrasi sebagai penegak hukum di perbatasan Indonesia. Kepribadian tersebut diperlukan dalam tindakan pendeportasian orang asing, atau melakukan penyidikan terhadap orang asing yang diduga melakukan pelanggaran peraturan perundang-undangan keimigrasian untuk diproses di pengadilan (*projustitia*).

Sebagai fasilitator pembangunan kesejahteraan masyarakat, petugas imigrasi harus memiliki kejujuran dan kedisiplinan atau disebut *integrity & accountability*. Perilaku ini dapat mendukung instansi imigrasi yang merupakan salah satu pemasukan ekonomi negara melalui Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) juga berkontribusi untuk menyejahterakan masyarakat serta meningkatkan pembangunan dan infrastruktur di Indonesia.

22 Mathias Czaika and De Haas, "The Effectiveness of Immigration Policies," *Population Development Review* 39, no. 3 (2013): 487-508.

Oleh karena itu, dibutuhkan kemampuan-kemampuan dasar keimigrasian yang harus dimiliki, seperti kemampuan berbagai bahasa asing yang baik dan mumpuni, wawasan yang luas tentang nusantara dan dunia, memiliki pengetahuan yang baik, insting keimigrasian, kemampuan manajemen keimigrasian yang baik, kemampuan teknis keimigrasian, serta pengetahuan sosial budaya yang baik. Menurut Jazuli, dalam pemeriksaan keimigrasian di TPI, harus didukung dengan kualitas manajemen operasional dan manajemen SDM terutama adanya spesialisasi tugas bagi petugas imigrasi.²³

Faktanya, sebagian besar petugas imigrasi di TPI belum merujuk pada konsep *courtesy*, melainkan memakai konsep *hospitality* seperti di hotel, restoran, dan kafe. Terdapat 2 petugas imigrasi memakai seragam lengkap dan selendang “duta layanan” berdiri di antrean. Selain itu, TPI menyediakan permen gratis dalam mangkuk yang disediakan di setiap konter untuk penumpang. Di TPI Ngurah Rai Bali, petugas imigrasi memakai udeng, penutup kepala tradisional adat Bali saat bertugas di konter pemeriksaan imigrasi.

Permasalahan terkait profesionalisme di TPI adalah petugas imigrasi sebagai ASN Jabatan Fungsional Analis Keimigrasian yang bergabung tahun 2017 dan 2018, belum mendapatkan pelatihan teknis keimigrasian, melainkan hanya pendidikan dan pelatihan (diklat) fungsional, dan belum mengikuti pelatihan lanjutan lainnya. Namun, Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) Hukum dan HAM belum memiliki pelatihan teknis keimigrasian yang bersifat lanjutan atau tingkat mahir.

Petugas imigrasi tersebut meningkatkan kompetensi dan keahliannya di bidang pemeriksaan keimigrasian dengan

proses belajar mandiri (*learning-by-doing*), serta belajar dari petugas imigrasi senior. Pertukaran informasi (*exchange of knowledge*) hanya terjadi di TPI saat mereka bekerja. Tidak ada dokumen, bahan ajar, atau pedoman tentang pemeriksaan keimigrasian beserta kompetensinya serta belum ada standar kompetensi petugas imigrasi di TPI.

Kondisi ini dapat berdampak buruk terhadap kualitas pelayanan dan pemeriksaan keimigrasian di TPI. Kompetensi yang rendah dapat mengakibatkan lemahnya pemeriksaan keimigrasian di TPI sehingga telah terjadi beberapa kasus nasional dan internasional. Kasus tersebut bisa berupa kemungkinan lolosnya pengguna paspor palsu, penumpang palsu (*impostors*), penyalahguna visa dan izin tinggal, serta orang yang terdapat dalam daftar pencegahan dan penangkalan (Cekal).

Profesionalisme petugas imigrasi di TPI belum didukung dengan teknologi informasi yang memadai. Sistem Aplikasi Perlindungan Keimigrasian (APK/BCM System) yang dipasang (*install*) di TPI saat ini adalah versi 2.0. APK hanya memiliki sistem perekaman data pelintas (PMS), sistem cekal (ECS), dan sistem Interpol I-24/7, belum terpasang sistem pemrosesan penumpang prakedatangan (APIS), pangkalan data spesimen paspor di dunia, dan sistem deteksi penyemu (*impostor*). Alat pendeteksi seperti sinar UV dan IR dalam APK tidak berfungsi dengan baik karena sudah usang.

TPI dilengkapi baterai cadangan (UPS), dan peladen (*server*) yang terkoneksi dengan sistem pusat (EDAS). Data perlintasan penumpang dari komputer di konter disimpan di penyimpanan lokal (*local storage*) dan dikirim ke pusat. Akan tetapi, keterlambatan informasi (*system delay*) sering terjadi karena padatnya arus data, kecilnya *bandwidth*, dan memori kecepatan yang tidak mendukung. Situasi ini dapat memperburuk kualitas pemeriksaan keimigrasian di TPI.

23 Ahmad Jazuli, “Eksistensi Tenaga Kerja Asing Di Indonesia Dalam Perspektif Hukum Keimigrasian,” *JIKH* 12, no. 1 (2018): 89–105.

Karakter Petugas Imigrasi di Tempat Pemeriksaan Imigrasi

Keahlian dan karakteristik petugas imigrasi memiliki elemen seperti yang dirumuskan dalam tabel berikut:

Tabel 3
Kerangka Kompetensi dan Elemen Petugas Imigrasi

Kompetensi	Elemen
Kemampuan berbahasa asing	Kemampuan linguistik (<i>linguistic competence</i>) Kepiawaian linguistik (<i>linguistic performance</i>)
Wawasan kebangsaan dan global	Wawasan nusantara Pengetahuan global Tren migrasi dunia Kejahatan lintas negara
Manajemen Pengetahuan	Pengetahuan Data Informasi Kepemimpinan
Insting dan intuisi	Verifikasi dokumen Identifikasi penyemu Pengawasan dan penindakan Pengambilan keputusan
Kemampuan manajerial	Manajemen SDM Manajemen operasional Manajemen aset Manajemen risiko Manajemen perbatasan Manajemen dokumen
Kemampuan teknis	Peraturan-peraturan (<i>legal basis</i>) Ketentuan pemberlakuan hukum (<i>rule of law</i>) Prosedur operasional standar (SOP) Petunjuk pelaksanaan (<i>code of conduct</i>)
Kemampuan non-teknis	Kode etik (<i>code of ethics</i>) Profesionalisme Utilitarianisme Deontologi (<i>Kantianism</i>)
Kemampuan sosiokultural	Aspek sosial (masyarakat madani) Aspek budaya Pemberdayaan ekonomi masyarakat

Sumber: diolah penulis, 2020

Kemampuan Berbahasa Asing (*Foreign Language Skills*)

Perlintasan orang asing dengan berbagai latar belakang dan tujuan membuat petugas imigrasi harus memiliki kemampuan berbagai macam bahasa asing untuk menghadapi setiap orang yang ingin masuk ke Indonesia dengan berbagai macam bahasa dan budaya yang berbeda. Dengan demikian, mereka dapat memahami latar belakang dan tujuan setiap individu masuk ke wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Menurut teori linguistik oleh Lyons²⁴, kecerdasan berbahasa terdiri dari dua kategori: kemampuan linguistik (*linguistic competence*) dan kepiawaian linguistik (*linguistic performance*). Kemampuan bahasa merujuk pada penguasaan seseorang atas ilmu bahasa atau linguistik. Sedang kepiawaian berbahasa menunjukkan kemampuan seseorang menggunakan bahasa di dalam sebuah tindak komunikasi.

Petugas imigrasi tidak perlu menguasai ilmu bahasa atau linguistik secara formal, kecuali petugas tersebut memiliki latar belakang pendidikan ilmu linguistik. Sementara itu, kepiawaian berbahasa yang perlu dimiliki mencakup kemampuan komunikasi verbal/ lisan yang handal, kemampuan komunikasi tulisan, kemampuan berbahasa dalam wawancara dan interogasi, kemampuan menyampaikan informasi yang akurat, serta kemampuan berbahasa dalam pengambilan keputusan dan memberikan arahan yang jelas. Jadi, jika ingin menguasai dunia, kuasilah bahasa asing!

Wawasan Global dan Nusantara (*International and National Outlooks*)

Pengetahuan tentang kebangsaan, budaya, sosial, dan karakter masyarakat

²⁴ John Lyons, "On Competence and Performance and Related Notions," *Performance and competence in second language acquisition* (Cambridge: Cambridge University Press, 1996): 11-32.

daerah di Indonesia sangat perlu. Penguasaan wawasan ini menjadi salah satu acuan untuk pelaksanaan tugas keimigrasian baik di setiap kantor imigrasi maupun di TPI dalam melakukan pelayanan keimigrasian, pemeriksaan keimigrasian, serta pengawasan dan penindakan keimigrasian.

Wawasan global yang wajib dimiliki ini juga sangat bermanfaat untuk mendukung kinerja mereka dalam melakukan pemeriksaan keimigrasian di TPI serta pemberian pelayanan dokumen keimigrasian kepada orang asing di kantor imigrasi. Petugas imigrasi harus memiliki wawasan global yang cakupannya luas, karena setiap orang asing yang ingin masuk ke wilayah Indonesia memiliki latar belakang, motif dan modus, serta tujuan yang berbeda.

Kemampuan wawasan global menjadi suatu keahlian wajib dimiliki. Sebagai contoh, saat berhadapan dengan orang asing yang memiliki latar belakang negara yang sedang dilanda ancaman terorisme maka petugas imigrasi akan dapat menganalisis dan mengetahui apa tujuan orang asing tersebut berkunjung ke Indonesia, apakah itu untuk berlindung, kabur, mencari suaka atau bahkan menyebarkan radikalisme dan terorisme ke masyarakat Indonesia. Selain itu, pengetahuan ini dapat berupa tren migrasi dunia, isu keimigrasian yang sedang terjadi di negara lain, serta kejahatan lintas negara yang kian marak. Pengetahuan global dan wawasan nusantara ini menjadi informasi awal dan modal dasar untuk mengantisipasi segala bentuk kejahatan lintas negara, pelanggaran keimigrasian, dan tindak pidana dalam kasus keimigrasian.

Manajemen Pengetahuan (*Knowledge Management*)

Manajemen pengetahuan juga merupakan bentuk aktualisasi dari wawasan oleh petugas imigrasi yang terdiri dari tiga pilar yakni pengetahuan, data, informasi, dan faktor kepemimpinan menjadi dasar

dalam manajemen pengetahuan. Di era globalisasi, perbedaan kebudayaan, perbedaan bahasa menjadi suatu hal yang harus dihadapi oleh untuk dapat mengizinkan atau memulangkan kembali orang asing saat pemeriksaan keimigrasian. Petugas imigrasi harus siap dengan tantangan revolusi industri 4.0. terutama teknologi informasi yang berbanding lurus dengan era disrupsi (*disruptive era*)/ masa dengan penuh gangguan.

Pengambilan keputusan terhadap setiap pelayanan keimigrasian dan pemeriksaan keimigrasian dapat berbasis teknologi kecerdasan buatan mutakhir dan sistem informasi yang terpadu. Sehingga, kepemimpinan manajemen pengetahuan atau *knowledge management leadership* juga menjadi pilar dalam manajemen pengetahuan yang berperan dalam pengembangan inovasi tersebut.²⁵

Pada tahap awal, data merupakan fakta-fakta yang menampilkan informasi yang spesifik tapi tidak terstruktur atau memiliki pola dan konteks yang ajek sebagai dasar pengetahuan. Data mentah merupakan data yang belum diolah dan didapat secara acak. Data keimigrasian yakni data terkait WNI dan orang asing yang terekam dalam sistem informasi keimigrasian, yang disampaikan dari instansi terkait, yang dilaporkan oleh orang lain, dan yang berada di berbagai sumber elektronik. Data keimigrasian dapat dijadikan dasar untuk langkah berikutnya berupa pengolahan dan analisis data untuk dijadikan informasi keimigrasian. Petugas imigrasi harus peduli terhadap data dan waspada dalam penggunaan data baik yang berhubungan maupun yang tidak berkaitan dengan keimigrasian.

25 Mario J Donate and Jesús D Sánchez de Pablo, "The Role of Knowledge-Oriented Leadership in Knowledge Management Practices and Innovation," *Journal of Business Research* 68, no. 2 (2015): 360–370.

Gambar 1
Piramida Pilar Manajemen Pengetahuan



Sumber: Donate & Pablo, 2015

Dalam tahap informasi, pengetahuan yang bersumber dari informasi harus sesuai konteks (*contextualized*), memiliki kategori, ada kalkulasi, dan sudah terseleksi. Data yang akan dijadikan informasi bukan merupakan data mentah, melainkan data yang sudah diseleksi, disaring, dan memiliki relevansi dan tujuan. Informasi ini dapat berupa data tentang orang asing yang termasuk dalam daftar pencegahan dan penangkalan (*cekal*), data terkait pelaku kriminal dalam daftar pencarian orang (DPO), atau data yang terkait dokumen keimigrasian. Jenis data ini menjadi informasi penting bagi petugas imigrasi di TPI dan kantor imigrasi untuk diolah, dianalisis dan dijadikan dasar dalam melakukan pemeriksaan keimigrasian, pelayanan publik, dan penindakan keimigrasian.

Pada tataran pengetahuan (*knowledge*), setelah mendapat data dan mengolah informasi, petugas imigrasi wajib memiliki kompetensi yang meliputi konsep apa-kenapa-bagaimana *know-what*, *know-why*, *know-how*, pemahaman *understanding*, pengalaman, wawasan *insight*, intuisi, serta kontekstualisasi informasi *contextualized information*. Pengetahuan berhubungan dengan tahap pelaksanaan konsep apa-kenapa-bagaimana seperti dalam proses pemeriksaan keimigrasian hingga pengambilan keputusan di TPI. Selain

didapat secara formal, pengetahuan juga merupakan produk pengalaman, pemahaman norma-norma yang didapat dari lingkungan sekitarnya. Pengalaman dan pemahaman ini menjadi pengetahuan yang memiliki peran penting dalam melakukan pelayanan keimigrasian, pemeriksaan keimigrasian dan pengawasan keimigrasian. Pengetahuan merupakan perpaduan antara pengalaman, nilai-nilai, informasi kontekstual, wawasan pakar, dan intuisi dasar yang terbalut dalam sebuah kerangka untuk mengevaluasi dan membentuk pengalaman dan informasi baru.

Insting dan Intuisi (*Instinct/ Intuition*)

Insting manusia adalah sesuatu yang abstrak, dan setiap manusia memiliki insting atau naluri. Insting dan intuisi adalah bentuk dukungan secara alami dalam tahap pemeriksaan keimigrasian yang berupa verifikasi dokumen, identifikasi penyemu, pengawasan dan penindakan keimigrasian, serta pengambilan keputusan.

Butuh banyak pengalaman di bidang keimigrasian untuk menajamkan insting dan intuisi saat melakukan pemeriksaan keimigrasian terhadap berbagai macam orang asing dengan berbagai latar belakang dan tujuan masuk ke wilayah Indonesia. Dalam menghadapi banyaknya orang asing yang masuk dan cepatnya periode pelayanan menjadikan kemampuan insting dalam pemeriksaan menjadi suatu hal yang harus dimiliki. Pada tahap pemeriksaan primer, seperti verifikasi dokumen & wawancara orang di konter, insting dan intuisi bekerja secara bersamaan.

Petugas imigrasi tidak sekadar melakukan pemeriksaan dokumen perjalanan, dokumen keimigrasian dan identifikasi penumpang, tetapi juga menggunakan insting dan intuisi dalam menganalisis motif, modus dan perilaku orang. Sebagai contoh, adanya proses pemeriksaan orang asing dengan latar belakang negara

yang dilanda kasus terorisme dan banyak penyelundupan manusia. Petugas imigrasi dituntut untuk menggunakan intuisinya dalam menganalisis berbagai aspek, gejala, dan gerak-gerik penumpang serta dokumen perjalanan yang dimilikinya agar dapat menggunakan kewenangannya untuk memulangkan orang asing yang dicurigai dan layak ditolak masuk tersebut. Dalam melakukan verifikasi dokumen, seorang petugas imigrasi akan mencocokkan data di dokumen dengan pemegangnya dan melakukan identifikasi pemegang dokumen tersebut untuk mendapatkan penyemu (*impostor*). Selain itu, insting dan intuisi digunakan juga dalam melakukan pengawasan dan penindakan keimigrasian.

Kemampuan Manajerial (*Managerial Skills*)

Kemampuan manajemen yang baik menjadi kemampuan yang wajib dimiliki oleh petugas imigrasi, seperti kemampuan manajemen waktu yang saat ini menjadi masalah dalam pelayanan keimigrasian. Waktu pelayanan dan banyaknya antrean saat melayani penerbitan paspor RI, izin masuk, izin tinggal dan berbagai macam sifat serta kesibukan setiap pemohon menunjukkan bahwa kemampuan manajemen ini menjadi hal penting saat bekerja. Secara organisasi, terdapat lima manajemen yang wajib dikuasai: manajemen sumber daya manusia (SDM), manajemen operasional, manajemen aset barang, manajemen risiko, manajemen perbatasan, dan manajemen dokumen.

Di TPI, penerapan manajemen perbatasan (*border management*) dan keamanan perbatasan (*border security*) memiliki peran yang penting dalam menjaga kedaulatan negara. Pemeriksaan keimigrasian di TPI yang efektif didukung oleh kebijakan-kebijakan, petugas imigrasi yang terlatih dan profesional, serta sistem manajemen perbatasan. Pengelolaan pemeriksaan keimigrasian di perbatasan juga perlu menggunakan asesmen manajemen

perbatasan, kemampuan dalam penyusunan, analisis dan penerapan manajemen risiko beserta evaluasinya. Pelaksanaan pemeriksaan keimigrasian di pintu masuk dan keluar wilayah Indonesia berlandaskan pada manajemen risiko perbatasan yang bertujuan untuk mengurangi kejahatan lintas negara melalui TPI. Pada tataran administrasi publik, mereka harus mampu menguasai manajemen operasional, manajemen aset, dan termasuk manajemen dokumen: dokumen perjalanan dan dokumen keimigrasian sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kemampuan Teknis (*Technical Skills*)

Keterampilan teknis keimigrasian adalah kemampuan dasar yang harus dimiliki seperti *hardskills*. Kemampuan teknis ini merujuk pada keahlian pada pemahaman, analisis dan implementasi hukum atau peraturan-peraturan sebagai dasar hukum melakukan pekerjaan (legal basis) serta ketentuan pemberlakuan hukum (*rule of law*). Kemampuan teknis lainnya ialah keahlian dalam memahami, mengimplementasikan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pelaksanaan tugas. Petugas imigrasi wajib memiliki keahlian teknis dalam pengambilan keputusan teknis keimigrasian atau *decision-making* yang cepat, akurat dan berdasar hukum, karena kebijakan dan tren keimigrasian sangat dinamis berdasarkan pada petunjuk pelaksanaan (*code of conduct*).

Kemampuan teknis petugas imigrasi yang utama yaitu terkait wawasan tentang dokumen perjalanan, dokumen keimigrasian, kebijakan visa dan izin tinggal, prosedur pemeriksaan keimigrasian di TPI, pengawasan dan penindakan keimigrasian, pelayanan keimigrasian, serta penegakan hukum keimigrasian.

Kemampuan Non-Teknis (*Non-Technical Skills*)

Selain kemampuan teknis, petugas imigrasi harus menguasai kemampuan non-teknis atau *softskills* yang merupakan kombinasi kemampuan sosial, komunikasi, karakter, kepribadian, sifat, perilaku, kecerdasan sosial, dan kecerdasan emosional. Kemampuan ini sebagai landasan dalam melakukan pekerjaan di TPI, kantor imigrasi untuk mencapai visi, misi, kinerja, dan tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Keahlian non-teknis terdiri dari 7 kompetensi yakni kemampuan kepemimpinan, kerja tim, kemampuan komunikasi, pemecahan masalah, etika kerja, fleksibilitas/ kemampuan beradaptasi, serta kemampuan interpersonal.

Dalam kaitannya dengan kemampuan non-teknis dalam etika publik, petugas imigrasi wajib memegang teguh pedoman berperilaku baik saat di kantor maupun di luar kantor, baik ketika waktu bekerja maupun pada saat di luar jam kerja yang merujuk pada kode etik (*code of ethics*). Kemampuan non-teknis ini mendukung keahlian teknis yaitu integrasi antara pedoman pelaksanaan dan kode etik menuju profesionalisme ASN dalam pelayanan publik.

Dalam teori filsafat, petugas imigrasi harus memiliki perspektif deontologis, dan bagi yang menduduki jabatan harus memiliki pandangan utilitarianisme, serta harus menyeimbangkan nilai-nilai integritas, nilai-nilai publik, kesetaraan sosial, yang berfokus pada kewajiban pelaksanaan administrasi publik berdasarkan etika administratif.²⁶ Utilitarianisme sebagaimana dikemukakan oleh Jeremy Bentham tahun 1748-1832 merupakan sebuah konsep dalam pelayanan publik dan keadilan sosial yang akan selalu melakukan tindakan dan dampak positif karena meningkatkan kepuasan publik.

²⁶ Jeremy F Plant, "Responsibility in Public Administration Ethics," *Public Integrity* 20, no. sup1 (2018): S33-S45.

John Stuart Mill tahun 1806-1873 menyebut bahwa utilitarianisme merupakan prinsip untuk melakukan hal-hal yang menyangkut kebenaran berhubungan dengan tindakan-tindakan, menciptakan kebahagiaan orang, dan sebagai dasar moralitas.

Dalam studi yang lebih komprehensif, Harsanyi berpendapat bahwa utilitarianisme adalah sebuah pilihan antara utilitarianisme tindakan dan utilitarianisme peraturan serta memicu permasalahan internal.²⁷ Utilitarianisme tindakan yaitu konsep dasar tindakan yang dilakukan oleh individu sementara utilitarianisme peraturan terkait dengan moralitas dasara dan intuisi moral setiap individu. Dia menyimpulkan bahwa nilai-nilai tertinggi pada tiap manusia bukan terletak pada nilai moralnya, melainkan nilai sosialnya, dan kesetaraan, keadilan, dan kesejajaran merupakan esensi dari utilitarianisme. Lyons menulis bahwa utilitarianisme menjunjung hak dan kewajiban dalam moralitas dan mencerminkan kesejahteraan publik, keluarga dan individu yang menjadi pertimbangan dalam pembuatan kebijakan.²⁸

Perspektif deontologi yang bersumber pada kantianisme harus dimiliki petugas imigrasi di lapangan. Lyons menekankan bahwa teori Waldo tentang administrasi publik dan etika publik dalam organisasi pemerintah adalah sebagai isu yang rumit dan kompleks, serta sulit untuk dijelaskan dan dipahami. Kewajiban petugas penegak hukum keimigrasian harus patuh dan tunduk pada konstitusi, hukum, bangsa dan negara demokrasi, norma dan birokrasi organisasi, profesi dan profesionalisme, keluarga dan teman, individu masing-masing, masyarakat, kepentingan dan kesejahteraan masyarakat, harmoni, serta tuhan dan agama.

²⁷ John C Harsanyi, "Rule Utilitarianism, Equality, and Justice," *Social Philosophy and Policy* 2, no. 2 (1985): 115-127.

²⁸ David Lyons, "Utilitarianism," *Wiley Encyclopedia of Management* (2015): 1-4.

Thompson menjelaskan bahwa setiap penegak hukum memiliki tanggung jawab pribadi dan tanggung jawab moral, yang tidak melekat pada kantor, bukan pada keputusan kolektif dan peran.²⁹ Lee juga menjabarkan bahwa prinsip Kant merupakan prinsip terbaik sebagai prinsip formalitas karena berisi kebenaran-kebenaran dalam hal moral hukum.³⁰ Artinya, prinsip moralitas Kant ini relevan dengan tujuan moral seperti seorang penyidik (PPNS Keimigrasian) yang melakukan penyidikan, interogasi, dan penindakan yang harus menghormati setiap orang yang dihadapinya sesuai dengan pedoman/ petunjuk pelaksanaan dan kode etik. Namun demikian, Schuck memiliki argumen bahwa nilai dan norma petugas tidak terbatas pada etika deontologis tapi juga hak asasi manusia, historis, kekeluargaan, keadilan dan kedaulatan.³¹

Kemampuan Sosiokultural (Socio-Cultural Skills)

Peran imigrasi tidak hanya berada di Republik Indonesia, imigrasi juga dapat ditempatkan di luar wilayah Indonesia, dan petugas imigrasi harus siap ditempatkan di negara mana pun dengan berbagai macam budaya dan beraneka ragam orangnya. Kemampuan sosial budaya yang cakap agar dapat cepat beradaptasi di berbagai tempat yang telah ditentukan oleh negara sangat dibutuhkan.

Petugas imigrasi harus dapat beradaptasi dan bersosialisasi baik vertikal maupun horizontal, sehingga dikenal publik dan dicintai rakyatnya. Aspek sosial

(masyarakat madani), aspek budaya dan pemberdayaan ekonomi masyarakat menjadi sebuah luaran (*outcomes*) dari manajemen kinerja (*performance management*) dalam organisasi publik.

PENUTUP

Kesimpulan

Perspektif pelayanan publik dalam proses pemeriksaan keimigrasian di TPI tidak sama dengan pelayanan barang dan jasa pada sektor swasta karena berkaitan dengan kedaulatan absolut sebuah negara, stabilitas keamanan, politik, perekonomian, dan sosial budaya (*selective policy*). Bahwa bentuk pelayanan publik dalam pemeriksaan keimigrasian di TPI di Indonesia memiliki perbedaan karakter dan konsep pelayanan publik yang diterapkan dari sektor publik lainnya karena pemeriksaan keimigrasian merupakan sektor penegakan hukum perbatasan. Bentuk pelayanan publik dalam pemeriksaan keimigrasian di TPI merujuk pada konvensi ICAO dengan Annex 9 tentang Facilitation, Undang-Undang No.6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian, Peraturan Menteri Hukum dan HAM No.44 Tahun 2015 tentang Tata Cara Pemeriksaan Masuk dan Keluar Wilayah Indonesia melalui Tempat Pemeriksaan Imigrasi, dan beberapa Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi tentang Pemeriksaan Keimigrasian dan Dokumen Perjalanan.

Bentuk pelayanan publik di TPI mengandung aspek keamanan perbatasan, penegakan hukum perbatasan (*border integrity*) dengan menerapkan manajemen pemeriksaan di perbatasan atau *Border Control Management (BCM)*, manajemen risiko perbatasan (*border risk management*), manajemen penilaian perbatasan (*border management assessment*), serta sistem informasi manajemen perbatasan atau *BCM system*. Prinsip pemeriksaan keimigrasian dalam kerangka pelayanan publik merujuk

29 Dennis Thompson, "Moral Responsibility of Public Officials: The Problem of Many Hands," *The American Political Science Review* (1927) 74, no. 4 (1980): 905.

30 Byeong D Lee, "The Moral Law as a Fact of Reason and Correctness Conditions for the Moral Law" 57, no. 1 (2018): 47-66.

31 Peter H Schuck, "The Morality of Immigration Policy.(Symposium: National Borders and Immigration)," *San Diego Law Review* 45, no. 4 (2008): 805-897.

pada moral dan hukum pada otoritas publik berdasarkan asas konstruktivisme, formalitas, positivisme, dan ketentuan pemberlakuan hukum.

Dalam rangka profesionalisme saat pemeriksaan keimigrasian, terdapat delapan kompetensi dan elemen-elemen yang berbeda meliputi karakter, etika, dan kompetensi petugas imigrasi di TPI di Indonesia yang mencakup berbagai aspek kemampuan dan kapabilitas.

Saran

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan, beberapa rekomendasi yang dapat disampaikan sebagai berikut:

1. Pemahaman, perspektif, paradigma terkait bentuk pelayanan publik di bidang keimigrasian dan pemeriksaan keimigrasian di TPI perlu diubah dari yang sebatas pelayanan publik menjadi sebuah bentuk pelayanan publik yang berbeda karena adanya kegiatan pemeriksaan keimigrasian, penegakan hukum perbatasan, dan kedaulatan negara, serta hal ini dapat dijadikan rujukan perumusan konsep kebijakan pemeriksaan keimigrasian di TPI.
2. Delapan kompetensi dan elemennya bagi ASN sebagai petugas imigrasi di TPI dapat dijadikan acuan/pedoman dalam pembuatan etika dan prosedur petugas imigrasi oleh Direktorat Jenderal Imigrasi dalam pelaksanaan pemeriksaan keimigrasian di TPI.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada Direktur dan Wakil Direktur 1 Politeknik Imigrasi, BPSDM Hukum dan HAM, Badan Penelitian dan Pengembangan Hukum dan HAM, serta semua pihak yang telah mendukung penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Ridwan, and Sri Kuncoro Bawono. "The Quality of Government of Immigration Control at Airports: Principles, Perspectives and Practices." *PEOPLE: International Journal of Social Sciences* 5, no. 3 (2019): 442–456.
- Arifin, Ridwan, Intan Nurkumalawati, and Bobby Briando. "The Theoretical Perspectives of Immigration Controls: Immigration Clearance Process, Selective Policy and Security Approach at Airports in Indonesia." In *Second International Conference on Multidisciplinary Academic Research*, 251–260. Sydney: Asia Pacific Institute of Advanced Research, 2019.
- Bossong, Raphael, and Helena Carrapico. *EU Borders and Shifting Internal Security Technology, Externalization and Accountability*. 1st ed. 2016. Cham : Springer International Publishing: Imprint: Springer, 2016.
- Bowen, Glenn A. "Document Analysis as a Qualitative Research Method." *Qualitative research journal* 9, no. 2 (2009): 27–40.
- Broeders, Dennis, and James Hampshire. "Dreaming of Seamless Borders: ICTs and the Pre-Emptive Governance of Mobility in Europe." *Journal of Ethnic and Migration Studies* 39, no. 8 (2013): 1201–1218.
- Chacon, Jennifer M. "Unsecured Borders: Immigration Restrictions, Crime Control and National Security." *Immigr. & Nat'lity L. Rev.* 28 (2007): 1827–1891.
- Chambers, Peter. "The Embrace of Border Security: Maritime Jurisdiction, National Sovereignty, and the Geopolitics of Operation Sovereign Borders." *Geopolitics* 20, no. 2 (2015): 404–437.
- Czaika, Mathias, and De Haas. "The Effectiveness of Immigration Policies." *Population Development Review* 39, no. 3 (2013): 487–508.

- Donate, Mario J, and Jesús D Sánchez de Pablo. "The Role of Knowledge-Oriented Leadership in Knowledge Management Practices and Innovation." *Journal of Business Research* 68, no. 2 (2015): 360–370.
- Firdaus, Insan. "Optimalisasi Pos Lintas Batas Tradisional Dalam Pelaksanaan Fungsi Keimigrasian Studi Kasus Imigrasi Entikong." *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum* 12, no. 1 (2018): 57–71.
- Harsanyi, John C. "Rule Utilitarianism, Equality, and Justice." *Social Philosophy and Policy* 2, no. 2 (1985): 115–127.
- Jazuli, Ahmad. "Eksistensi Tenaga Kerja Asing Di Indonesia Dalam Perspektif Hukum Keimigrasian." *JIKH* 12, no. 1 (2018): 89–105.
- Joniansyah. "Begini 512 Cpn Dirjen Imigrasi Diplot Di Bandara Soekarno-Hatta." *Tempo.Co*, 2018. <https://metro.tempo.co/read/1059935/begini-512-cpn-dirjen-imigrasi-diplot-di-bandara-soekarno-hatta>.
- Jordan, Grant. "Reinventing Government: But Will It Work?" *Public Administration* 72, no. 2 (1994): 271–279.
- Kolossov, Vladimir. "Border Studies: Changing Perspectives and Theoretical Approaches." *Geopolitics* 10, no. 4 (2005): 606–632.
- Lee, Byeong D. "The Moral Law as a Fact of Reason and Correctness Conditions for the Moral Law" 57, no. 1 (2018): 47–66.
- Lyons, David. "Utilitarianism." *Wiley Encyclopedia of Management* (2015): 1–4.
- Lyons, John. "On Competence and Performance and Related Notions." *Performance and competence in second language acquisition* (Cambridge: Cambridge University Press, 1996): 11–32.
- Nugroho, Trisapto Wahyudi Agung. "Analisis E-Government Terhadap Pelayanan Publik Di Kementerian Hukum Dan Ham (Analysis Of E-Government To Public Services In The Ministry Of Law And Human Rights)." *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum* 10, no. 3 (2017): 279–296.
- Plant, Jeremy F. "Responsibility in Public Administration Ethics." *Public Integrity* 20, no. sup1 (2018): S33–S45.
- Rawls, John. "Kantian Constructivism in Moral Theory." *The Journal of Philosophy* 77, no. 9 (1980): 515–572.
- Rothstein, Bo, and Jan Teorell. "Impartiality as a Basic Norm for the Quality of Government: A Reply to Francisco Longo and Graham Wilson." *Governance* 21, no. 2 (2008): 201–204.
- Salminen, Ari. "Public or Private: The 'Grey' Area of Ethics Considered." In *EGPA Annual Conference*. Vol. 1. Slovenia: Faculty of Public Administration, University of Vaasa, 2004.
- Schuck, Peter H. "The Morality of Immigration Policy. (Symposium: National Borders and Immigration)." *San Diego Law Review* 45, no. 4 (2008): 805–897.
- Thompson, Dennis. "Moral Responsibility of Public Officials: The Problem of Many Hands." *The American Political Science Review* (1927) 74, no. 4 (1980): 905.
- Widodo, Joko. "Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik." *Malang: CV Citra* (2001).
- Peraturan-Peraturan:**
- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 52, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5216).
- Peraturan Pemerintah No 31 Tahun 2013 Tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang. Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 68, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5409).
- Peraturan Menteri Hukum Nomor 44 Tahun 2015 tentang Tata Cara Pemeriksaan Masuk dan Keluar Wilayah Indonesia

melalui Tempat Pemeriksaan Imigrasi
(Berita Negara Republik Indonesia
Tahun 2015 Nomor 1834).

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur
Negara dan Reformasi Birokrasi
No.63/ 2003 tentang Pedoman Umum
Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Anex 9, 2017, ICAO about Facilitation