

**LITERATURE REVIEW: STRATEGI PENGUATAN LAYANAN PRIORITAS KELOMPOK RENTAN DALAM MENCEGAH DUPLIKASI PASPOR ILEGAL DI KANTOR IMIGRASI KELAS I NON-TPI JAKARTA PUSAT**

\*Annisa<sup>1</sup>, Hanifa Maulidia<sup>2</sup> & Rita Kusuma Astuti<sup>3</sup>  
<sup>1,2,3</sup>Politenik Pengayoman Indonesia, Tangerang, Indonesia  
\*Email Korespondensi: [hasanahannisa29@gmail.com](mailto:hasanahannisa29@gmail.com)

*Abstract*

*The phenomenon of illegal passport duplication in Indonesia, particularly in the environment of the Class I Non-TPI Immigration Office in Central Jakarta, raises concerns about the integrity of travel documents and the protection of citizens' identities, especially for vulnerable groups. Groups such as the elderly, people with disabilities, pregnant women, and individuals with special needs often find it difficult to understand the digitized immigration service procedures. This study aims to examine strategies for strengthening priority services in combating illegal passport duplication through an approach based on the principles of good governance. The study employs a qualitative method with a descriptive-analytical literature review approach, analyzing legal documents, public policies, and relevant prior research. The results of the study indicate that the application of the principles of transparency, accountability, responsiveness, and fairness in public services is key to increasing the trust of vulnerable groups and preventing identity abuse. In addition, the use of biometric verification technology, data integration with the Population and Civil Registration Agency (Dukcapil), and capacity building for immigration officers through humanistic training are essential. The main challenges identified include limited human resources, insufficient legal education for applicants, and a lack of inclusive facilities. Therefore, strategies to strengthen priority services must combine legal, technological, and social approaches to ensure comprehensive protection of vulnerable groups' identities.*

*Keywords: Illegal Passports, Vulnerable Groups, Immigration*

**PENDAHULUAN**

Fenomena imigrasi di era globalisasi saat ini semakin berkembang, diiringi dengan meningkatnya permintaan akan layanan publik dalam hal pengurusan dokumen keimigrasian, termasuk paspor (Pécoud, 2020). Di Indonesia, keberadaan Kelompok Rentan, seperti penyandang disabilitas, lanjut usia, dan kelompok masyarakat berpenghasilan rendah, menjadi perhatian khusus. Meski pemerintah sudah berupaya untuk memberikan layanan prioritas, masih banyak tantangan yang dihadapi sehingga menghambat akses mereka terhadap layanan yang memadai.

Pelayanan publik yang inklusif dan berkeadilan merupakan fondasi dari pemerintahan yang mengedepankan perlindungan hak asasi manusia, terutama bagi kelompok masyarakat rentan seperti lansia, penyandang disabilitas, ibu hamil, ibu membawa anak, dan pemohon dengan kondisi darurat (Dewi et.al., 2019). Dalam konteks keimigrasian, kelompok rentan ini kerap menghadapi kendala administratif yang tidak hanya memperlambat proses pelayanan, tetapi juga membuka celah terhadap praktik penyalahgunaan identitas, seperti duplikasi paspor ilegal.

Salah satu isu yang muncul dari dinamika ini adalah tingginya risiko duplikasi paspor ilegal, yang seringkali melibatkan individu-individu dalam keadaan terdesak atau kurang memahami prosedur resmi. Paspor ilegal tidak hanya mengancam keamanan nasional, tetapi juga membuat Kelompok Rentan semakin terpinggirkan karena mereka cenderung tidak memiliki akses informasi dan

pendampingan yang memadai (Cáceres, M. and Jameson, K.P., 2015).

Fenomena yang terjadi di Kantor Imigrasi Kelas I Non-TPI Jakarta Pusat memperlihatkan adanya pola yang mengkhawatirkan. Banyak pemohon datang untuk mengajukan pembuatan paspor baru, padahal dalam sistem keimigrasian telah tercatat bahwa mereka memiliki paspor lama. Ketika diminta menunjukkan paspor lama sebagai syarat administrasi, tidak jarang pemohon tersebut justru meninggalkan proses permohonan dan tidak kembali lagi. Selain itu, terdapat juga kasus kehilangan paspor yang menyebabkan pemohon harus mengulangi proses dari awal melalui aplikasi M-Paspor, termasuk membayar ulang tagihan layanan. Padahal, tagihan sebelumnya telah hangus karena setiap tagihan dikaitkan langsung dengan jenis layanan yang dipilih pemohon.

Situasi ini tidak hanya menimbulkan kerugian administratif dan finansial bagi pemohon, tetapi juga menimbulkan potensi pelanggaran hukum jika dimanfaatkan oleh pihak tidak bertanggung jawab untuk memperoleh identitas ganda. Permasalahan ini menjadi semakin kompleks ketika melibatkan kelompok rentan yang sering kali tidak memahami sepenuhnya prosedur digitalisasi pelayanan atau tidak memiliki akses yang memadai terhadap informasi layanan.

Di sinilah pentingnya strategi penguatan pelayanan publik tidak hanya sebagai upaya administrasi, tetapi sebagai bentuk perlindungan bagi Kelompok Rentan (Denita Cepiku, 2021). Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana meningkatkan kenyamanan dari petugas imigrasi dalam memberikan layanan kepada pemohon dari kalangan tersebut, serta menciptakan lingkungan yang lebih ramah dan inklusif dalam pengurusan dokumen keimigrasian (Bhatia, 2020). Dengan fokus pada interaksi petugas imigrasi dan pemohon, penelitian ini akan mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang dapat meningkatkan kepuasan layanan serta mengurangi kemungkinan duplikasi paspor ilegal di kalangan kelompok rentan (Yu and Huang, 2014). Implementasi strategi ini diharapkan dapat membantu menciptakan sistem imigrasi yang lebih transparan, responsif, dan manusiawi.

Penelitian ini mengeksplorasi dua rumusan masalah: (1) bagaimana strategi penguatan pelayanan publik dapat diterapkan untuk mengurangi kasus duplikasi paspor ilegal di kalangan pemohon yang kehilangan paspor, dan (2) apa saja tantangan dan hambatan yang dihadapi petugas dalam mengurangi duplikasi paspor ilegal di layanan prioritas bagi kelompok rentan.

Tujuan Penelitian: 1) Mengidentifikasi hambatan yang dihadapi petugas imigrasi dalam menangani pemohon dari kelompok rentan yang berpotensi terlibat dalam praktik duplikasi paspor.; 2) Memberikan rekomendasi perbaikan sistem layanan publik yang adaptif dan responsif terhadap kebutuhan perlindungan identitas bagi Kelompok Rentan.

### **Duplikasi Paspor Ilegal**

Duplikasi paspor ilegal merupakan salah satu bentuk penyalahgunaan dokumen perjalanan yang berdampak serius terhadap sistem administrasi keimigrasian dan keamanan negara (Baechler, 2020). Duplikasi ini biasanya terjadi ketika seseorang memperoleh lebih dari satu paspor dengan identitas berbeda atau memalsukan data pribadi untuk mendapatkan paspor baru. Praktik ini umumnya dilakukan untuk menyembunyikan identitas, menghindari catatan hukum, atau melakukan kejahatan lintas negara seperti perdagangan orang, penyelundupan migran, hingga tindak pidana terorisme (Hoit and Lee, 2020).

#### **Aspek Hukum dalam Peraturan Keimigrasian**

Secara hukum, perbuatan duplikasi atau pemalsuan dokumen perjalanan telah diatur secara tegas dalam peraturan perundang-undangan keimigrasian Indonesia, salah satunya berada pada Undang-Undang No. 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian, antara lain: a) Pasal 126 huruf c, yang

menyatakan bahwa setiap orang yang dengan sengaja memberikan data tidak benar atau tidak sah untuk memperoleh Dokumen Perjalanan Republik Indonesia dapat dikenakan sanksi pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun dan/atau denda paling banyak Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah); b) Pasal 123 huruf a dan b, yang mengatur tentang pidana bagi orang yang memalsukan atau menggunakan dokumen palsu untuk masuk atau keluar wilayah Indonesia.

Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP) juga mengatur dalam Pasal 263 tentang pemalsuan surat, yang dapat dikenakan terhadap pelaku pemalsuan data untuk memperoleh dokumen resmi seperti paspor. Dalam UU Keimigrasian dan PP 31/2013 beserta perubahannya pada dasarnya diatur mengenai pembatalan paspor. menggunakan identitas palsu untuk membuat paspor dapat dikenai sanksi pidana yang diatur dalam Pasal 266 KUHP, dengan penjelasan ancaman pidana yang sama dengan sengaja memakai akta tersebut seolah-olah isinya sesuai dengan kebenaran, jika karena pemakaian tersebut dapat menimbulkan kerugian. Yang dimaksud dengan akta autentik adalah akta yang dibuat dalam bentuk yang ditentukan undang-undang oleh atau di hadapan pejabat umum yang berwenang untuk itu, di tempat akta itu dibuat.

Membuat paspor dengan identitas atau keterangan palsu dapat pula dijerat dengan Pasal 126 huruf c UU Keimigrasian yang menyatakan bahwa setiap orang dengan sengaja memberikan data yang tidak sah atau keterangan yang tidak benar untuk memperoleh dokumen perjalanan Republik Indonesia bagi dirinya sendiri atau orang lain dipidana penjara maksimal 5 tahun dan pidana denda paling banyak Rp500 juta.

Dari perspektif administrasi keimigrasian, pencegahan duplikasi paspor juga telah direspons melalui penguatan sistem biometrik, integrasi data NIK dengan Dukcapil, serta implementasi cek silang data kependudukan sebagai bagian dari verifikasi saat permohonan paspor. Upaya penanggulangan terhadap duplikasi paspor ilegal memerlukan strategi komprehensif yang mencakup penguatan regulasi, penegakan hukum, dan inovasi dalam sistem pelayanan publik, serta peran aktif dari aparat keimigrasian di Unit Pelaksana Teknis (UPT) sebagai garda terdepan (Siregar, 2020).

### **Layanan Prioritas dan Kelompok Rentan**

Layanan prioritas merupakan bentuk perlakuan khusus yang diberikan oleh instansi pelayanan publik kepada individu atau kelompok yang memiliki keterbatasan fisik, usia, atau kondisi sosial tertentu, sehingga memerlukan perlindungan dan kemudahan akses terhadap layanan negara (Ping Cao, 2019). Dalam konteks keimigrasian, kelompok rentan seperti lansia, penyandang disabilitas, anak-anak, ibu hamil, dan individu dengan kebutuhan khusus termasuk dalam kategori yang berhak mendapatkan layanan yang diprioritaskan.

Tujuan utama dari layanan prioritas adalah untuk menghapus hambatan fisik maupun administratif yang berpotensi mendiskriminasi kelompok rentan dalam mengakses hak-haknya sebagai warga negara, seperti hak atas identitas dan dokumen perjalanan. Penerapan layanan ini mencerminkan nilai-nilai keadilan sosial, non-diskriminasi, dan kesetaraan akses, yang sejalan dengan prinsip-prinsip pelayanan publik modern (Ramasamy, 2020).

### **Strategi Pencegahan Duplikasi Paspor dalam Perspektif Keimigrasian**

Pencegahan duplikasi paspor ilegal tidak hanya bergantung pada sistem informasi (digitalisasi), tetapi juga pada integrasi pelayanan berbasis prinsip perlindungan, verifikasi berlapis, dan pemahaman HAM. Layanan prioritas harus mampu menjadi garda depan dalam deteksi dini terhadap pola kecurangan administratif. Strategi ini dapat mencakup edukasi pemohon, integrasi biometrik, dan

verifikasi data antarinstansi.

### **Good Governance dalam Pelayanan Publik**

Good governance merupakan konsep tata kelola pemerintahan yang menekankan prinsip-prinsip akuntabilitas, transparansi, responsivitas, efisiensi, partisipasi, dan supremasi hukum (UNESCAP, 2009). Dalam konteks pelayanan publik, penerapan good governance sangat penting untuk memastikan pelayanan tidak hanya cepat, tetapi juga berkeadilan, terutama bagi kelompok rentan.

Dalam implementasinya, terdapat beberapa indikator utama yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan publik berbasis Good Governance, antara lain: a) Transparansi, yakni keterbukaan informasi terkait prosedur dan hak-hak pemohon; b) Akuntabilitas, yakni tanggung jawab penyelenggara layanan terhadap hasil dan dampak pelayanannya; c) Partisipasi, yaitu keterlibatan masyarakat, termasuk kelompok rentan, dalam merumuskan, mengevaluasi, atau menyampaikan keluhan atas pelayanan yang diterima; d) Responsivitas, yakni kemampuan birokrasi untuk merespons kebutuhan dan kondisi warga negara secara cepat dan tepat; f) Efisiensi dan efektivitas, yakni pelayanan dilakukan dengan sumber daya yang optimal untuk hasil yang maksimal; g) Keadilan (equity), yaitu pemberian perlakuan setara tanpa diskriminasi, serta keberpihakan terhadap kelompok yang secara struktural memiliki kerentanan.

Dalam kerangka pelayanan keimigrasian, penerapan Good Governance sangat relevan untuk menjawab tantangan seperti kasus duplikasi paspor ilegal, aksesibilitas layanan bagi Kelompok Rentan, serta peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap fungsi negara sebagai pelindung identitas dan hak warga negara. Oleh karena itu, strategi penguatan layanan publik di bidang keimigrasian idealnya disusun berdasarkan prinsip-prinsip tata kelola yang baik guna menciptakan sistem pelayanan yang lebih adil, adaptif, dan akuntabel (Kerwin, 2017).

### **METODE**

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan studi literatur (literature review) yang bersifat deskriptif-kualitatif (Stephen Hall, 2024). Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan mensintesis berbagai sumber ilmiah terkait strategi penguatan layanan prioritas bagi kelompok rentan dalam upaya memerangi duplikasi paspor ilegal dengan mengintegrasikan prinsip-prinsip good governance sebagai kerangka analisis di satu lokasi yaitu di Kantor Imigrasi Kelas I Non-TPI Jakarta Pusat.

Data dikumpulkan dari berbagai sumber sekunder yang relevan, termasuk artikel jurnal ilmiah, laporan resmi dari instansi pemerintah seperti Direktorat Jenderal Imigrasi, dokumen kebijakan terkait pelayanan publik dan keimigrasian, serta buku dan publikasi akademik yang membahas teori good governance dan pelayanan publik. Proses pengumpulan data dilakukan melalui identifikasi kata kunci seperti "layanan prioritas", "kelompok rentan", "duplikasi paspor ilegal", dan "good governance", yang kemudian digunakan untuk mencari literatur melalui database akademik seperti Google Scholar, DOAJ, dan portal jurnal nasional. Literatur yang ditemukan diseleksi berdasarkan relevansi, kredibilitas, dan keterkinian informasi. Analisis data dilakukan dengan pendekatan kualitatif (Lim, 2024).

Melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data melibatkan pemilahan dan peringkasan informasi penting dari literatur yang telah dikumpulkan. Penyajian data dilakukan dalam bentuk naratif atau tabel untuk mempermudah pemahaman. Penarikan kesimpulan dilakukan dengan menginterpretasikan data untuk menjawab rumusan masalah

dan mencapai tujuan penelitian (Linnenluecke et.al., 2019). Untuk memastikan validitas data, dilakukan triangulasi sumber dengan membandingkan informasi dari berbagai literatur, serta evaluasi kritis terhadap metodologi dan temuan dalam setiap sumber untuk memastikan keandalan dan relevansi data (Farmer et.al., 2006).

Metodologi ini dirancang untuk memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai strategi penguatan layanan prioritas bagi kelompok rentan dalam konteks pencegahan duplikasi paspor ilegal, dengan mengintegrasikan teori good governance sebagai kerangka analisis (Abomhara et.al., 2022).

## **PEMBAHASAN**

Permasalahan duplikasi paspor ilegal di lingkungan keimigrasian, khususnya di Kantor Imigrasi Kelas I Non-TPI Jakarta Pusat, merupakan tantangan serius yang berpotensi mengancam keamanan administrasi negara dan merugikan kelompok rentan. Kelompok ini, seperti lansia, penyandang disabilitas, ibu hamil, dan pemohon dalam kondisi darurat, sering kali menghadapi kendala baik dari sisi teknis pelayanan maupun pemahaman atas prosedur yang berlaku (Tsatsuo, 2021). Ketidapahaman mereka terhadap alur digitalisasi layanan, seperti aplikasi M-Paspor, membuat mereka rawan tersesat dalam proses administratif. Ketika mereka kehilangan paspor, proses permohonan baru tidak jarang terhambat karena kurangnya edukasi mengenai prosedur administratif, sehingga mendorong mereka, sadar atau tidak, pada jalur ilegal atau praktik penggandaan paspor (Villena et.al., 2021). Akibatnya, banyak dari mereka yang ketika diminta menunjukkan paspor lama dalam proses permohonan, memilih untuk mundur dan tidak melanjutkan permohonan. Fenomena ini mengindikasikan adanya potensi penyalahgunaan identitas dan duplikasi dokumen perjalanan.

### **Landasan Hukum**

Dalam UU Keimigrasian dan PP 31/2013 beserta perubahannya pada dasarnya diatur mengenai pembatalan paspor. menggunakan identitas palsu untuk membuat paspor dapat dikenai sanksi pidana yang diatur dalam Pasal 266 KUHP, dengan penjelasan ancaman pidana yang sama dengan sengaja memakai akta tersebut seolah-olah isinya sesuai dengan kebenaran, jika karena pemakaian tersebut dapat menimbulkan kerugian. Yang dimaksud dengan akta autentik adalah akta yang dibuat dalam bentuk yang ditentukan undang-undang oleh atau di hadapan pejabat umum yang berwenang untuk itu, di tempat akta itu dibuat.

Membuat paspor dengan identitas atau keterangan palsu dapat pula dijerat dengan Pasal 126 huruf c UU Keimigrasian yang menyatakan bahwa setiap orang dengan sengaja memberikan data yang tidak sah atau keterangan yang tidak benar untuk memperoleh dokumen perjalanan Republik Indonesia bagi dirinya sendiri atau orang lain dipidana penjara maksimal 5 tahun dan pidana denda paling banyak Rp500 juta. Dengan demikian, baik Anda maupun yang menyuruh Anda melakukan pemalsuan identitas/keterangan untuk membuat paspor dapat dikenai sanksi pidana. Bagi yang menyuruh memasukkan keterangan palsu dapat dikenai Pasal 266 ayat (1) KUHP. Adapun bagi yang menggunakan keterangan palsu atau memalsukan data diri dapat dikenai Pasal 66 dan Pasal 68 UU PDP, Pasal 266 ayat (2) KUHP dan Pasal 126 huruf c UU Keimigrasian.

Dari sisi administratif, pemohon yang terbukti melakukan duplikasi paspor dapat dikenai sanksi berupa pembatalan dokumen, pemblokiran data pada sistem keimigrasian, dan penolakan permohonan layanan ke depan. Di sisi lain, praktik duplikasi paspor ilegal berdampak serius terhadap keamanan nasional, karena dapat membuka peluang kejahatan lintas negara seperti penyelundupan manusia, terorisme, dan perdagangan ilegal. Dalam kasus yang melibatkan kelompok rentan, seperti lansia atau penyandang disabilitas, tindakan ini kerap terjadi karena kurangnya pemahaman hukum atau

keterbatasan akses informasi, sehingga mereka rentan dimanfaatkan oleh pihak ketiga (Pinsker et,al., 2009). Oleh karena itu, pemahaman terhadap dasar hukum keimigrasian dan penerapannya secara konsisten menjadi elemen penting dalam strategi penguatan pelayanan publik yang adil dan berbasis prinsip-prinsip good governance. Pendekatan hukum yang tegas, ditambah edukasi publik dan sistem verifikasi berlapis, diharapkan mampu mencegah praktik duplikasi paspor ilegal dan memperkuat perlindungan identitas warga negara, terutama bagi kelompok masyarakat yang paling rentan terhadap penyalahgunaan administrasi (Picard et,al., 2004).

### **Analisis Hukum**

Dari sudut pandang hukum keimigrasian, tindakan duplikasi paspor ilegal merupakan bentuk pelanggaran yang tidak hanya merugikan negara dari segi administrasi dan keuangan, tetapi juga menimbulkan risiko terhadap stabilitas nasional dan sistem keamanan lintas negara. Praktik ini secara eksplisit melanggar prinsip keimigrasian, yakni validitas, keabsahan, dan keunikan identitas dokumen perjalanan (Rudner, 2008).

Dalam konteks pelayanan publik, pelanggaran ini mencerminkan lemahnya verifikasi identitas dan ketidaksiapan sistem dalam menangani kelompok rentan yang kerap menjadi target manipulasi. Penggunaan data palsu untuk memperoleh paspor baru, khususnya setelah kehilangan dokumen sebelumnya, membuka celah bagi individu untuk memiliki lebih dari satu identitas atau menutupi catatan hukum (Holt, 2020).

Dalam kasus-kasus yang ditemukan di Kantor Imigrasi Kelas I Non-TPI Jakarta Pusat, terdapat indikasi kuat bahwa pemohon dengan status kehilangan paspor seringkali tidak dapat menunjukkan dokumen sebelumnya dan lebih memilih membatalkan permohonan setelah diverifikasi sistem. Hal ini memperkuat asumsi bahwa duplikasi paspor bisa jadi disengaja atau difasilitasi oleh oknum tertentu.

Tindakan seperti ini tidak hanya menyalahi hukum pidana dan keimigrasian, tetapi juga bertentangan dengan prinsip rule of law dan good governance. Oleh karena itu, strategi hukum harus diarahkan pada penguatan sistem verifikasi digital, pengawasan internal, dan edukasi publik—terutama kepada kelompok rentan—agar mereka tidak terjebak dalam pelanggaran hukum, baik secara sengaja maupun tidak (Qin, 2020). Selain penegakan hukum yang tegas, sistem perlindungan berbasis HAM dan layanan inklusif merupakan pendekatan preventif yang relevan untuk memastikan bahwa setiap warga negara memperoleh layanan keimigrasian yang adil, legal, dan manusiawi.

### **Strategi Mencegah Duplikasi Paspor**

Dalam menjawab rumusan masalah pertama, strategi penguatan pelayanan publik yang dapat diterapkan untuk mencegah duplikasi paspor ilegal mencakup beberapa aspek. Pertama adalah penyederhanaan prosedur layanan berbasis digital, namun tetap menyisakan opsi asistensi manual bagi kelompok rentan. Kedua, penggunaan sistem verifikasi biometrik dan integrasi data kependudukan dengan Dukcapil dapat menjadi langkah pencegahan administratif yang efektif. Ketiga, edukasi dan sosialisasi prosedur permohonan paspor—terutama bagi yang kehilangan paspor—harus dilakukan secara masif dan inklusif agar mereka memahami risiko serta sanksi dari jalur ilegal.

Adapun menjawab rumusan masalah kedua, sejumlah tantangan dihadapi petugas dalam mengelola layanan prioritas. Di antaranya adalah keterbatasan sumber daya manusia, beban kerja yang tinggi, serta kurangnya pelatihan khusus dalam menangani kelompok rentan yang cenderung membutuhkan pendekatan lebih humanis. Hambatan lain juga muncul dari sistem itu sendiri, yang kadang belum terintegrasi secara sempurna, sehingga memperlambat proses verifikasi data dan

menyulitkan petugas dalam memastikan keaslian identitas pemohon. Selain itu, petugas juga harus menghadapi kenyataan bahwa sebagian besar kelompok rentan tidak memiliki akses teknologi atau bahkan informasi dasar terkait hak dan prosedur pembuatan paspor. Strategi ini sejalan dengan prinsip transparansi, responsivitas, dan akuntabilitas dalam teori good governance, yang menempatkan warga sebagai subjek aktif dalam pelayanan publik.

### **Strategi Penguatan Pelayanan Publik pada Teori Good Governance**

Teori Good Governance sebagaimana dirumuskan oleh UNESCAP (2009) menawarkan enam prinsip utama yang dapat digunakan sebagai kerangka strategis untuk memperkuat layanan publik: transparansi, akuntabilitas, partisipasi, responsivitas, efektivitas-efisiensi, dan keadilan (equity). Dalam konteks menjawab rumusan masalah pertama, strategi penguatan pelayanan publik dapat dimulai dengan peningkatan transparansi, yakni penyediaan informasi yang jelas dan mudah diakses terkait prosedur kehilangan paspor dan langkah-langkah pencegahan duplikasi. Informasi ini harus disesuaikan dengan kondisi kelompok rentan melalui media yang ramah disabilitas dan pendampingan tatap muka.

Prinsip akuntabilitas juga menjadi penting, yaitu memastikan bahwa setiap tahapan layanan—terutama dalam proses verifikasi dan pencetakan ulang paspor—dilaksanakan oleh petugas secara bertanggung jawab dan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum dan etika pelayanan publik. Partisipasi masyarakat, khususnya kelompok rentan, juga harus diperluas. Salah satunya melalui penyediaan ruang umpan balik, survei layanan, atau sesi pendampingan kelompok khusus agar kebutuhan dan kendala mereka diketahui secara langsung oleh pihak imigrasi.

Strategi selanjutnya adalah meningkatkan responsivitas, yaitu kemampuan sistem dan petugas imigrasi dalam merespons kebutuhan pemohon secara cepat dan tepat. Misalnya, dengan menyiapkan loket prioritas yang tidak hanya mempercepat layanan, tetapi juga menyediakan layanan konsultasi dan pemeriksaan data awal untuk menghindari kelalaian administratif yang bisa berujung pada praktik ilegal. Di sisi lain, penerapan sistem digital yang terintegrasi, seperti pemanfaatan data biometrik dan NIK Dukcapil, merupakan wujud dari prinsip efektivitas dan efisiensi. Sistem ini memungkinkan deteksi dini terhadap upaya penggandaan identitas dan menekan kemungkinan pemalsuan data.

Untuk menjawab rumusan masalah kedua, tantangan yang dihadapi petugas mencerminkan masih lemahnya keadilan akses (equity) dalam pelayanan publik. Kelompok rentan sering kali tidak hanya terhambat oleh aspek teknis, tetapi juga struktural—mereka kesulitan dalam memahami informasi berbasis aplikasi digital, mengalami diskriminasi tidak langsung dalam antrean pelayanan, serta tidak memiliki sarana yang cukup untuk menyampaikan keluhan. Keterbatasan sumber daya manusia dan fasilitas pendukung bagi layanan prioritas turut menjadi kendala operasional yang menyebabkan pelayanan kurang optimal. Dengan demikian, strategi penguatan pelayanan publik berbasis Good Governance tidak hanya menasar efisiensi birokrasi, tetapi juga menciptakan sistem yang berkeadilan, adaptif, dan berorientasi pada perlindungan hak dasar warga negara, khususnya kelompok yang secara sosial dan struktural mengalami kerentanan. Implementasi prinsip-prinsip tersebut akan memperkuat integritas sistem keimigrasian dan memperkecil ruang bagi duplikasi paspor ilegal, serta memperkuat kepercayaan publik terhadap pemerintah sebagai pelindung identitas sah warga negaranya.

### **HASIL PEMBAHASAN**

Hasil kajian literatur menunjukkan bahwa praktik duplikasi paspor ilegal masih terjadi karena lemahnya sistem verifikasi identitas, kurangnya edukasi publik, dan keterbatasan pemahaman hukum di kalangan kelompok rentan. Kelompok seperti lansia, penyandang disabilitas, ibu hamil, dan individu

dalam kondisi darurat sering kali menghadapi kesulitan dalam memahami prosedur layanan digital seperti M-Paspor. Hal ini diperburuk oleh terbatasnya akses informasi dan pendampingan administratif yang membuat mereka rentan melakukan kesalahan atau menjadi sasaran manipulasi pihak ketiga (Julian, 2019).

Strategi penguatan pelayanan publik dalam konteks ini harus didasarkan pada prinsip-prinsip good governance, yaitu transparansi, akuntabilitas, partisipasi, responsivitas, efisiensi, dan keadilan. Penerapan transparansi dalam prosedur layanan, peningkatan kualitas pelatihan petugas, serta penggunaan teknologi verifikasi biometrik adalah langkah penting dalam mencegah praktik duplikasi paspor. Tantangan terbesar berasal dari aspek sumber daya manusia, keterbatasan infrastruktur digital yang inklusif, serta resistensi terhadap perubahan prosedur yang lebih ketat (Arief, 2021). Secara umum, literatur mendukung pentingnya pendekatan yang tidak hanya represif melalui penegakan hukum, tetapi juga preventif melalui peningkatan kualitas layanan dan sistem pendukung bagi kelompok rentan (Darke, 2011).

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil kajian literatur yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa strategi penguatan layanan prioritas bagi kelompok rentan memiliki peran penting dalam upaya memerangi duplikasi paspor ilegal, khususnya di Kantor Imigrasi Kelas I Non-TPI Jakarta Pusat. Permasalahan duplikasi paspor tidak hanya disebabkan oleh celah dalam sistem administrasi, tetapi juga oleh keterbatasan pemahaman prosedur layanan dari pihak pemohon, terutama kelompok rentan yang kerap mengalami hambatan akses dan informasi. Implementasi prinsip-prinsip good governance, seperti transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan responsivitas, menjadi kunci utama dalam membangun sistem pelayanan publik yang lebih inklusif, adil, dan efektif (Ahdiyana, 2021).

Penggunaan sistem digital yang terintegrasi dengan data kependudukan, serta pendekatan humanis dalam interaksi antara petugas dan pemohon, terbukti dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat dan mencegah terjadinya praktik duplikasi. Namun, hambatan struktural seperti keterbatasan sumber daya manusia dan infrastruktur layanan yang belum sepenuhnya ramah kelompok rentan masih menjadi tantangan yang perlu segera ditangani (Harrison, 2020).

## UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terimakasih disampaikan kepada semua pihak yang telah mendukung penyelesaian artikel terutama rekan bimbingan 1 dengan Ibu Hanifa Maulidia, S.Pd., M.Si. serta rekan Taruni Administrasi Keimigrasian A yang saling membantu dan mensupport sesama untuk menyelesaikan artikel dan tugas akhir ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abomhara, M. et al. (2022). How to Do It Right: A Framework for Biometrics Supported Border Control. arXiv (Cornell University). <https://doi.org/10.48550/arxiv.2201.03407>
- Ahdiyana, M. et al. (2021). Collaborative Governance in Realizing An Inclusive Workforce for People with Disabilities to Achieve Sustainable Development Goal's. IOP Conference Series: Earth and Environmental Science, 884(1), 012020. <https://doi.org/10.1088/1755-1315/884/1/012020>
- Baechler, S. (2020). Document Fraud: Will Your Identity Be Secure in the Twenty-first Century?. European Journal on Criminal Policy and Research, 26(3), 379-398. <https://doi.org/10.1007/s10610-020-09441-8>

- Bhatia, M. The Permission to be Cruel: Street-Level Bureaucrats and Harms Against People Seeking Asylum. *Crit Crim* 28, 277-292 (2020). <https://doi.org/10.1007/s10612-020-09515-3>
- Cáceres, M. and Jameson, K.P. (2015), The effects on insurance costs of restricting undocumented immigrants' access to driver licenses. *Southern Economic Journal*, 81: 907-927. <https://doi.org/10.1002/soej.12022>
- Cao, P., Wang, Y., & Xie, J. (2019). Priority Service Pricing with Heterogeneous Customers: Impact of Delay Cost Distribution. *Production and Operations Management*, 28(11), 2854-2876. <https://doi.org/10.1111/poms.13086>
- Chairil Nur Siregar. (2020). Pemanfaatan Face Recognition System Dalam Mendukung Upaya Pengamanan Di Wilayah Batas Negara. *Jurnal Sositologi*, 19 (1). <https://doi.org/10.5614/sostek.itbj.2020.19.1.8>
- Christensen, J. et al. (2019). Human Capital and Administrative Burden: The Role of Cognitive Resources in Citizen-State Interactions. *Public Administration Review*, 80(1), 127-136. <https://doi.org/10.1111/puar.13134>
- Danielsen, F. (2021). Benefits and Challenges of Digitalization: An Expert Study on Norwegian Public Organizations. *DG.O2021: The 22nd Annual International Conference on Digital Government Research*, 317-326. <https://doi.org/10.1145/3463677.3463703>
- Darke, S. (2011). The enforcement approach to crime prevention. *Critical Social Policy*, 31(3), 410-430. <https://doi.org/10.1177/0261018311405012>
- Denita Cepiku, M. M. (2021). Equity in Public Services: A Systematic Literature Review. *Public Administration Review*, 81(6), 1019-1032. <https://doi.org/https://doi.org/10.1111/puar.13402>
- Dewi, I. K., Hardin, Sampara, S., Baharuddin, H., Nuh, M. S., Andara, D., Ramadhan, F. M., Haniarti, Rukka, R. M., & Amrullah, A. (2019). Implementation of public services with a legal system approach in the "welfare state" framework to overcome disasters. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 235(1). <https://doi.org/10.1088/1755-1315/235/1/012025>
- Farmer, T. et al. (2006). Developing and Implementing a Triangulation Protocol for Qualitative Health Research. *Qualitative Health Research*, 16(3), 377-394. <https://doi.org/10.1177/1049732305285708>
- Hall, S., and Liebenberg, L. (2024). Qualitative Description as an Introductory Method to Qualitative Research for Master's-Level Students and Research Trainees. *International Journal of Qualitative Methods*, 23. <https://doi.org/10.1177/16094069241242264>
- Harrison, J. A. K. et al. (2020). Access to health care for people with disabilities in rural Malawi: what are the barriers?. *BMC Public Health*, 20(1). <https://doi.org/10.1186/s12889-020-08691-9>
- Holt, T. J., and Lee, J. R. (2020). A Crime Script Analysis of Counterfeit Identity Document Procurement Online. *Deviant Behavior*, 43(3), 285-302. <https://doi.org/10.1080/01639625.2020.1825915>
- Kerwin, D. (2017). Moving beyond Comprehensive Immigration Reform and Trump: Principles, Interests, and Policies to Guide Long-Term Reform of the US Immigration System. *Journal on Migration and Human Security*, 5(3), 541-576. <https://doi.org/10.1177/233150241700500301>
- Lim, W. M. (2024). What Is Qualitative Research? An Overview and Guidelines. *Australasian Marketing Journal*, 33(2), 199-229. <https://doi.org/10.1177/14413582241264619>

- Linnenluecke, M. K., Marrone, M., and Singh, A. K. (2019). Conducting systematic literature reviews and bibliometric analyses. *Australian Journal of Management*, 45(2), 175-194. <https://doi.org/10.1177/0312896219877678>
- Pécoud, A. (2020). Philosophies of migration governance in a globalizing world. *Globalizations*, 18(1), 103-119. <https://doi.org/10.1080/14747731.2020.1774316>
- Pinsker, D. M., McFarland, K., and Pachana, N. A. (2009). Exploitation in Older Adults: Social Vulnerability and Personal Competence Factors. *Journal of Applied Gerontology*, 29(6), 740-761. <https://doi.org/10.1177/0733464809346559>
- Qin, H. X., Wang, Y., and Hui, P. (2022). Identity, Crimes, and Law Enforcement in the Metaverse. arXiv (Cornell University). <https://doi.org/10.48550/arxiv.2210.06134>
- Ramesh, R. (2020). How Equal is Access to Public Services? The Impact of Sociodemographic Background on Public Service Delivery in Sri Lanka. *Journal of Developing Societies*, 37(1), 7-29. <https://doi.org/10.1177/0169796x20970882>
- Rudner, M. (2008). Misuse of Passports: Identity Fraud, the Propensity to Travel, and International Terrorism. *Studies in Conflict & Terrorism*, 31(2), 95-110. <https://doi.org/10.1080/10576100701812803>
- Tsatsou, P. (2021). Vulnerable people's digital inclusion: intersectionality patterns and associated lessons. *Information, Communication & Society*, 25(10), 1475-1494. <https://doi.org/10.1080/1369118x.2021.1873402>
- Villena, L. E. A., Robielos, R. A. C., and Shiang, W. (2021). Analysis on acquisition of Philippine Civil Registry Documents and inclination towards paperless e-government. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 1072(1), 012058. <https://doi.org/10.1088/1757-899x/1072/1/012058>
- Yu, T. Y., and Huang, P. T. (2014). Border innovation management, improved passenger services and satisfaction acceptance. *International Journal of Process Management and Benchmarking*, 4(1), 89. <https://doi.org/10.1504/ijpmb.2014.059455>

### **Undang-Undang**

Undang-Undang No. 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian, Pasal 126 huruf a, b, dan c  
Pasal 66 dan Pasal 68 UU PDP  
Pasal 266 ayat (2) KUHP  
Peraturan Perundang-Undangan Nomor 31/2013