

## OPTIMALISASI PELAYANAN KEIMIGRASIAN DI DAERAH TERPENCIL (STUDI KASUS NUSA PENIDA)

Muhammad Raffi Ardiansyah<sup>1</sup>, Intan Nurkumalawati<sup>2</sup>, Virra Wirdhiningih<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Politeknik Pengayoman Indonesia

Corresponding email: [raffiardiansyah610@gmail.com](mailto:raffiardiansyah610@gmail.com)

Copyright © 2025 The Author



This is an open access article

Under the Creative Commons Attribution Share Alike 4.0 International License

DOI: 10.53866/jimi.v5i5.1009

### Abstract

*Immigration services play a crucial role in maintaining national security and facilitating the mobility of people, particularly in remote areas like Nusa Penida. The increasing number of foreign tourists in this region has created a pressing need for fast, efficient, and responsive immigration services. This study aims to analyze the optimization of immigration services in Nusa Penida using the CIPP (Context, Input, Process, Product) model as an analytical framework. The research employs a qualitative descriptive method, with data collection techniques including interviews, observations, and literature reviews. The findings reveal that the context of immigration services in Nusa Penida requires special attention to infrastructure and human resources. Optimal inputs, such as staff training and adequate facilities, are essential to support the service process. Additionally, the implementation of innovative services like the Eazy Passport has proven to enhance accessibility but still faces technical and geographical challenges. Regarding the product aspect, the evaluation results indicate that establishing a residence permit service post in Nusa Penida is a strategic recommendation for improving service effectiveness. This study suggests concrete steps to optimize immigration services through a collaborative approach between government agencies and local communities to meet the ongoing service needs sustainably.*

**Keywords:** *Immigration services, Nusa Penida, CIPP model.*

### Abstrak

Pelayanan keimigrasian berperan penting dalam mendukung ketertiban dan keamanan nasional, khususnya di daerah terpencil seperti Nusa Penida. Peningkatan jumlah wisatawan asing ke kawasan ini memunculkan kebutuhan akan pelayanan yang cepat, efisien, dan responsif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis optimalisasi pelayanan keimigrasian di Nusa Penida dengan menggunakan pendekatan model CIPP (Context, Input, Process, Product) sebagai kerangka analisis. Metode penelitian yang diterapkan adalah deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konteks pelayanan keimigrasian di Nusa Penida membutuhkan perhatian khusus dalam hal infrastruktur dan sumber daya manusia. Input yang optimal, seperti pelatihan petugas dan penyediaan fasilitas yang memadai, sangat diperlukan untuk mendukung proses pelayanan. Selain itu, implementasi layanan inovatif seperti Eazy Passport terbukti meningkatkan aksesibilitas, tetapi masih dihadapkan pada kendala teknis dan geografis. Di sisi produk, hasil evaluasi menunjukkan bahwa pembentukan pos pelayanan izin tinggal di Nusa Penida menjadi rekomendasi strategis untuk meningkatkan efektivitas layanan. Penelitian ini merekomendasikan langkah-langkah konkret untuk mengoptimalkan pelayanan keimigrasian melalui pendekatan berbasis kolaborasi antara instansi pemerintah dan masyarakat lokal, guna memenuhi kebutuhan pelayanan yang berkelanjutan.

**Kata Kunci:** *Pelayanan keimigrasian, Nusa Penida, model CIPP.*

## 1. Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan bagian integral dari fungsi pemerintahan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan meningkatkan kesejahteraan umum. Di Indonesia, berbagai sektor pelayanan publik, termasuk keimigrasian, diharapkan mampu memberikan layanan yang efektif, efisien, dan transparan. Dalam konteks ini, Direktorat Jenderal Imigrasi sebagai lembaga yang bertanggung jawab atas pengelolaan urusan keimigrasian di Indonesia harus mampu beradaptasi dengan perkembangan zaman dan memenuhi harapan masyarakat terhadap pelayanan yang berkualitas (Sinambela et al., 2014:5). Pelayanan keimigrasian berperan penting dalam menjaga keamanan dan ketertiban nasional. Hal ini sangat krusial, terutama di daerah-daerah terpencil seperti Nusa Penida, yang merupakan salah satu destinasi wisata utama di Bali. Dengan meningkatnya jumlah wisatawan asing yang berkunjung, kebutuhan akan pelayanan imigrasi yang baik menjadi semakin mendesak. Layanan ini tidak hanya terkait dengan penerbitan paspor dan izin tinggal, tetapi juga dengan pengawasan terhadap keberadaan orang asing untuk mencegah potensi penyalahgunaan izin (Yurizal & Aripin, 2022).

Nusa Penida, meskipun kaya akan potensi wisata, masih menghadapi berbagai tantangan dalam hal penyediaan layanan keimigrasian. Infrastruktur yang terbatas, keterbatasan aksesibilitas, dan kurangnya informasi mengenai prosedur keimigrasian sering kali menghambat masyarakat dalam mengakses layanan tersebut. Hal ini membuat masyarakat merasa terpinggirkan dan berpotensi menurunkan kepuasan mereka terhadap pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah (Damayanti et al., 2015).

Kebijakan dan peraturan yang mengatur pengelolaan keimigrasian juga memainkan peran penting dalam penyediaan layanan di Nusa Penida. Dalam Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 16 Tahun 2009, pengelolaan tata ruang yang baik menjadi salah satu fokus utama untuk mendukung pengembangan pariwisata dan keimigrasian di kawasan tersebut. Hal ini mengharuskan adanya perhatian lebih terhadap penyediaan fasilitas pelayanan publik, termasuk layanan keimigrasian yang mudah diakses oleh masyarakat (Peraturan Daerah Provinsi Bali, 2009).

Dalam menghadapi tantangan tersebut, Direktorat Jenderal Imigrasi telah mengimplementasikan program Eazy Passport. Program ini dirancang untuk meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan pembuatan paspor dengan cara mengadakan layanan di luar kantor imigrasi, sehingga masyarakat di daerah terpencil seperti Nusa Penida dapat lebih mudah mengakses layanan yang diperlukan. Namun, pelaksanaan program ini juga menghadapi kendala, termasuk faktor teknis dan geografis yang mempengaruhi efektivitasnya (Kuba et al., 2024). Keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan terkait pelayanan keimigrasian sangat penting. Dengan melibatkan masyarakat, pemerintah dapat lebih memahami kebutuhan dan tantangan yang dihadapi, serta merancang layanan yang lebih tepat sasaran. Hal ini tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam urusan keimigrasian (Yurizal & Aripin, 2022).

Pengembangan layanan keimigrasian harus memperhatikan prinsip pembangunan berkelanjutan. Layanan yang optimal harus mampu menjaga keseimbangan antara kebutuhan masyarakat dengan kelestarian lingkungan dan budaya setempat. Oleh karena itu, penting untuk merumuskan strategi yang mempertimbangkan semua aspek tersebut agar pelayanan keimigrasian di Nusa Penida dapat berkontribusi positif terhadap pembangunan ekonomi lokal dan keberlanjutan lingkungan (Damayanti et al., 2015). Penelitian ini akan menggunakan model CIPP (Context, Input, Process, Product) sebagai kerangka analisis untuk mengevaluasi efektivitas pelayanan keimigrasian di Nusa Penida. Model ini memberikan panduan yang komprehensif dalam menganalisis berbagai aspek pelayanan keimigrasian, mulai dari konteks dan input yang diperlukan, proses pelaksanaan, hingga hasil yang dicapai. Dengan pendekatan ini, diharapkan dapat teridentifikasi tantangan dan solusi untuk meningkatkan layanan keimigrasian di wilayah tersebut (Kuba et al., 2024).

Diharapkan, melalui optimalisasi pelayanan keimigrasian di Nusa Penida, pemerintah dapat meningkatkan aksesibilitas layanan bagi masyarakat, memperkuat pengawasan terhadap orang asing, dan mendukung pertumbuhan ekonomi lokal melalui pariwisata. Layanan yang baik dan responsif akan

menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan meningkatkan kualitas hidup di daerah tersebut (Puspitasari, 2018).

## 2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk memahami dan menganalisis optimalisasi pelayanan keimigrasian di Nusa Penida. Data dikumpulkan melalui observasi langsung terhadap proses pelayanan keimigrasian yang berlangsung di lokasi, serta melalui kajian pustaka untuk mengumpulkan informasi dari berbagai sumber tertulis yang relevan terkait pelayanan keimigrasian. Observasi dilakukan untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam mengenai interaksi antara petugas imigrasi dan masyarakat, serta dinamika yang terjadi dalam pengajuan dokumen keimigrasian. Kajian pustaka digunakan untuk mendukung analisis dengan data sekunder yang mencakup kebijakan pemerintah, strategi pelayanan, dan penelitian sebelumnya. Analisis data dilakukan dengan menggunakan model CIPP (*Context, Input, Process, Product*) sebagai kerangka untuk mengevaluasi efektivitas dan efisiensi layanan keimigrasian di daerah tersebut.

## 3. Pembahasan

### 3.1 Analisis Pelayanan Keimigrasian di Nusa Penida Berdasarkan Model CIPP

Evaluasi pelayanan publik berbasis model CIPP (*Context, Input, Process, Product*) memberikan pendekatan sistematis untuk menilai efektivitas program dan kebijakan, termasuk dalam konteks pelayanan keimigrasian di daerah terpencil seperti Nusa Penida. Model ini diperkenalkan oleh Stufflebeam dan telah digunakan secara luas dalam kajian evaluasi kebijakan dan pelayanan publik karena mampu menggambarkan secara menyeluruh unsur-unsur utama dari suatu program (Stufflebeam dalam Erialdy et al., 2020).

#### a. *Context* (Konteks)

Nusa Penida merupakan salah satu pulau di Kabupaten Klungkung, Provinsi Bali, yang secara geografis terisolasi dari pulau utama Bali. Meski memiliki potensi besar dalam sektor pariwisata, kondisi geografis ini justru menghadirkan tantangan tersendiri dalam penyediaan pelayanan publik, termasuk layanan keimigrasian. Infrastruktur yang belum merata, akses transportasi yang terbatas, serta belum tersedianya kantor imigrasi permanen di wilayah ini menjadi hambatan utama. Dalam kerangka pembangunan pariwisata berkelanjutan, pelayanan keimigrasian menjadi aspek penting dalam mengelola arus wisatawan asing yang terus meningkat. Damayanti et al. (2015) menekankan bahwa pengembangan pariwisata di Nusa Penida harus seimbang antara peningkatan kunjungan dengan pelestarian lingkungan dan budaya. Maka dari itu, keberadaan layanan imigrasi yang cepat dan akurat menjadi krusial, baik dalam hal pelayanan administratif seperti paspor dan izin tinggal, maupun pengawasan orang asing. Berdasarkan hal tersebut, pelayanan keimigrasian di Nusa Penida dapat disimpulkan sebagai situasi dengan urgensi tinggi namun didukung infrastruktur dan sistem yang belum memadai. Hal ini menjadikan daerah ini membutuhkan perhatian khusus dari pemerintah pusat dan daerah dalam aspek penataan pelayanan publik.

#### b. *Input* (Masukan): Ketersediaan sumber daya manusia (SDM) dan fasilitas penunjang menjadi komponen utama dalam input pelayanan. Dalam konteks Nusa Penida, permasalahan yang muncul adalah minimnya tenaga profesional keimigrasian yang ditempatkan secara khusus di daerah tersebut. Selain itu, tidak tersedianya kantor permanen, perangkat digital terbatas, serta jaringan internet yang tidak stabil menghambat efisiensi layanan. Menurut Rahmanto et al. (2020), pembentukan Unit Layanan Paspor (ULP) dan Unit Kerja Kantor Imigrasi (UKK) adalah bentuk desentralisasi pelayanan keimigrasian yang bertujuan mendekatkan layanan kepada masyarakat. Namun, di berbagai daerah, pembentukan unit-unit ini sering menghadapi kendala dari sisi ketenagaan, status kepegawaian, hingga tidak sinkronnya sistem informasi antarunit seperti SIMKIM dan *Biometric Matching System*. Sementara itu, pelatihan berkelanjutan terhadap petugas juga belum menjadi agenda prioritas. Padahal, penguasaan

terhadap regulasi, penggunaan teknologi informasi, serta kemampuan komunikasi publik adalah aspek krusial dalam pelayanan publik berkualitas. Tim Politeknik Imigrasi (2023) menegaskan pentingnya peningkatan kapasitas SDM sebagai bagian dari optimalisasi fungsi pelayanan imigrasi. Kondisi ini memperlihatkan bahwa input pelayanan keimigrasian di Nusa Penida belum dalam kondisi optimal, sehingga dibutuhkan strategi penguatan dari aspek SDM, teknologi, dan sarana operasional sebagai dasar utama peningkatan pelayanan.

- c. *Process* (Proses): Dari sisi proses, Direktorat Jenderal Imigrasi telah mengembangkan beberapa inovasi layanan publik untuk menjangkau masyarakat di wilayah terpencil, salah satunya melalui program *Eazy Passport*. Program ini merupakan bentuk pelayanan jemput bola di mana petugas imigrasi mendatangi lokasi masyarakat secara kolektif untuk memproses permohonan paspor. Namun demikian, implementasi program ini di Nusa Penida masih belum konsisten. Kendala teknis seperti sinyal internet yang lemah, keterbatasan alat, serta perencanaan jadwal yang tidak rutin menyebabkan program ini belum mencapai potensi maksimalnya. Dalam konteks evaluasi CIPP, proses yang tidak stabil akan berdampak langsung terhadap kualitas dan persepsi masyarakat terhadap layanan publik (Erialdy et al., 2020). Selain itu, aspek koordinasi antarinstansi, baik di tingkat pusat, daerah, maupun antarunit kerja juga belum berjalan dengan efektif. Kolaborasi lintas sektor sangat penting untuk memastikan pelayanan keimigrasian tidak hanya berjalan sebagai prosedur administratif, tetapi juga sebagai alat pengawasan dan dukungan terhadap pembangunan wilayah, terutama kawasan pariwisata strategis seperti Nusa Penida.
- d. *Product* (Produk): Hasil atau output dari pelayanan keimigrasian diukur dari kepuasan masyarakat terhadap layanan, efektivitas pengawasan orang asing, serta dukungan terhadap kebutuhan lokal. Meski program seperti *Eazy Passport* telah memberikan dampak positif dengan menjangkau masyarakat yang sebelumnya kesulitan mengakses layanan, namun karena sifatnya yang insidental dan temporer, hasilnya belum signifikan untuk jangka panjang. Rahmanto et al. (2020) menyatakan bahwa pembentukan UKK secara permanen di daerah dengan lalu lintas orang asing yang tinggi merupakan solusi strategis untuk meningkatkan efektivitas pelayanan dan pengawasan. Tanpa keberadaan pos permanen, pelayanan akan terus bergantung pada program kunjungan yang tidak menjamin kesinambungan dan kualitas. Dalam konteks Nusa Penida, kebutuhan akan pos layanan izin tinggal sangat mendesak mengingat meningkatnya jumlah wisatawan asing dan potensi masalah overstay atau pelanggaran izin. Tim Politeknik Imigrasi (2023) menambahkan bahwa pelayanan izin tinggal merupakan aspek vital untuk menjamin tegaknya kedaulatan negara dan kelancaran arus pariwisata yang legal dan teratur.

### 3.2 Strategi Optimalisasi Pelayanan Keimigrasian di Daerah Terpencil

Berdasarkan analisis terhadap pelayanan keimigrasian di Nusa Penida menggunakan model evaluasi CIPP, dapat disimpulkan bahwa pelayanan di wilayah ini menghadapi tantangan dari aspek infrastruktur, SDM, serta kesinambungan pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan strategi optimalisasi yang bersifat adaptif, efisien, dan berkelanjutan untuk mengatasi hambatan tersebut serta meningkatkan kualitas pelayanan publik. Berikut ini tiga strategi utama yang dapat diimplementasikan:

- a. *Pembentukan Pos Pelayanan Izin Tinggal Permanen*: Strategi utama yang direkomendasikan adalah pembentukan pos pelayanan izin tinggal secara permanen di Nusa Penida. Keberadaan pos ini penting sebagai upaya desentralisasi layanan imigrasi agar lebih dekat dengan masyarakat dan wisatawan asing yang tinggal sementara di pulau tersebut. Pembentukan unit layanan seperti UKK (Unit Kerja Kantor Imigrasi) atau bentuk pos tetap lainnya dinilai mampu meningkatkan efektivitas layanan, memperpendek jalur birokrasi, serta memperkuat pengawasan terhadap keberadaan dan aktivitas orang asing. Rahmanto et al. (2020) menegaskan bahwa pembentukan UKK merupakan solusi konkret terhadap ketimpangan distribusi kantor imigrasi yang masih terkonsentrasi di kota-kota besar. Penambahan unit pelayanan teknis ini akan membantu mengurangi beban kantor induk serta memberikan akses langsung dan cepat

- kepada masyarakat di daerah. Dalam konteks Nusa Penida yang merupakan destinasi wisata strategis, keberadaan pos ini juga menjadi langkah preventif terhadap pelanggaran izin tinggal serta bagian dari diplomasi keamanan nasional (UU No. 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian).
- b. Penguatan Kapasitas SDM dan Infrastruktur Teknologi: Kinerja pelayanan publik sangat ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia dan kecukupan sarana prasarana yang mendukung proses layanan. Di Nusa Penida, keterbatasan jumlah dan kapasitas petugas imigrasi menjadi salah satu hambatan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan responsif. Oleh karena itu, diperlukan program peningkatan kapasitas petugas melalui pelatihan rutin, rotasi petugas yang kompeten, serta rekrutmen berbasis kebutuhan wilayah. Selain SDM, dukungan infrastruktur teknologi seperti jaringan internet yang stabil, perangkat biometrik, dan sistem informasi keimigrasian (SIMKIM) menjadi keharusan. Permasalahan yang sering terjadi seperti gangguan koneksi atau tidak sinkronnya data antarunit perlu segera diatasi dengan intervensi sistemik. Menurut Tim Politeknik Imigrasi (2023), teknologi pelayanan publik yang handal merupakan indikator penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance), khususnya dalam aspek transparansi dan akuntabilitas pelayanan imigrasi.
  - c. Penerapan Model Layanan Kolaboratif Berbasis Masyarakat Lokal: Keterlibatan masyarakat dalam perencanaan dan pelaksanaan pelayanan publik menjadi kunci keberhasilan optimalisasi layanan di daerah terpencil. Strategi ketiga yang direkomendasikan adalah penerapan model pelayanan kolaboratif, di mana instansi imigrasi menjalin kemitraan aktif dengan pemerintah daerah, tokoh masyarakat, pelaku pariwisata, serta aparat keamanan lokal. Bentuk kolaborasi ini dapat berupa fasilitasi lokasi layanan, penyebaran informasi keimigrasian, hingga pelaporan indikasi pelanggaran oleh warga asing. Yurizal dan Aripin (2022) menyebut model *vertical collaborative governance* sebagai pendekatan yang mampu menjembatani ketimpangan layanan antara pusat dan daerah, terutama di wilayah dengan kondisi geografis dan aksesibilitas yang terbatas. Pelibatan masyarakat tidak hanya mempercepat penyebaran informasi layanan, tetapi juga meningkatkan legitimasi dan rasa memiliki (sense of ownership) masyarakat terhadap pelayanan publik. Model kolaboratif juga berperan penting dalam pengawasan berbasis komunitas, di mana masyarakat menjadi garda terdepan dalam mencegah praktik penyalahgunaan izin tinggal atau kegiatan ilegal oleh WNA di wilayahnya. Strategi ini sejalan dengan semangat pelayanan publik yang partisipatif, adil, dan berbasis kebutuhan lokal (Sinambela et al., 2014).

#### 4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dengan pendekatan model CIPP, dapat disimpulkan bahwa pelayanan keimigrasian di Nusa Penida masih menghadapi berbagai tantangan struktural dan teknis yang memengaruhi efektivitas dan kualitas layanan. Keterbatasan infrastruktur, sumber daya manusia, serta belum adanya unit pelayanan tetap menjadi hambatan utama dalam menjangkau masyarakat dan wisatawan asing di wilayah tersebut. Meskipun inovasi seperti *Eazy Passport* telah memberikan dampak positif dalam meningkatkan aksesibilitas layanan, sifatnya yang tidak berkelanjutan menjadikan hasil pelayanan belum sepenuhnya optimal. Oleh karena itu, diperlukan langkah-langkah strategis yang menyentuh akar persoalan secara menyeluruh.

Untuk mengoptimalkan pelayanan keimigrasian di daerah terpencil seperti Nusa Penida, perlu dilakukan pembentukan pos layanan izin tinggal permanen, penguatan kapasitas SDM dan teknologi informasi, serta penerapan model pelayanan kolaboratif berbasis masyarakat lokal. Strategi-strategi ini tidak hanya akan memperkuat fungsi pelayanan keimigrasian sebagai bagian dari perlindungan negara, tetapi juga mendukung pengembangan pariwisata berkelanjutan yang inklusif dan terintegrasi. Dengan demikian, pelayanan keimigrasian yang baik akan menciptakan kepercayaan publik, memperkuat tata kelola pemerintahan yang responsif, serta memberikan kontribusi nyata terhadap pembangunan ekonomi dan sosial masyarakat setempat.

### **Bibliografi**

- Damayanti, I. A. K. W., Wijaya, I. N., & Kanca, I. N. (2015). Strategi pengembangan Pulau Nusa Penida sebagai kawasan pariwisata yang berkelanjutan. *Sosial dan Humaniora*, 5(2), 136–145.
- Erialdy, E., Prastowo, S. L., & Permana, A. I. (2020). Penggunaan evaluasi model CIPP pada implementasi kebijakan penilaian prestasi kerja Pegawai Negeri Sipil Kota Tangerang Selatan. *Perspektif: Jurnal Ilmu Administrasi*, 2(1), 73–75.
- Kuba, T. A. F., Hasan, E., & Kamaly, N. (2024). Implementasi inovasi program Eazy Passport untuk meningkatkan layanan keimigrasian bagi masyarakat Kota Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FISIP USK*, 9(4), 1–13.
- Politeknik Imigrasi. (2023). *Pelayanan keimigrasian: Optimalisasi fungsi keimigrasian dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik*. PT Dewangga Energi Internasional.
- Puspitasari, R. (2018). Tantangan dan peluang dalam pelayanan publik di era digital. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(1), 35–45.
- Rahmanto, T. Y., Dianto, M., Kurniawan, A. R., & Salasa, A. (2020). Efektivitas kebijakan pembentukan Unit Layanan Paspor dan Unit Kerja Kantor Imigrasi sebagai fungsi pelayanan dan pengawasan keimigrasian di Indonesia. *Gema Publica: Jurnal Manajemen dan Kebijakan Publik*, 5(2), 72–75.
- Sinambela, S. J., Harahap, H., & Novita, D. (2014). *Pelayanan publik: Teori dan praktik*. Bumi Aksara.
- Yurizal, R., & Aripin, S. (2022). Ketimpangan penyediaan pelayanan keimigrasian di daerah terpencil: Proses pengambilan keputusan kolaboratif dalam vertical collaborative governance. *Jurnal Good Governance*, 18(2), 196–210.