

Dilema Kepatuhan Aparatur Lini Depan Keimigrasian: Aplikasi Protection Motivation Theory Dalam Mitigasi Pemalsuan Identitas Paspor

Iman Wirayudha¹ Agung Sulistyo Purnomo² Intan Nurkumalawati³

Politeknik Imigrasi dan Pemasyarakatan Indonesia, Depok, Jawa Barat, Indonesia^{1,2,3}

Email: wirayudhaiman10@gmail.com¹ theagungpurnomo@gmail.com²
intannurkumala1@gmail.com³

Abstrak

Penelitian ini menganalisis motivasi dan tingkat kepatuhan prosedural petugas wawancara keimigrasian dalam memitigasi risiko pemalsuan identitas pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Timur. Di tengah tingginya beban kerja harian yang mencapai puncak 433 permohonan per hari, petugas lini depan dihadapkan pada dilema antara efisiensi pelayanan publik dan ketelitian gatekeeping keamanan negara. Menggunakan kerangka Protection Motivation Theory (PMT), penelitian kualitatif studi kasus ini mengevaluasi interaksi antara Threat Appraisal (penilaian ancaman) dan Coping Appraisal (penilaian koping) pada 4 orang petugas wawancara (kategori Junior dan Senior) serta pejabat pengawas terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi keparahan sanksi disiplin internal (perceived severity) dan kesadaran akan canggihnya modus pemalsuan dokumen kependudukan (perceived vulnerability, seperti pada kasus Jack Li alias Li Shangjie) membentuk kewaspadaan petugas. Namun, titik jenuh kognitif akibat beban kerja puncak memicu variasi ketahanan fokus antarpetugas (pukul 11.00 pada petugas senior dan pukul 14.00 pada petugas junior). Keberhasilan mitigasi dipengaruhi oleh self-efficacy petugas dalam menerapkan deeper interview serta ketersediaan instrumen diskresi pelimpahan kasus ke unit Inteldakim. Penelitian ini merekomendasikan penyesuaian interval jeda istirahat terstruktur dan formalisasi SOP pelimpahan penanganan anomali data.

Kata Kunci: *Protection Motivation Theory*; Kepatuhan Prosedural; Keimigrasian; Pemalsuan Identitas; Paspor



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

PENDAHULUAN

Kantor Imigrasi merupakan benteng terdepan (frontline security gatekeeper) dalam menjaga kedaulatan negara sekaligus penyelenggara pelayanan publik di bidang penerbitan dokumen perjalanan Republik Indonesia. Dalam menjalankan fungsi ganda ini, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Timur menghadapi dinamika operasional yang sangat kompleks. Berdasarkan Laporan Permohonan Paspor harian tahun 2026, volume permohonan paspor mengalami lonjakan masif dengan rata-rata harian mencapai 336,9 permohonan dan puncak kepadatan mencapai 433 permohonan per hari. Mayoritas pemohon mengakses layanan melalui aplikasi digital M-Paspor, di samping kuota antrean prioritas dan BAP. Tingginya kuota layanan ini menciptakan tekanan beban kerja yang berpotensi menggerus kepatuhan prosedural petugas wawancara. Di satu sisi, petugas dituntut menyelesaikan antrean secara cepat untuk menghindari penumpukan pemohon di area pelayanan. Di sisi lain, petugas wajib melaksanakan SOPAP Penerbitan Paspor secara ketat guna mendeteksi anomali data dan indikasi pemalsuan identitas. Kekhawatiran ini terbukti dengan tercatatnya 486 kasus pembatalan permohonan paspor akibat dokumen tidak sah, data ganda, maupun keterangan tidak benar. Salah satu preseden krusial yang menguji sistem pengawasan lini depan adalah kasus pemalsuan identitas atas nama Jack Li alias Li Shangjie (WN China). Subjek berhasil memperoleh dokumen kependudukan Indonesia berupa KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, dan Ijazah terbitan baru dari wilayah Papua dan Jawa Tengah melalui manipulasi data

administrasi kependudukan. Kasus ini berhasil diungkap oleh petugas wawancara Kanim Jakarta Timur bukan melalui sistem integrasi basis data otomatis, melainkan melalui kepekaan intuisi verbal (ketidakmampuan berbahasa Indonesia) serta kecurigaan administratif terhadap seluruh dokumen pendukung yang baru saja diterbitkan (double red flags). Untuk membedah mekanisme psikologis dan motivasi kepatuhan petugas dalam situasi bertekanan tinggi tersebut, penelitian ini menerapkan Protection Motivation Theory (PMT) yang dikembangkan oleh Rogers (1975). PMT menjelaskan bahwa motivasi perlindungan individu dipicu oleh dua jalur kognitif: Threat Appraisal (penilaian ancaman yang mencakup Perceived Severity dan Perceived Vulnerability) serta Coping Appraisal (penilaian koping yang mencakup Response Efficacy dan Self-Efficacy). Penelitian ini mengisi kesenjangan literatur (literature gap) dengan memperluas aplikasi PMT yang umumnya digunakan pada ranah kesehatan dan keamanan siber ke dalam analisis kepatuhan birokrasi keimigrasian.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus deskriptif-analitis untuk mengeksplorasi secara mendalam proses kognitif dan kepatuhan prosedural petugas wawancara di Kanim Kelas I TPI Jakarta Timur. Pemilihan informan dilakukan secara purposive sampling yang dikelompokkan berdasarkan kriteria masa kerja guna membandingkan ketahanan mental antara petugas Junior (< 2 tahun masa kerja) dan petugas Senior (> 5 tahun masa kerja). Informan kunci dalam penelitian ini terdiri dari 4 (empat) orang Petugas Wawancara (Pak Anggita, Bang Faiz, Kak Diah, dan Kak Aul), serta di-triangulasi dengan 3 (tiga) pejabat pengawas teknis, yaitu Kepala Seksi Lalu Lintas Keimigrasian (Himawan Yuniansyah Sugiono), Kepala Subseksi Pelayanan Dokumen Perjalanan (Dame Elisa Prima), dan Kepala Subseksi Intelijen Keimigrasian (Fahrurozi). Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semiterstruktur mendalam, observasi lapangan, serta analisis dokumen resmi (SOPAP IMI-0003.GR.01.02 Tahun 2022, Nota Dinas WIM.10.IMI.IMI.4-UM.01.01-305, dan data kependudukan Disdukcapil). Analisis data mengikutsertakan model interaktif Miles & Huberman meliputi reduksi data, penyajian data (display), dan penarikan kesimpulan berdasarkan variabel PMT.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Penilaian Ancaman dan Kewaspadaan Prosedural: Hasil wawancara mengonfirmasi bahwa Threat Appraisal memainkan peran dominan dalam membentuk kewaspadaan awal petugas wawancara. Dalam aspek Perceived Severity (persepsi keparahan), seluruh petugas menyadari penuh konsekuensi hukum dan sanksi administratif kepegawaian apabila meloloskan dokumen pemohon yang bermasalah. Petugas merasa rentan terhadap pemeriksaan internal oleh Seksi Inteldakim maupun Wasdakim serta sanksi BAP jika terjadi kebobolan dokumen paspor. Sementara itu, pada aspek Perceived Vulnerability (persepsi kerentanan), kasus Jack Li menjadi pemicu kesadaran (eye-opener) bagi petugas. Sebagaimana disampaikan oleh Bang Faiz dan Pak Anggita, keberadaan dokumen otentik tapi palsu (aspal)—di mana dokumen fisik terdaftar resmi di Disdukcapil namun didasarkan pada identitas asing yang dimanipulasi—menunjukkan bahwa pemindaian berkas saja tidak cukup. Kombinasi antara hambatan komunikasi verbal dan kegagalan dokumen terbitan baru menjadi indikator utama yang mendorong petugas melakukan deeper interview. Titik Jenuh Kognitif dan Strategi Koping Petugas: Dalam aspek Coping Appraisal, penelitian ini menemukan fenomena krusial berupa variasi Titik Jenuh Kognitif (Cognitive Fatigue Point) akibat gempuran kuota harian hingga 433 permohonan. Kelelahan mental ini berdampak langsung pada variabel Self-Efficacy

(keyakinan kapasitas diri) petugas. Petugas Senior (Pak Anggita dan Bang Faiz) mengidentifikasi bahwa titik terendah fokus terjadi pada rentang pukul 11.00 - 12.00 WIB, jelang jam istirahat. Untuk mengatasi penurunan kognitif tersebut, petugas senior menerapkan strategi koping taktis berupa jeda singkat (*micro-break*), peregangan, atau berkoordinasi langsung dengan Supervisor. Sebaliknya, petugas Junior (Kak Diah) mengeluhkan penurunan fokus pada pukul 14.00 - 15.00 WIB dan sempat mengalami kecanggungan psikologis dalam hierarki pelaporan saat menemukan indikasi tindak pidana keimigrasian.

Tabel 1. Matriks Perbandingan Komponen PMT Antar-Petugas Wawancara

Nama Informan	Kategori Masa Kerja	Titik Jenuh Kognitif	Bentuk Threat Appraisal Utama	Strategi Coping Appraisal
Pak Anggita	Senior (>5 th)	11.00 - 12.00 WIB	Takut Sanksi BAP & Kebobolan Paspor	Verifikasi Silang & Jeda Istirahat Singkat
Bang Faiz	Senior (>5 th)	11.00 - 12.00 WIB	Kewaspadaan Modus Askon/WNA Asli	Profiling Intuitif & Eskalasi ke SPV
Kak Diah	Junior (<2 th)	14.00 - 15.00 WIB	Kecanggungan Pelaporan & Kebocoran SOP	Bertanya ke Senior & Pendampingan Dokper
Kak Aul	Junior (<2 th)	Dinamis (Jelang Sore)	Tanggung Jawab Hukum Gatekeeper	Penyediaan Waktu Wawancara Memadai

Urgensi SOPAP Pelimpahan Kasus dan Diskresi Pengawasan: Temuan penting dari penanganan kasus Jack Li adalah ketiadaan SOPAP tertulis dari Direktorat Jenderal Imigrasi mengenai mekanisme spesifik pelimpahan kasus anomali dari Seksi Lantaskim ke Seksi Inteldakim. Sektor pengawasan bekerja menggunakan instrumen diskresi berupa Nota Dinas Lokal Nomor WIM.10.IMI.IMI.4-UM.01.01-305. Meskipun diskresi ini berjalan efektif dalam menindak Li Shangjie hingga diterbitkannya Tindakan Administratif Keimigrasian (TAK) berupa deportasi dan penangkalan, ketiadaan SOP tertulis nasional berpotensi menciptakan ketidakpastian hukum dan celah kepatuhan bagi petugas di lapangan.

Pembahasan

Hasil penelitian mengonfirmasi bahwa *Threat Appraisal* berperan dominan dalam membentuk kewaspadaan awal petugas wawancara paspor selaku *gatekeeper* keimigrasian, di mana tingginya *Perceived Severity* terkait sanksi BAP dan pemeriksaan internal dipadukan dengan *Perceived Vulnerability* dari pembelajaran kasus dokumen "aspal" (asli tapi palsu) Jack Li. Pembelajaran kasus tersebut membuktikan bahwa pemindaian berkas administratif semata tidak lagi cukup, sehingga mendorong dilakukannya *deeper interview* ketika petugas menemukan kombinasi indikasi berupa hambatan komunikasi verbal dan anomali pada dokumen kependudukan terbitan baru. Kendati demikian, tingginya beban kerja akibat gempuran kuota harian yang mencapai 433 permohonan memicu kemunculan Titik Jenuh Kognitif (*Cognitive Fatigue Point*) yang bervariasi berdasarkan masa kerja, yakni pada rentang pukul 11.00–12.00 WIB bagi petugas senior dan pukul 14.00–15.00 WIB bagi petugas junior. Kondisi kelelahan kognitif ini secara langsung memengaruhi *Self-Efficacy* petugas, sehingga memunculkan respons *Coping Appraisal* yang beragam, mulai dari penerapannya *micro-break*, peregangan, dan koordinasi dengan Supervisor oleh petugas senior, hingga strategi bertanya dan pendampingan dokumen oleh petugas junior guna mengatasi kecanggungan psikologis dalam hierarki pelaporan indikasi tindak pidana keimigrasian. Dinamika kognitif dan kewaspadaan prosedural petugas di lapangan pada akhirnya berhadapan dengan

ditemukannya kekosongan hukum prosedural (*procedural gap*) di tingkat organisasi. Penelitian menyingkap ketiadaan Standar Operasional Prosedur Alur Pelayanan (SOPAP) tertulis dari Direktorat Jenderal Imigrasi yang mengatur mekanisme spesifik pelimpahan kasus anomali dari Seksi Lantaskim ke Seksi Inteldakim. Guna mengatasi hambatan tersebut, fungsi pengawasan di tingkat satuan kerja bergerak menggunakan instrumen diskresi berupa Nota Dinas Lokal Nomor WIM.10.IMI.IMI.4-UM.01.01-305, yang terbukti efektif secara pragmatis dalam menindak Li Shangjie hingga diterbitkannya Tindakan Administratif Keimigrasian (TAK) berupa deportasi dan penangkalan. Meski instrumen lokal ini berhasil menyelesaikan kasus secara operasional, ketiadaan payung hukum berupa SOPAP tertulis berskala nasional tetap menyimpan potensi ketidakpastian hukum, memicu disparitas penanganan, serta menciptakan celah kepatuhan (*compliance gap*) bagi petugas di garda depan.

KESIMPULAN

Kesimpulan Penelitian ini menyimpulkan bahwa kepatuhan prosedural petugas wawancara di Kanim Kelas I TPI Jakarta Timur didorong oleh kombinasi kuat antara ketakutan akan sanksi disiplin (*Perceived Severity*) dan kesadaran akan ancaman pemalsuan identitas yang canggih (*Perceived Vulnerability*). Namun, efektivitas kepatuhan tersebut terus bergesekan dengan beban kerja puncak yang memicu titik jenuh kognitif. Perbedaan masa kerja terbukti memengaruhi strategi koping dan kecanggungan pelaporan, di mana petugas senior lebih taktis dalam memanfaatkan mekanisme eskalasi informal dibandingkan petugas junior.

Rekomendasi Kebijakan dan Praktis

1. Penataan Interval Istirahat Terstruktur: Direktorat Jenderal Imigrasi dan Kanim Jakarta Timur perlu merancang jadwal rotasi dan jeda mikro (*micro-break*) wajib pada jam-jam rawan kejenuhan (11.00 WIB dan 14.00 WIB) guna memulihkan ketahanan kognitif petugas loket.
2. Formalisasi SOP Pelimpahan Anomali Data: Menyusun SOPAP terintegrasi yang mengatur secara tegas tata cara pelimpahan berkas mencurigakan dari Seksi Lantaskim ke Seksi Inteldakim tanpa bergantung pada diskresi Nota Dinas lokal.
3. Penguatan Modul Pelatihan Deeper Interview: Menyelenggarakan pelatihan berkala mengenai teknik profiling psikologis dan pendeteksian dokumen kependudukan aspal bagi petugas wawancara kategori Junior untuk menghilangkan kecanggungan pelaporan.

DAFTAR PUSTAKA

- Direktorat Jenderal Imigrasi. (2022). Standar Operasional Prosedur Pelayanan (SOPAP) Penerbitan Baru dan Penggantian Paspor Biasa Melalui M-Paspor (SOPAP IMI-0003.GR.01.02 Tahun 2022). Jakarta: Kementerian Hukum dan HAM RI.
- Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Timur. (2025). Nota Dinas Kepala Seksi Lalu Lintas Keimigrasian Nomor WIM.10.IMI.IMI.4-UM.01.01-305 tanggal 20 Februari 2025 Hal Pelimpahan Pemohon Paspor Anomali a.n. Jack Li. Jakarta Timur: Kanim Jakarta Timur.
- Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Timur. (2026). Laporan Permohonan Paspor Harian dan Statistik Pembatalan Dokumen. Jakarta Timur: Kanim Jakarta Timur.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Republik Indonesia. (2011). Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 52. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Rogers, R. W. (1975). A Protection Motivation Theory of Fear Appeals and Attitude Change. *The Journal of Psychology*, 91(1), 93–114.
<https://doi.org/10.1080/00223980.1975.9915803>