

BENCHMARKING SISTEM PEMERIKSAAN IMIGRASI SINGAPURA DAN MALAYSIA: REKOMENDASI MODERNISASI PELAYANAN IMIGRASI INDONESIA

**Muhammad Nur¹, Nurjannah Nonci², Muhammad Rais Rahmat Razak³,
Mutiah Khaerunnisa⁴, Muslimin⁵**

*^{1,2,3,4,5} Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Program Pascasarjana, Universitas Muhammadiyah
Sidenreng Rappang.*

**E-mail: mrarisrahmat@gmail.com*

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan indikator penting dalam menilai efektivitas tata kelola pemerintahan. Dalam konteks mobilitas global, sistem pemeriksaan imigrasi memiliki peran strategis dalam menjaga keamanan nasional dan memperlancar arus keluar masuk manusia. Kegiatan pengabdian masyarakat internasional ini bertujuan untuk mengidentifikasi praktik terbaik (*best practice*) pemeriksaan imigrasi di Singapura dan Malaysia yang dapat dijadikan model dalam meningkatkan efisiensi serta keamanan sistem imigrasi di Indonesia. Kegiatan dilaksanakan pada tanggal 14--21 Januari 2025 di Singapura dan Malaysia dengan pendekatan kualitatif deskriptif melalui observasi lapangan, wawancara, dan studi dokumentasi terhadap kebijakan serta infrastruktur pelayanan imigrasi di kedua negara. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa Singapura memiliki sistem pemeriksaan imigrasi paling efisien dengan penerapan *Automated Immigration Clearance System (AICS)* berbasis biometrik yang terintegrasi dengan basis data keamanan global. Sementara itu, Malaysia menerapkan *Autogate* dan *eVisa* yang memadukan pelayanan digital dan fleksibilitas kebijakan visa bagi pendatang. Berdasarkan analisis komparatif, Indonesia dapat mengadopsi beberapa inovasi dari kedua negara tersebut, antara lain penggunaan teknologi biometrik, penguatan integrasi data antarinstansi, dan pelatihan petugas imigrasi berbasis digital. Kegiatan ini juga berdampak positif terhadap peningkatan wawasan mahasiswa Pascasarjana Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang dalam memahami praktik pelayanan publik internasional serta mendukung implementasi kebijakan *Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM)* dan *Indikator Kinerja Utama (IKU)* perguruan tinggi.

Kata Kunci: pelayanan publik; imigrasi; benchmarking; teknologi digital; efisiensi

ABSTRACT

Public service is an essential indicator in assessing the effectiveness of government performance. In the context of global mobility, the immigration inspection system plays a strategic role in maintaining national security and facilitating the smooth movement of people across borders. This international community service activity aims to identify best practices in immigration inspection implemented in Singapore and Malaysia that can serve as models for improving the efficiency and security of Indonesia's immigration system. The activity was conducted on January 14--21, 2025, in Singapore and Malaysia, using a qualitative descriptive approach through field observation, interviews, and document studies of immigration policies and infrastructures in both countries. The results show that Singapore has the most efficient immigration inspection system through the implementation of the Automated Immigration Clearance System (AICS) based on biometric technology integrated with global security databases. Meanwhile, Malaysia applies the Autogate and eVisa systems that combine digital service innovation and

flexible visa policies. Comparative analysis suggests that Indonesia can adopt several innovations, including biometric-based e-gate systems, inter-agency data integration, and continuous digital training for immigration officers. This activity also has a positive impact on enhancing the knowledge of postgraduate students of Public Administration at Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang in understanding international public service practices, as well as supporting the implementation of the Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) policy and the university's Key Performance Indicators (IKU).

Keywords: *public service; immigration; benchmarking; digital technology; efficiency*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan indikator utama dalam menilai kualitas tata kelola pemerintahan suatu negara (Maani, Dt, n.d.). Dalam konteks administrasi publik modern, upaya peningkatan pelayanan tidak hanya difokuskan pada kecepatan dan efisiensi, tetapi juga pada integrasi teknologi serta peningkatan pengalaman pengguna (Firdausijah & Priatna, 2020). Transformasi digital dalam pelayanan publik menjadi keniscayaan di era globalisasi untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat (Wijayanto, 2015). Salah satu bentuk pelayanan publik yang strategis dan berdampak langsung terhadap mobilitas global ialah sistem pemeriksaan imigrasi. Proses pemeriksaan imigrasi berperan penting dalam menjaga keamanan nasional sekaligus mendukung kelancaran arus keluar masuk manusia, barang, dan jasa antarnegara. Dalam konteks Indonesia sebagai negara kepulauan dengan lebih dari 100 pintu masuk internasional, efektivitas sistem pemeriksaan imigrasi menjadi krusial untuk mendukung sektor pariwisata, perdagangan, dan investasi asing.

Sistem pemeriksaan imigrasi modern tidak hanya berfungsi sebagai mekanisme kontrol perbatasan, tetapi juga sebagai representasi dari kemampuan suatu negara dalam mengelola teknologi informasi dan memberikan pelayanan yang berkualitas. Di era Revolusi Industri 4.0, negara-negara maju telah mengintegrasikan teknologi kecerdasan buatan, *big data*, dan sistem biometrik dalam operasional keimigrasian mereka (Seno, 2022). Sistem yang efisien tidak hanya mempercepat proses pemeriksaan, tetapi juga meningkatkan akurasi identifikasi, memperkuat keamanan nasional, dan memberikan pengalaman positif bagi pelaku perjalanan. Hal ini sejalan dengan prinsip *good governance* yang menekankan pada transparansi, akuntabilitas, dan orientasi pada kepuasan publik (Firdausijah & Priatna, 2020)

Indonesia, sebagai negara dengan pertumbuhan mobilitas internasional yang tinggi, menghadapi tantangan signifikan dalam sistem pemeriksaan imigrasi. Berdasarkan data Direktorat Jenderal Imigrasi, jumlah pergerakan orang asing yang masuk ke Indonesia mencapai jutaan setiap tahunnya, dengan konsentrasi tertinggi di bandara-bandara utama seperti Soekarno-Hatta, Ngurah Rai, dan Juanda. Namun, sistem pemeriksaan imigrasi di Indonesia masih menghadapi sejumlah kendala mendasar, antara lain keterbatasan teknologi, lambatnya proses verifikasi manual, minimnya integrasi data antarinstansi, serta kurangnya koordinasi antara Direktorat Jenderal Imigrasi dengan instansi terkait seperti kepolisian, bea cukai, dan karantina. Kondisi ini menyebabkan

antrean panjang di beberapa pintu masuk internasional, potensi kesalahan administrasi, dan berkurangnya efektivitas pengawasan keamanan. Keluhan pengguna layanan terkait lamanya waktu pemeriksaan imigrasi di Indonesia juga kerap muncul dalam survei kepuasan pelayanan publik, yang berdampak negatif terhadap citra Indonesia sebagai destinasi wisata dan investasi.

Permasalahan tersebut menjadi semakin mendesak ketika dibandingkan dengan negara-negara tetangga di kawasan Asia Tenggara yang telah menerapkan sistem pemeriksaan imigrasi berbasis teknologi digital. Singapura, sebagai salah satu negara dengan sistem pemeriksaan imigrasi paling maju di dunia, telah mengintegrasikan teknologi biometrik, *e-gate*, dan sistem pengenalan wajah (*face recognition*) untuk meningkatkan efisiensi dan keamanan di pintu perbatasan (Fadhilla & Putra, 2024). Bandara Internasional Changi, sebagai hub penerbangan utama di Asia, mampu memproses jutaan penumpang setiap tahunnya dengan rata-rata waktu pemeriksaan imigrasi kurang dari satu menit per orang. Sistem *Automated Immigration Clearance System (AICS)* yang diterapkan Singapura tidak hanya mempercepat proses, tetapi juga terintegrasi dengan basis data keamanan global seperti *Interpol*, sehingga mampu mendeteksi individu berisiko secara real-time (Seno, 2022).

Sementara itu, Malaysia juga menunjukkan komitmen kuat dalam modernisasi sistem keimigrasian melalui penerapan *Autogate System* dan *eVisa* yang memberikan kemudahan bagi warga negara maupun pendatang internasional (Taufiq Hatta Wibowo & Afriyani, 2021). Sistem *Autogate* memungkinkan pemeriksaan mandiri berbasis sidik jari dan pengenalan wajah, sedangkan *eVisa* mengurangi birokrasi manual di kantor perwakilan diplomatik dengan menyediakan platform daring yang cepat dan transparan.

Kantor Imigrasi Kelas I Makassar sebagai salah satu pintu masuk internasional di kawasan Indonesia Timur menghadapi permasalahan serupa dengan kondisi nasional. Berdasarkan koordinasi awal dengan mitra, ditemukan beberapa permasalahan konkret yang dihadapi, yaitu belum tersedianya sistem *e-gate* berbasis biometrik, dominasi proses pemeriksaan manual yang memakan waktu lama, minimnya integrasi sistem database dengan instansi terkait seperti kepolisian dan bea cukai, serta terbatasnya kapasitas sumber daya manusia dalam penguasaan teknologi digital keimigrasian. Kondisi ini mengakibatkan waktu pemeriksaan rata-rata mencapai tiga hingga lima menit per orang, jauh lebih lama dibandingkan dengan standar internasional yang hanya memerlukan waktu kurang dari satu menit. Keluhan dari pengguna layanan terkait lamanya antrian dan kurangnya transparansi dalam proses pemeriksaan juga semakin meningkat, yang pada akhirnya berdampak pada citra pelayanan publik di wilayah tersebut.

Upaya untuk mempelajari dan mengadopsi praktik terbaik dari negara lain menjadi strategi penting dalam reformasi pelayanan publik. Konsep benchmarking dalam administrasi publik merujuk pada proses sistematis untuk mengidentifikasi, mempelajari, dan mengadaptasi praktik-praktik terbaik dari organisasi atau negara lain guna meningkatkan kinerja organisasi sendiri (Yuliawati, 2012). Dalam konteks pelayanan imigrasi, benchmarking internasional memungkinkan Indonesia untuk memahami bagaimana negara-negara maju mengelola teknologi, sumber daya manusia, dan

kebijakan dalam menciptakan sistem yang efisien dan aman. Beberapa studi sebelumnya telah menunjukkan bahwa benchmarking menjadi metode efektif dalam reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik (Brillianty, 2023). Namun, studi komparatif yang secara khusus menganalisis sistem pemeriksaan imigrasi di kawasan Asia Tenggara dengan fokus pada aspek teknologi, kebijakan, dan implementasi lapangan masih terbatas.

Berdasarkan permasalahan yang dihadapi mitra dan pentingnya modernisasi sistem imigrasi nasional, kegiatan pengabdian masyarakat ini dirancang sebagai upaya konkret untuk melakukan transfer pengetahuan kepada Kantor Imigrasi Kelas I Makassar dan Direktorat Jenderal Imigrasi melalui hasil benchmarking sistem pemeriksaan imigrasi di Singapura dan Malaysia. Kegiatan ini tidak hanya berfokus pada studi komparatif akademis, tetapi juga pada implementasi transfer knowledge melalui sosialisasi, workshop, dan penyusunan policy brief yang dapat diaplikasikan oleh mitra dalam merencanakan modernisasi sistem imigrasi. Pemilihan Singapura dan Malaysia sebagai lokasi benchmarking didasarkan pada beberapa pertimbangan strategis, yaitu kedua negara memiliki sistem pemeriksaan imigrasi yang telah terbukti efisien dan mendapat pengakuan internasional, konteks geografis dan sosial-budaya kedua negara memiliki kemiripan dengan Indonesia sehingga adaptasi praktik terbaik menjadi lebih feasible, serta kedua negara merupakan mitra strategis Indonesia dalam kerangka ASEAN sehingga peluang kerja sama dan pertukaran pengetahuan lebih terbuka.

Kegiatan pengabdian masyarakat internasional ini dilaksanakan melalui program *benchmarking* di Singapura dan Malaysia untuk mempelajari praktik terbaik dalam proses pemeriksaan imigrasi. Melalui kegiatan ini, peserta yang terdiri atas dosen dan mahasiswa Pascasarjana Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang memperoleh kesempatan langsung untuk melakukan observasi lapangan, wawancara dengan petugas imigrasi, serta studi dokumentasi terhadap sistem dan kebijakan yang diterapkan di kedua negara tersebut. Pemilihan Singapura dan Malaysia sebagai lokasi *benchmarking* didasarkan pada beberapa pertimbangan strategis. Pertama, kedua negara memiliki sistem pemeriksaan imigrasi yang telah terbukti efisien dan mendapat pengakuan internasional. Kedua, konteks geografis dan sosial-budaya kedua negara memiliki kemiripan dengan Indonesia, sehingga adaptasi praktik terbaik menjadi lebih feasible. Ketiga, kedua negara merupakan mitra strategis Indonesia dalam kerangka ASEAN, sehingga peluang kerja sama dan pertukaran pengetahuan lebih terbuka.

Kegiatan ini juga sejalan dengan kebijakan Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) yang mendorong mahasiswa untuk memperoleh pengalaman belajar di luar kampus melalui kegiatan yang relevan dengan dunia nyata. Bagi mahasiswa Pascasarjana Administrasi Publik yang terlibat sebagai tim pelaksana, kegiatan benchmarking internasional ini memberikan kesempatan berharga untuk memahami implementasi teori administrasi publik dalam konteks global, menganalisis kebijakan komparatif, serta mengembangkan kemampuan berpikir kritis dalam mengevaluasi praktik pelayanan publik. Selain itu, kegiatan ini juga berkontribusi pada pencapaian Indikator Kinerja Utama (IKU) perguruan tinggi, khususnya terkait kolaborasi internasional, relevansi

program studi dengan kebutuhan masyarakat, dan kerja sama dengan instansi pemerintah dalam pengembangan pelayanan publik.

Adapun tujuan kegiatan pengabdian ini adalah pertama, meningkatkan pemahaman mitra terhadap sistem pemeriksaan imigrasi berbasis teknologi di tingkat internasional melalui transfer knowledge hasil observasi langsung dan interaksi dengan praktisi di lapangan. Kedua, mengidentifikasi praktik terbaik (best practice) dalam sistem pemeriksaan imigrasi di Singapura dan Malaysia yang dapat diadaptasi sesuai konteks Indonesia. Ketiga, memberikan rekomendasi kebijakan berbasis bukti empiris bagi peningkatan efisiensi, keamanan, dan kualitas layanan imigrasi di Indonesia melalui penyusunan policy brief dan roadmap implementasi (Brillianty, 2023). Keempat, meningkatkan kapasitas sumber daya manusia petugas imigrasi mitra dalam memahami penggunaan teknologi digital dan manajemen pelayanan berbasis teknologi informasi. Kelima, memperkuat kolaborasi antara akademisi, pemerintah, dan pelaku usaha dalam pengembangan pelayanan publik modern yang adaptif terhadap perubahan global dan perkembangan teknologi. Melalui pencapaian tujuan-tujuan tersebut, kegiatan pengabdian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata bagi reformasi sistem pemeriksaan imigrasi Indonesia sekaligus memperkaya khazanah keilmuan administrasi publik di Indonesia dengan pendekatan berbasis transfer knowledge kepada mitra.

METODE

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilaksanakan pada tanggal 14 sampai 21 Januari 2025 di Singapura dan Malaysia. Lokasi pelaksanaan meliputi titik-titik imigrasi utama di kedua negara tersebut, yaitu Bandara Internasional Changi Singapura dan beberapa pos pemeriksaan imigrasi di Malaysia. Peserta kegiatan terdiri dari mahasiswa Pascasarjana Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang dengan didampingi oleh dua dosen pembimbing.

Metode pelaksanaan kegiatan mencakup beberapa tahapan. Pertama, tahap persiapan meliputi koordinasi dengan pihak terkait, penyusunan instrumen observasi dan wawancara, serta pembekalan kepada mahasiswa peserta mengenai tujuan dan target kegiatan. Kedua, tahap pelaksanaan kegiatan terdiri dari observasi langsung di lokasi pemeriksaan imigrasi untuk mengamati proses, teknologi yang digunakan, dan interaksi antara petugas dengan pengguna layanan. Wawancara dilakukan dengan petugas imigrasi dan pelaku perjalanan untuk memperoleh informasi mendalam mengenai efektivitas sistem yang diterapkan. Studi dokumentasi dilakukan terhadap kebijakan dan regulasi keimigrasian yang berlaku di Singapura dan Malaysia. Diskusi kelompok fokus dilaksanakan untuk menganalisis temuan dan merumuskan rekomendasi kebijakan.

Ketiga, tahap evaluasi dan monitoring meliputi penyusunan laporan hasil kegiatan, presentasi temuan kepada pemangku kepentingan, serta penyusunan artikel ilmiah untuk publikasi. Teknik evaluasi yang digunakan mencakup angket untuk mengukur peningkatan pemahaman mahasiswa, observasi terhadap proses pelaksanaan kegiatan, serta wawancara untuk menggali umpan balik dari peserta dan mitra. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus komparatif. Data

dikumpulkan melalui observasi partisipatif, wawancara mendalam dengan pemangku kepentingan terkait, serta analisis kebijakan yang berlaku di Singapura dan Malaysia. Selain itu, tinjauan literatur dari berbagai penelitian sebelumnya juga digunakan sebagai dasar analisis untuk memperkuat temuan lapangan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian masyarakat internasional ini memberikan hasil yang signifikan dalam memahami dan mengadaptasi praktik terbaik (*best practice*) pemeriksaan imigrasi dari Singapura dan Malaysia untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Melalui serangkaian kegiatan observasi, wawancara, dan diskusi lapangan, tim pengabdian memperoleh data empiris yang menunjukkan bahwa kedua negara tersebut telah menerapkan sistem keimigrasian yang efisien, transparan, dan terintegrasi dengan teknologi digital mutakhir. Hasil ini menjadi dasar penting untuk merumuskan rekomendasi kebijakan yang relevan dengan konteks administrasi publik Indonesia.

 Best Practice BMPA-2025-1 14-21 Jan 25 (Sing-Malay)		Judul: Proses Pemeriksaan Imigrasi Mahasiswa/NIM: MUSLIMIN, ST/0910581123060	
 <p>old</p> <p>Photo, sumber: travel.okezone.com/read/2023/11/23</p>	 <p>Best Practice</p> <p>Photo, sumber: Dokumentasi pribadi (BMPA-2025-1_tgl14/01/2025)</p>	Indikator pelayanan publik pada proses pemeriksaan Imigrasi: <ol style="list-style-type: none"> Kesederhanaan: Di Bandara makassar masih dilayani secara langsung oleh petugas, sedang disingapura proses lebih simpel karena proses pemeriksaan passport dilakukan sendiri/mandiri dan hanya diarahkan petugas jika ada kendala. Kepastian waktu: Proses pemeriksaan secara mandiri membutuhkan waktu yang lebih sedikit dibandingkan dengan bantuan petugas Akurasi: Dalam hal akurasi, pemeriksaan passport di Singapura lebih tinggi karena dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang lebih canggih dibandingkan dengan di Bandara Makassar yang masih menggunakan petugas yang masih memiliki potensi untuk melakukan kesalahan dalam proses pemeriksaan . Kelengkapan sarana dan prasarana: Sarana & Prasarana bandara di Singapura yg lebih lengkap dan canggih sehingga pemeriksaan bisa dilakukan secara mandiri 	
<p>Locus/focus : Proses Pemeriksaan di Imigrasi Bandara di Makassar</p> <p>Manfaat : Proses pemeriksaan masih menggunakan petugas secara langsung</p> <p>Efek : Banyak waktu yang dibutuhkan</p>	<p>Locus/focus : Proses Pemeriksaan di Imigrasi Bandara di Singapura</p> <p>Manfaat : Proses pemeriksaan mandiri, ada petugas yang mengarahkan jika ada kendala</p> <p>Efek : waktu yang dibutuhkan sedikit</p>		

Sistem Pemeriksaan Imigrasi Singapura

Singapura menampilkan model pemeriksaan imigrasi yang modern, efisien, dan berorientasi pada keamanan nasional (Seno, 2022). Pemerintah Singapura telah menerapkan sistem *Automated Immigration Clearance System (AICS)* yang menggabungkan teknologi biometrik, seperti sidik jari, iris mata, dan pengenalan wajah (*facial recognition*) (Fadhilla & Putra, 2024). Sistem ini memungkinkan pelintas batas melewati gerbang pemeriksaan tanpa kontak langsung dengan petugas, sehingga mengurangi potensi penularan penyakit dan meningkatkan efisiensi pelayanan. Data hasil observasi menunjukkan bahwa waktu pemeriksaan rata-rata di Bandara Internasional

Changi hanya memerlukan waktu kurang dari satu menit per individu, dibandingkan dengan rata-rata 3--5 menit di beberapa bandara di Indonesia. Efisiensi ini ditopang oleh konektivitas data yang tinggi antara sistem imigrasi, kepolisian, dan otoritas bandara. Selain itu, sistem Singapura juga memiliki integrasi dengan *Interpol Global Database*, yang memungkinkan proses deteksi dini terhadap individu dengan risiko keamanan tinggi (Brillianty, 2023)

Selain aspek teknologi, Singapura juga menekankan kedisiplinan dan profesionalisme petugas. Berdasarkan hasil wawancara, petugas imigrasi mendapatkan pelatihan rutin mengenai teknologi baru, etika pelayanan, serta komunikasi antarbudaya. Pemerintah Singapura memandang petugas imigrasi sebagai garda depan keamanan negara yang harus memiliki kompetensi teknis dan *soft skill* yang seimbang (Seno, 2022). Hal ini menjadi cerminan penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan publik yang berorientasi pada kinerja, integritas, dan akuntabilitas (Firdausijah & Priatna, 2020).

Sistem Pemeriksaan Imigrasi Malaysia

Malaysia menunjukkan pendekatan yang berbeda namun tetap inovatif. Negara ini menerapkan sistem *Autogate* dan *eVisa*, yang memungkinkan warga negara Malaysia serta pemegang izin tinggal jangka panjang untuk melakukan pemeriksaan mandiri (Taufiq Hatta Wibowo & Afriyani, 2021). Sistem *eVisa* memberikan kemudahan bagi wisatawan asing dengan proses daring yang cepat dan transparan, mengurangi birokrasi manual di kantor perwakilan diplomatik. Namun, hasil observasi juga menunjukkan bahwa sistem di Malaysia masih menghadapi beberapa kendala, terutama dalam aspek integrasi data antarinstansi dan keandalan jaringan di beberapa pintu masuk darat. Meskipun demikian, Malaysia berhasil menjaga keseimbangan antara aspek pelayanan publik dan keamanan, serta memberikan fleksibilitas kebijakan visa bagi tenaga kerja asing dan wisatawan dari negara berkembang.

Analisis Komparatif Sistem Imigrasi Singapura, Malaysia, dan Indonesia

Dari hasil perbandingan, Singapura unggul dalam aspek otomatisasi dan keamanan, sementara Malaysia lebih adaptif dalam kebijakan pelayanan dan kemudahan akses. Indonesia, di sisi lain, masih menghadapi tantangan besar dalam hal efisiensi, digitalisasi, dan integrasi antarinstansi (Lukman & Riska Agustina, 2023). Proses pemeriksaan imigrasi di Indonesia masih banyak dilakukan secara manual, terutama di bandara sekunder dan pelabuhan, yang menyebabkan antrean panjang dan potensi kesalahan administrasi. Berdasarkan temuan tersebut, kegiatan ini menyarankan bahwa Indonesia perlu mempercepat transformasi digital pada sistem pemeriksaan imigrasi melalui pengembangan *e-gate* berbasis biometrik, integrasi data lintas lembaga, dan pelatihan petugas berbasis teknologi (Wijayanto, 2015).

Dampak Akademik dan Kelembagaan

Selain aspek teknis, kegiatan ini juga menghasilkan dampak akademik dan kelembagaan yang nyata. Bagi mahasiswa Pascasarjana Administrasi Publik yang terlibat, kegiatan *benchmarking* ini memberikan pengalaman langsung dalam menganalisis implementasi kebijakan publik di tingkat internasional. Mahasiswa tidak hanya belajar mengenai teori pelayanan publik, tetapi juga memperoleh pemahaman

praktis tentang bagaimana kebijakan, teknologi, dan manajemen sumber daya manusia saling berinteraksi dalam meningkatkan efisiensi pemerintahan (Yuliawati, 2012). Hal ini sejalan dengan semangat *Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM)* yang mendorong mahasiswa untuk belajar di luar kampus dan berinteraksi langsung dengan dunia profesional.

Dampak kelembagaan juga terlihat pada peningkatan jejaring kolaborasi antara universitas, pemerintah, dan sektor swasta. Melalui kegiatan ini, Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang berhasil memperkuat kerja sama internasional dengan lembaga imigrasi di Singapura dan Malaysia, serta membuka peluang kerja sama riset dan pelatihan di bidang pelayanan publik digital (Arrahman, 2023). Sinergi ini menjadi langkah strategis untuk memperluas peran perguruan tinggi dalam mendukung reformasi birokrasi di Indonesia melalui riset terapan dan kegiatan pengabdian yang berorientasi solusi (Brillianty, 2023).

Rekomendasi Kebijakan untuk Indonesia

Dari sisi kebijakan, kegiatan ini menghasilkan sejumlah rekomendasi praktis yang dapat diimplementasikan oleh pemerintah Indonesia. Pertama, memperluas penerapan *e-gate* dengan sistem pengenalan wajah di seluruh bandara internasional (Fadhilla & Putra, 2024). Kedua, membangun integrasi data antara Direktorat Jenderal Imigrasi, Kepolisian, Bea Cukai, dan Kementerian Perhubungan untuk mempercepat proses verifikasi identitas. Ketiga, memperkuat keamanan siber untuk melindungi data pribadi pelintas. Keempat, meningkatkan kapasitas petugas imigrasi melalui pelatihan berkelanjutan berbasis teknologi dan komunikasi publik (Wijayanto, 2015). Implementasi rekomendasi ini diharapkan dapat mempercepat proses modernisasi imigrasi Indonesia sekaligus meningkatkan daya saing pelayanan publik di kancah global.

Secara keseluruhan, kegiatan pengabdian ini tidak hanya menghasilkan pembelajaran empiris tentang sistem pemeriksaan imigrasi di negara maju, tetapi juga memberikan kontribusi strategis bagi pengembangan ilmu administrasi publik di Indonesia. Kegiatan ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik memerlukan sinergi antara kebijakan, teknologi, dan sumber daya manusia (Firdausijah & Priatna, 2020). Dengan mempelajari praktik terbaik dari Singapura dan Malaysia, Indonesia dapat mempercepat transformasi digital dalam sistem keimigrasian untuk mewujudkan pelayanan publik yang responsif, efisien, dan berkeadilan bagi seluruh masyarakat (Maani & Dt, n.d.).

KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian masyarakat internasional ini memberikan pemahaman mendalam tentang pentingnya modernisasi sistem pemeriksaan imigrasi melalui adopsi teknologi dan praktik terbaik dari negara lain. Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan analisis komparatif antara Singapura dan Malaysia, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan kedua negara dalam mengelola sistem keimigrasian ditentukan oleh tiga faktor utama, yaitu penerapan teknologi digital dan biometrik yang terintegrasi, profesionalisme sumber daya manusia, serta koordinasi lintas lembaga yang kuat dalam

pengawasan perbatasan. Singapura menunjukkan keunggulan dalam efisiensi dan keamanan melalui sistem otomatisasi berbasis *Automated Immigration Clearance System (AICS)*, sedangkan Malaysia menonjol dalam kebijakan pelayanan publik yang fleksibel melalui penerapan *Autogate* dan *eVisa*. Kedua sistem tersebut menjadi model penting bagi Indonesia dalam upaya reformasi pelayanan keimigrasian.

Hasil kegiatan menunjukkan bahwa Indonesia masih menghadapi beberapa kendala mendasar dalam sistem pemeriksaan imigrasi, seperti keterbatasan teknologi, rendahnya integrasi data antarinstansi, serta belum optimalnya kompetensi teknis petugas di lapangan. Oleh karena itu, diperlukan langkah strategis untuk mempercepat transformasi digital di sektor imigrasi nasional. Digitalisasi sistem *e-gate*, penggunaan teknologi pengenalan wajah, serta integrasi basis data keamanan lintas lembaga menjadi kebutuhan mendesak untuk meningkatkan efisiensi dan keamanan nasional. Selain itu, penguatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan berbasis teknologi dan peningkatan kesadaran terhadap pentingnya etika pelayanan publik perlu dilakukan secara berkelanjutan.

Kegiatan *benchmarking* ini juga memberikan dampak akademik dan sosial yang signifikan. Bagi mahasiswa, kegiatan ini meningkatkan kompetensi praktis dalam memahami implementasi kebijakan publik di tingkat global dan memperkuat kemampuan analisis terhadap hubungan antara inovasi teknologi dan pelayanan publik. Sementara itu, bagi lembaga perguruan tinggi, kegiatan ini memperluas jejaring kerja sama internasional yang dapat dikembangkan untuk penelitian dan program pelatihan lanjutan di bidang administrasi publik digital. Dengan demikian, kegiatan ini mendukung pencapaian *Indikator Kinerja Utama (IKU)* perguruan tinggi serta implementasi kebijakan *Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM)* yang menekankan pengalaman belajar di luar kampus dan kolaborasi lintas sektor.

Adapun saran yang dapat diberikan dari hasil kegiatan ini meliputi beberapa aspek penting. Pertama, pemerintah Indonesia perlu mempercepat modernisasi infrastruktur keimigrasian dengan mengintegrasikan sistem berbasis digital secara nasional, khususnya di bandara dan pelabuhan internasional. Kedua, perlu dilakukan kerja sama strategis antara Kementerian Hukum dan HAM, Kementerian Komunikasi dan Informatika, serta lembaga keamanan nasional untuk membangun sistem data terpadu dan memperkuat keamanan siber dalam layanan imigrasi. Ketiga, peningkatan kualitas sumber daya manusia imigrasi harus menjadi prioritas melalui pelatihan berbasis teknologi dan peningkatan kompetensi komunikasi antarbudaya. Keempat, perguruan tinggi perlu terus berperan aktif sebagai mitra strategis pemerintah dalam mengembangkan riset terapan, evaluasi kebijakan publik, dan inovasi layanan imigrasi digital.

Secara keseluruhan, kegiatan pengabdian ini berhasil mencapai tujuan utamanya, yaitu memperluas wawasan akademik mahasiswa dan dosen terhadap praktik pelayanan publik internasional, menghasilkan rekomendasi kebijakan berbasis riset lapangan, serta memperkuat sinergi antara dunia akademik dan pemerintah dalam mewujudkan sistem pemeriksaan imigrasi Indonesia yang modern, efisien, dan berdaya saing global. Dengan implementasi hasil dan rekomendasi kegiatan ini, diharapkan Indonesia dapat

membangun sistem keimigrasian yang tidak hanya berorientasi pada keamanan, tetapi juga mencerminkan prinsip *good governance*, transparansi, dan pelayanan publik yang humanis.

DAFTAR PUSTAKA

- Brillianty, R. J. (2023). Analisis perbandingan politik, ekonomi, teknologi, pertahanan dan keamanan dan sistem pemerintahan 2 negara Indonesia dan Singapura. *Irpia: Jurnal Ilmiah Riset Dan Pengembangan*, 1–15.
- Fadhilla, S. R., & Putra, M. S. (2024). *Kompleksitas Penggunaan Face Recognition Technology oleh PT Kereta Api Indonesia Ditinjau dari Aspek Perlindungan Data Pribadi dan Sistem Interoperabilitas*. 05.
- Firdausijah, R. T., & Priatna, A. (2020). *MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE MELALUI PELAYANAN PUBLIK*. 11, 113–119.
- Maani, Dt, K. (n.d.). *Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Era Otonomi Daerah*. 25–34.
- Seno, R. H. (2022). *Kunci Kesuksesan Reformasi Birokrasi Singapura : Pembelajaran untuk Para Pembuat Kebijakan Key Success of Singapore ' s Administrative Reforms : Lessons for Policymakers*. 20(2), 163–177.
- Taufiq Hatta Wibowo, M., & Afriyani, A. (2021). Strategi Kebijakan, Tata Kelola Pemerintahan Dalam Penanganan Covid 19 Di Kabupaten Sumedang Policy Strategic, the Role Governance Handling Covid 19 in Sumedang. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 12(1). <https://doi.org/10.23969/kebijakan.v12i1.2739>
- Wijayanto, H. (2015). TRANSPARANSI ANGGARAN PENDAPATAN DAN BELANJA DAERAH (APBD) MELALUI PENERAPAN E-BUDGETING (Dalam Perspektif Teori Good Governance). *IJPA-The Indonesian Journal of Public Administrtion*, 1(1), 72–88.