

## Implementasi Kebijakan Keimigrasian tentang Program Permohonan Paspor Baru pada Kantor Imigrasi Kelas I Bandung

Lenna Zuraida<sup>1</sup> Bambang Rudiansyah<sup>2</sup> Neng Suryanti Nengsih<sup>3</sup>  
<sup>1</sup>Prodi Ilmu Pemerintahan, Universitas Langlangbuana

### ABSTRAK

Tingginya jumlah penerbitan paspor biasa maupun paspor elektronik terus meningkat. Oleh sebab itu, Direktorat Jendral Imigrasi membuat program permohonan paspor baru melalui Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi Nomor: IMI-UM.01.01-4166 Tentang Implementasi Aplikasi Antrian Paspor Online. Tetapi pada kenyataannya program tersebut belum sesuai dengan kebijakan yang berlaku di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung. Tujuan penelitian untuk mendeskripsikan dan menganalisis secara mendalam Implementasi Kebijakan Keimigrasian tentang Program Permohonan Paspor Baru pada Kantor Imigrasi Kelas I Bandung. Teori yang digunakan dalam penelitian ini teori Implementasi Kebijakan menurut Jones. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data melalui studi pustaka, observasi, wawancara mendalam, dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi Kebijakan Keimigrasian (Studi Kasus tentang Program Permohonan Paspor Bagi Masyarakat Secara Umum pada Kantor Imigrasi Kelas I Bandung) belum berjalan optimal. Hal ini terlihat dari ketersediaan sarana dan prasarana yang kurang optimal sehingga kuota yang disediakan untuk program permohonan masih terbatas dan selalu berubah-ubah, masih ada dari pelaksana yang pemahamannya terbatas, sosialisasi program permohonan paspor belum sepenuhnya dapat menyentuh masyarakat sehingga dapat mengubah paradigma masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Imigrasi. Peneliti memberikan saran mengenai penelitian ini yaitu meningkatkan, koordinasi dan kerjasama diantara pihak yang terkait dalam program permohonan paspor, perlu adanya peningkatan wawasan dari para pelaksana, dan Direktorat Jenderal Imigrasi harus turun langsung dalam memberikan sosialisasi yang lebih inovatif kepada masyarakat pemohon paspor.

Kata Kunci :Implementasi Kebijakan Keimigrasian

### 1. PENDAHULUAN

Seiring berjalannya waktu dengan adanya kemajuan teknologi informasi pemerintah memberikan pelayanan dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi yang semakin canggih. Dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi yang semakin canggih untuk memberikan nilai tambah pada pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Pada hal ini salah satunya meliputi

pelayanan bidang keimigrasian dalam pembuatan paspor. Paspor merupakan surat izin bagi masyarakat untuk melakukan perjalanan jauh khususnya keluar negeri. Perlu diketahui bahwa salah satu aturan untuk memasuki suatu negara untuk keperluan dan tujuan seperti bekerja, sekolah, bisnis dan sebagainya maka seorang tersebut harus dapat menunjukkan dokumen yang syah berupa surat perjalanan dari suatu negara asalnya atau biasa disebut

Paspor. Pentingnya pelayanan pembuatan paspor dapat di lihat dari banyaknya permintaan pengurusan paspor dari masyarakat di tiap tahunnya, yang mencapai ribuan paspor. Hal ini menandakan bahwa mobilitas masyarakat semakin tinggi yang akan berpengaruh pada kebutuhan masyarakat akan paspor dan diharapkan pelayanan yang diberikan semakin baik.

Peraturan Menteri Hukum dan HAM No. 8 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor menyebutkan bahwa Keimigrasian adalah hal ihwal lalu lintas orang yang masuk atau keluar wilayah Indonesia serta pengawasannya dalam rangka menjaga tegaknya kedaulatan negara. Maka pada hakekatnya keimigrasian harus mampu menjalankan fungsinya sebagai penyedia layanan dokumen perjalanan, dan penegakan hukum serta pengawasannya sebagai pelaksanaan dari adanya peraturan tersebut. Salah satunya yang menjadi sorotan publik adalah fungsi pelayanan yang merupakan tugas pokok keimigrasian dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingan publik terlebih dalam hal pelayanan paspor yang diakibatkan dari tingginya minat masyarakat untuk melakukan perjalanan keluar negeri.

Dokumen perjalanan itu salah satunya dinamakan paspor yang berfungsi sebagai dokumen perjalanan antarnegara juga

sebagai identitas legal seseorang pada saat berada di luar wilayah Indonesia. Dengan demikian, kebutuhan individu menyangkut legalitas dirinya dalam melakukan perjalanan antarnegara, mengakibatkan tingginya tingkat penerbitan paspor biasa maupun paspor elektronik yang terus meningkat. Jumlah ini setiap tahunnya akan selalu meningkat karena semakin mudahnya akses perjalanan antar negara. Kemudahan akses ini disebabkan oleh arus globalisasi yang semakin kuat. Namun saat ini, pelayanan yang diberikan masih dapat dikatakan belum maksimal. Karena masih banyaknya keluhan dari masyarakat. Hal ini menjadi tuntutan bagi pemerintah untuk membuat kebijakan yang dijadikan pedoman agar kebijakan pelayanan paspor dapat terimplementasikan dengan baik. Oleh sebab itu, sebagai upaya dari pelaksanaan kebijakan keimigrasian, Direktorat Jendral Imigrasi membuat program permohonan paspor baru sesuai kategori pelayanan bagi masyarakat umum agar pelaksanaan tersebut dapat terkendali. Dalam Surat Edaran Nomor : IMI-UM.01.01-4166 Direktorat Jendral Imigrasi telah membuat program-program permohonan paspor baru yang berupaya meningkatkan fungsi pelayanan keimigrasian dalam rangka mengimplementasikan kebijakan permohonan paspor khusus kategori

permohonan paspor bagi masyarakat umum diantaranya program Aplikasi Permohonan Paspor Online (APAPO) dan Program Prioritas khusus kelompok rentan. Namun program-program tersebut, dalam realisasinya di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung tidak semua dapat terimplementasikan dengan baik. Berdasarkan hasil observasi awal dilapangan, peneliti menemukan beberapa permasalahan dalam program permohonan paspor baru di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung, diantaranya :

1. Kurang memadainya sarana dan prasarana kebutuhan pemohon paspor yang disediakan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Bandung; Seperti lahan parkir yang sangat terbatas, fasilitas toilet yang disediakan hanya satu, ruang tunggu atau tempat duduk yang berdempetan, ruang untuk foto, sidik jari dan wawancara yang terbatas, hal demikian tidak sebanding dengan jumlah pemohon yang datang ke Kantor Imigrasi Kelas I Bandung.
2. Terbatasnya jumlah sumber daya manusia sebagai tenaga pelaksana yang dimiliki oleh Kantor Imigrasi Kelas I Bandung, sedangkan permintaan sangat tinggi setiap harinya sehingga kinerja pegawai melambat.

3. Adanya diskriminasi pelayanan pada masyarakat pemohon paspor; Hal ini berkaitan dengan tugas implementor (tenaga pelaksana) kebijakan, dimana pegawai seharusnya melaksanakan tugasnya sesuai ketentuan yang berlaku. Namun dalam realisasinya, pegawai masih menggunakan sistem relasi yang selalu mendahulukan para pemohon yang memiliki relasi dengan pegawai tersebut. Adapun yang sanggup membayar biaya yang lebih besar dari tarif seharusnya, yang ditawarkan oleh para calo sehingga mengakibatkan diskriminasi pelayanan.
4. Ketidaksesuaian pelaksanaan program kebijakan dengan petunjuk teknis pelaksanaannya. Seperti jangka waktu permohonan paspor yang telah ditetapkan sesuai Peraturan Menteri Hukum dan HAM No.8 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan SPLP yaitu satu minggu dari proses pendaftaran online hingga pengambilan paspor. Namun pada kenyataannya, melebihi batas waktu yang telah ditentukan bahkan bisa sampai satu bulan atau lebih. Hal ini disebabkan karena sulitnya mengakses pendaftaran antrean online. Antrean online yang dijadwalkan setiap hari Jumat pukul

14.00 sampai hari Minggu pukul 16.00 WIB yang selalu berstatus quota habis.

5. Belum optimalnya prosedur kerja yang ada pada program kebijakan tersebut. Program kerja yang telah ditentukan sesuai aturan yang berlaku, tidak dijalankan sebagaimana mestinya. Seperti program-program yang dibuat oleh Dirjen Imigrasi yang seharusnya sudah diterapkan diseluruh kantor imigrasi di Indonesia, namun pada kenyataannya di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung masih belum menerapkan program-program tersebut seperti program percepatan satu hari jadi. Begitupun dengan jadwal kegiatan, seperti pendaftaran antrean online yang tidak disosialisasikan secara khusus kepada masyarakat umumnya. Oleh sebab itu, banyak masyarakat yang tidak mengetahui jadwal pendaftaran online yang di jadwalkan setiap hari Jumat dan minggu. Selain itu adanya ketentuan pembayaran yang tidak sesuai tarif PNBPN dengan menjanjikan percepatan pembuatan paspor yang dilakukan oleh oknum-oknum tertentu.

Permasalahan-permasalahan di atas, seharusnya menjadi acuan bagi kantor imigrasi untuk dapat memperbaiki kinerja mereka dalam mengimplementasikan kebijakan yang sudah dibuat oleh

pemerintah. Dengan demikian, untuk dapat memecahkan permasalahan-permasalahan yang diperoleh dari hasil observasi awal di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung, maka penelitian ini dirasa cocok menggunakan pendekatan teori dari Charles O. Jones (1996:296) yang menyebutkan bahwa keberhasilan implementasi ditentukan oleh tiga pilar kegiatan yang sangat penting, yaitu *organization, interpretation, and application*.

Salah satu data pendukung yang perlu dijadikan tersendiri adalah penelitian terdahulu yang relevan dengan permasalahan yang akan diteliti, seperti penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Fadli Firmansyah, Tahun 2018 dengan judul Strategi Komunikasi Bidang Informasi Sarana Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung dalam Mensosialisasikan Antrian Paspor Online untuk Meningkatkan Pelayanan Publik. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yang sedang dilakukan peneliti terletak pada fokus penelitian dari peneliti terdahulu pada strategi komunikasi Bidang Informasi Sarana Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung, sedangkan peneliti lebih memfokuskan pada Implementasi Kebijakan Keimigrasian (Studi Kasus tentang Program Permohonan Paspor Baru pada Kantor Imigrasi Kelas I Bandung. Persamaan antara peneliti

terdahulu dengan peneliti sekarang yaitu dari metode yang digunakan dalam penelitian yaitu metode penelitian deskriptif kualitatif. Dengan demikian dapat disimpulkan adanya perbedaan antara penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya dengan yang akan dilakukan pada saat ini, sehingga masih relevan untuk dilakukan penelitian lebih lanjut.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1. Pengertian Implementasi

Gordon (Mulyadi, 2015:24) menyatakan, “implementasi berkenaan dengan berbagai kegiatan yang diarahkan pada realisasi program.” Menurut Widodo (Syahida,2014:10), “implementasi berarti menyediakan sarana untuk melaksanakan suatu kebijakan dan dapat menimbulkan dampak/akibat terhadap sesuatu” Implementasi menurut teori Jones (Mulyadi, 2015:45): “*Those Activities directed toward putting a program into effect*” (proses mewujudkan program hingga memperlihatkan hasilnya).

### 2.2 Kajian Kebijakan Publik

Menurut Laswell dan Kaplan (Nugroho,2014:125), “sebagai suatu program yang diproyeksikan dengan tujuan-tujuan tertentu nilai-nilai tertentu, dan praktek praktek tertentu (*a projected program of goals, values, and praktives*)”.

Selanjutnya menurut Syafiie (Tahir, 2014:20), kebijakan (*policy*) hendaknya dibedakan dengan kebijaksanaan (*wisdom*) karena kebijaksanaan merupakan pengejawantahan aturan yang sudah ditetapkan sesuai situasi dan kondisi setempat oleh person pejabat yang berwenang. Kebijakan publik adalah semacam jawaban terhadap suatu masalah karena akan merupakan upaya memecahkan, mengurangi, dan mencegah suatu keburukan serta sebaliknya menjadi penganjur, inovasi, dan pemuka terjadinya kebaikan dengan cara terbaik dan tindakan terarah. Bromell (Subarsono, 2016:3) menyatakan, “kebijakan publik pada hakekatnya berurusan dengan bagaimana memutuskan “who gets what and who pays given relative resource scarcity”.

### 2.3 Kajian Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan dimaksudkan untuk memahami apa yang terjadi setelah suatu program dirumuskan, serta apa yang timbul dari program kebijakan itu. Implementasi kebijakan meliputi proses dari input, output, dan outcomes. Sehingga dari implementasi kebijakan tersebut, mengubah keputusan atau kebijakan menjadi tindakan operasional. Yang mencakup dalam implementasi kebijakan publik adalah program yang dibuat terkait kebijakan tersebut. Lalu proyek-proyek kebijakan tersebut. Kemudian pengadaan

kegiatan yang berkaitan dengan proses implementasi kebijakan tersebut dan yang terakhir adalah pemanfaat. Dari implementasi tersebut, kita lihat bahwa, apakah kebijakan publik tersebut bermanfaat atau sebaliknya.

Menurut Nugroho (2014:657), “implementasi kebijakan pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya.. Pengertian lain dari Huntington (Mulyadi, 2015:24), perbedaan yang paling penting antara suatu negara dengan negara yang lain tidak terletak pada bentuk atau ideologinya, tetapi pada tingkat kemampuan negara itu untuk melaksanakan pemerintahan. Tingkat kemampuan itu dapat dilihat pada kemampuan dalam mengimplementasikan setiap keputusan atau kebijakan yang dibuat oleh sebuah politbiro, kabinet atau presiden negara itu. Jones dalam Agustino (2016:154-155) menyebutkan dalam melaksanakan aktivitas Implementasi Program atau pelaksanaan Kebijakan, terdapat tiga macam aktivitas yang perlu diperhatikan secara saksama, yakni:

- a. Organisasi:Pembentukan atau penataan ulang sumber daya, unit dan metode agar kebijakan dapat memberikan hasil atau dampak
- b. Interpretasi:Menafsirkan bahasa kebijakan menjadi rencana dan

pengarahan yang tepat dan dapat diterima serta dilaksanakan

- c. Penerapan: Ketentuan rutin dari pelayanan, pembayaran atau lainnya yang disesuaikan dengan tujuan atau perlengkapan program.

Teori implementasi kebijakan yang telah diuraikan di atas digunakan peneliti sebagai pendekatan analisis implementasi Kebijakan Keimigrasian tentang Pelayanan Penerbitan Paspor Biasa di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung.

#### 2.4 Kajian Keimigrasian

Istilah keimigrasian berasal dari kata imigrasi yang merupakan terjemahan dari bahasa Belanda “*immigratie*” dan bahasa Latin “*immigratio*”. Dikutip dalam buku Herlin (2011:129) “Hukum Kewarganegaraan dan Keimigrasian” kata imigrasi terdiri dari dua suku kata yaitu “in” yang artinya dalam dan “migrasi” yang artinya pindah, datang, masuk atau boyong. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa arti imigrasi adalah perpindahan orang dari satu tempat atau negara menuju tempat atau negara lain. Ada istilah “*emigratio*” yang mempunyai arti yang berbeda, yaitu perpindahan penduduk dari suatu wilayah atau negara keluar menuju wilayah atau negara lain. Sebaliknya, istilah “*imigratio*” dalam bahasa Latin mempunyai arti perpindahan penduduk dari suatu negara untuk masuk ke dalam negara lain.

Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa keimigrasian adalah serangkaian urusan mengenai perjalanan lintas negara dari satu negara ke negara lain untuk tujuan dan maksud tertentu.

### 3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif pendekatan kualitatif dengan desain penelitian yaitu studi kasus. Desain ini difokuskan pada satu objek yang diamati dan ingin dipahami secara mendalam. Melalui metode penelitian ini, penulis ingin mendapatkan jawaban atas permasalahan yang terjadi secara lebih jelas dan mendalam mengenai implementasi kebijakan keimigrasian tentang pelayanan penerbitan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Bandung yang di analisis berdasarkan data, teori dan aspek kajian yang dijadikan parameter oleh peneliti. Permasalahan yang akan di analisis oleh peneliti merupakan masalah yang bersifat sosial dan dinamis. Oleh karena itu, peneliti memilih menggunakan metode penelitian kualitatif untuk menentukan cara mencari, mengumpulkan, mengolah, mendeskripsikan dan menganalisis data hasil penelitian tersebut. Penelitian kualitatif ini dapat digunakan untuk menganalisis interaksi sosial, misalnya dengan wawancara mendalam sehingga akan ditemukan hasil penelitian yang jelas.

Pada penelitian ini, data diperoleh dari berbagai sumber, dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam dan dilakukan secara terus menerus sampai datanya jenuh. Sesuai dengan karakteristik data yang diperlukan dalam penelitian ini, maka teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah: Observasi yang dilakukan dalam penelitian kualitatif maka observasi yang digunakan yaitu observasi langsung. Observasi langsung dalam penelitian ini digunakan untuk memperoleh data dan fakta mengenai pelayanan dalam ruang lingkup Kantor Imigrasi Kelas I Bandung. Observasi ini bertujuan untuk mendapatkan data yang lebih lengkap mengenai Implementasi Kebijakan Keimigrasian tentang Pelayanan Penerbitan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung. Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil menatap muka antara penanya atau pewawancara dengan penjawab atau responden dengan menggunakan panduan wawancara. Menurut Gorden dalam Herdiansyah (2010:118) mengatakan “wawancara merupakan percakapan antara dua orang yang salah satunya bertujuan untuk menggali dan mendapatkan informasi untuk suatu tujuan tertentu”. Dalam penelitian ini, peneliti mencatat dan

merekamnya dengan alat perekam semua jawaban dari responden sebagaimana adanya. Pewawancara sesekali menyelingi jawaban responden, baik untuk meminta penjelasan maupun untuk meluruskan bilamana ada jawaban yang menyimpang dari pertanyaan. Jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam. Maksudnya, dalam melakukan wawancara peneliti sudah menyiapkan pedoman wawancara berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis. Dokumen yang digunakan pada penelitian ini berupa Profil Kantor Imigrasi Kelas I Bandung, foto situasi pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung, foto fasilitas atau sarana di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung, foto masyarakat yang sedang mengantri nomor antrian walk-in di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung, foto masyarakat sedang proses foto, wawancara dan sidik jari di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung, Foto Masyarakat pada Loket pengambilan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung, data pemohon paspor 3 tahun ke belakang 2016-2019, data sarana dan prasarana Pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung, dan data organisasi keimigrasian di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung.

#### **4. PEMBAHASAN**

Pada bab ini peneliti akan memaparkan serta menganalisis data yang telah diperoleh dari hasil penelitian yang

dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung dan tempat lain yang mampu menunjang kegiatan penelitian, diperoleh dengan menggunakan instrumen penelitian melalui studi pustaka dan studi lapangan yang mencakup observasi dan wawancara dengan informan yang terlibat langsung pada implementasi kebijakan keimigrasian (studi kasus tentang program permohonan paspor baru pada Kantor Imigrasi Kelas I Bandung)

Untuk mengetahui bagaimana implementasi kebijakan keimigrasian (studi kasus tentang pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung), maka peneliti melakukan tiga penilaian dari implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh Jones dalam Agustio (2016:154-155) yaitu organisasi, interpretasi, dan aplikasi.

Dalam aspek organisasi, cukup berjalan dengan baik. Dengan adanya struktur pelaksana implementasi program permohonan paspor dapat di laksanakan sesuai tugas dan fungsinya. Adapun kemampuan yang dimiliki pelaksana dalam melakukan program permohonan paspor sudah berjalan dengan baik. Perlengkapan seperti persyaratan program permohonan paspor baru sedikit mengalami kesulitan. Hal ini dikarenakan masih adanya masyarakat yang tidak melengkapi persyaratan atau adanya perbedaan data pada berkas persyaratan yg dibawa.

Sedangkan alat kerja sebagai sarana pendukung jalannya program permohonan paspor yang disediakan belum optimal. Seperti keterbatasan jumlah komputer, kamera, alat scan sidik jari, dan printer yang hanya disediakan untuk 5 loket saja sedangkan permintaan meningkat.

Dalam aspek interpretasi, masih ada dari pelaksana yang pemahamannya terbatas mengenai program permohonan paspor baru. Seperti ketidaktahuannya terhadap siapa saja yang bertanggung jawab dengan program tersebut. Adapun kinerja dari Kantor Imigrasi Kelas I Bandung yang belum berjalan optimal. Hal ini dikarenakan Kantor Imigrasi tidak menjalankan tugasnya dengan baik. Dimana masih adanya diskriminasi pelayanan yang dilakukan Kantor Imigrasi terhadap pemohon paspor. Selain itu, koordinasi yang dilakukan berjalan baik dengan mengadakan rapat monev bersama Direktorat Jendral Imigrasi sebagai pusat dari program yang diselenggarakan di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung.

Dalam aspek aplikasi/penerapan, kesesuaian program permohonan paspor dengan pelaksanaannya dilapangan tidak berjalan optimal. Hal ini dikarenakan adanya masih adanya pembatasan kuota dan waktu yang disediakan Kantor Imigrasi Kelas I Bandung. Masih adanya oknum seperti calo yang menyebabkan

perbedaan biaya penerbitan paspor. Selain itu prosedur kerja pada program permohonan paspor belum berjalan optimal dimana masih adanya pemohon paspor yang kurang mengetahui prosedur kerjanya. Sosialisasi yang dijalankan sebetulnya sudah baik, dengan menggunakan media sosial hanya saja ketertinggalan masyarakat Indonesia masih ada yang belum bisa menggunakan media sosial sehingga sosialisasi yang disampaikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Bandung tidak berjalan optimal. Adapun jadwal kegiatan pada program tidak berjalan optimal. Dimana tidak adanya kepastian waktu yang diberikan untuk jadwal pendaftaran dan pengambilan paspor.

Dari hasil kajian Implementasi Kebijakan Keimigrasian Studi Kasus Tentang Program Permohonan Paspor Bagi Masyarakat Secara Umum Pada Kantor Imigrasi Kelas I Bandung, telah upayakan seoptimal mungkin namun masih ada beberapa faktor yang menghambatnya. Kenyataan ini cukup beralasan dengan adanya beberapa keterangan yang berkaitan dengan adanya faktor penghambat dalam implementasi kebijakan keimigrasian tentang program permohonan paspor baru yaitu antara lain:

- a. Adanya Pembatasan Kuota

Adanya pembatasan kuota merupakan hambatan bagi para pemohon paspor yang mengeluh karena pendaftaran menjadi semakin sulit untuk mendapatkan nomor antrean online yang diakses melalui program aplikasi permohonan paspor online.

b. *Error System*

Pada hakikatnya Sistem informasi merupakan hal yang sangat penting di dalam suatu organisasi, tanpa sistem informasi organisasi akan sulit untuk mencapai tujuan. Namun dalam penerapannya sistem itu sering kali mengalami error atau kerusakan pada sistem. Hal-hal semacam itu, pasti terjadi dikarenakan jaringan atau koneksi yang tidak dapat diprediksi. Oleh sebab itu, sistem menjadi hambatan utama dalam program permohonan paspor.

Sedangkan yang menjadi faktor-pendukung Implementasi Kebijakan Keimigrasian Studi Kasus Tentang Program Permohonan Paspor Bagi Masyarakat Secara Umum antara lain:

1. Kebijakan Keimigrasian mengenai Paspor

Pada penelitian ini, kebijakan keimigrasian mengenai paspor, didasari oleh Undang-undang No. 6 tahun 2011 tentang Keimigrasian, dan Peraturan dibawahnya ada Peraturan

Pemerintah No. 31 Tahun 2013 Tentang Pelaksanaan UU No. 6 tahun 2011 tentang Paspor juga Peraturan Menteri Hukum dan HAM No. 8 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan SPLP. Dimana pelaksanaan program permohonan paspor harus sesuai dengan perencanaan awal dan kebijakan yang berlaku yaitu Peraturan Menteri Hukum dan HAM No. 8 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan SPLP.

a. Sarana dan Prasarana Pelayanan

Sarana dan prasarana sangat mempengaruhi implementasi program permohonan paspor yang diselenggarakan di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung karena merupakan alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan. Disamping itu, sarana pelayanan juga mempunyai fungsi untuk mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, meningkatkan produktivitas, menimbulkan kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan, dan menimbulkan rasa kepuasan.

Upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam Implementasi Kebijakan Keimigrasian Studi Kasus Tentang Program Permohonan Paspor Bagi Masyarakat Secara Umum antara lain:

1. Membuka pelatihan bagi calon petugas keimigrasian merupakan upaya untuk menghindari kemampuan dari para calon tenaga yang lamban, serta merekrut para calon tenaga imigrasi yang profesional.
2. Melakukan *preventive maintenance* atau pemeliharaan dan pembaruan sistem/perangkat lunak untuk menghindari kegagalan sistem, memverifikasi ketergantungan, serta memperpanjang umur mesin dan peralatan tersebut.
3. Menghilangkan ruang gerak calo dengan semakin mempersulit akses pendaftaran paspor online, dan menghindari diskriminasi pelayanan.

Dari hasil penelitian, peneliti menemukan adanya temuan lain yaitu kurangnya pengendalian yang dilakukan Kantor Imigrasi Kelas I Bandung. Dimana masih adanya diskriminasi pelayanan yang dilakukan petugas imigrasi terhadap pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung. Oleh sebab itu, perlu dilakukan tindakan pengendalian agar apa yang telah direncanakan dapat dilaksanakan dengan baik sehingga dapat mencapai target maupun tujuan yang ingin dicapai. Fungsi penting dari pengendalian adalah untuk

memeriksa kesalahan dan mengambil tindakan korektif sehingga meminimalkan penyimpangan dari standar dan mengatakan bahwa tujuan dari program permohonan paspor baru telah tercapai dengan cara yang baik.

## 5. SIMPULAN

Dari hasil berdasarkan pembahasan, maka dapat dikemukakan beberapa kesimpulan sebagai berikut :

Berdasarkan penelitian lapangan dan analisis yang dilakukan peneliti melalui pendekatan teori menerapkan pendekatan implementasi kebijakan Charles O. Jones (2015:294) Merujuk kepada tiga pilar utama mengenai Implementasi Kebijakan yang berperan penting dalam Implementasi Kebijakan Keimigrasian Studi Kasus Tentang Program Permohonan Paspor Bagi Masyarakat Secara Umum yang melalui organisasi, interpretasi, dan aplikasi.. Namun sekalipun Pemerintah Kabupaten Bandung Barat sudah menerbitkan Peraturan Menteri Hukum dan HAM No. 8 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor dan, Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi Nomor: IMI-UM.01.01-4166 Tentang Implementasi Aplikasi Antrian Paspor akan tetapi program –program yang dibuat oleh Direktorat Jendral Imigrasi masih belum direalisasikan dengan baik sesuai kebijakan yang berlaku di Kantor Imigrasi Kelas I

Bandung. Terdapat faktor yang dapat menghambat kelancaran Keimigrasian Studi Kasus Tentang Program Permohonan Paspor Bagi Masyarakat Secara Umum. Beberapa upaya yang dilakukan oleh Kepala Kantor Imigrasi Kelas I Bandung untuk mengatasi hambatan sebagai berikut: Membuka pelatihan bagi calon petugas keimigrasian untuk menghindari kemampuan dari para calon tenaga yang lamban, serta merekrut para calon tenaga imigrasi yang profesional. Melakukan preventive maintenance atau pemeliharaan dan pembaruan sistem/perangkat lunak untuk menghindari kegagalan sistem, memverifikasi ketergantungan, serta memperpanjang umur mesin dan peralatan, Menghilangkan ruang gerak calo dengan semakin mempersulit akses pendaftaran paspor online, dan menghindari diskriminasi pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. BUKU

- Agustino, Leo. 2016. *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Budiono Herlien, 2011, *Ajaran Umum Hukum Perjanjian & Penerapannya di Bidang Kenotariatan*, Bandung: Citra Aditya Bakti,
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media. Ed Revisi
- Mulyana, Deddy. 2015, *Study Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*, Bandung:Alfabeta

Nugroho D, Riant, 2014., *Public Policy*. Jakarta :Elex Media Komputindo

Subarsono, Agustinus. 2016. *Kebijakan Publik dan Pemerintahan Kolaboratif: Isu-Isu Kontemporer. Cetakan I*. Yogyakarta: Gava Media.

Tahir, Arifin. 2014. *Kebijakan Publik & Transparansi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah. Cetakan Kesatu*. Bandung: Alfabeta CV.

Winarno, Budi, 2012, *Kebijakan Publik, CAPS*, Yogyakarta.

### A. Dokumen dan Sumber lain :

Republik, Indonesia, Peraturan Pemerintah No. 31 Tahun 2013 tentang *Pelaksanaan Undang-Undang No. 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian*

\_\_\_\_\_, 2014. Peraturan Menteri Hukum dan HAM No. 8 Tahun 2014 Tentang *Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor*

\_\_\_\_\_, Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi Nomor: IMI-UM.01.01-4166 *Tentang Implementasi Aplikasi Antrian Paspor Online*.

Syahida, Agung, Bayu. 2014. *Implementasi Perda Nomor 14 Tahun 2009 Tentang Pengelolaan Sampah Di Kota Tanjungpinang (Study Kasus Di Kelurahan Tanjung Unggat)*