

EVALUASI PENERAPAN KEBIJAKAN EAZY PASSPORT PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI BENGKULU

P-ISSN 2808-7135

<https://journal.poltekim.ac.id/jaid/article/view/397>

Doi: <https://doi.org/10.52617/jaid.v3i1.397>

Andhika Pramana Nugraha
andhikapramanan@gmail.com
Politeknik Imigrasi

Rahmawati Nurul Jannah
Rahma@poltekim.ac.id
Politeknik Imigrasi

Agung Sulistyo Purnomo
theagungpurnomo@gmail.com
Politeknik Imigrasi

There are public demands for ease of accessing immigration services in Bengkulu Province, which only has one immigration office in Bengkulu City. The Eazy Passport service is an alternative step in overcoming this problem and is considered quite effective because now that the pandemic period has started to subside, the Eazy Passport service has become a superior service that can improve immigration services to the community which are collective in nature with the pick-up method. This study aims to discuss how the implementation of services from the Eazy Passport policy carried out at the Class I Immigration Office of TPI Bengkulu and efforts to deal with any inhibiting factors found in its implementation. This type of research includes qualitative research by analyzing problems using policy implementation theory and supported by public service theory based on the quality of public services and the principles of public services. Data collection methods used are field observations, structured interviews, and document studies. The results of this study indicate that the Class I Immigration Office of TPI Bengkulu has implemented the Eazy Passport Service policy in accordance with applicable policies and has gradually succeeded in overcoming several inhibiting factors and obstacles that occur in each implementation although there are still some obstacles that still need to be fixed in its activities.

Keywords: Eazy Passport Service, Policy Implementation, Public Service

Adanya tuntutan masyarakat terhadap kemudahan dalam mengakses layanan keimigrasian pada Provinsi Bengkulu yang hanya memiliki satu kantor imigrasi saja pada Kota Bengkulu. Layanan Eazy Passport menjadi langkah alternatif dalam mengatasi masalah tersebut dan dinilai cukup efektif karena sekarang setelah masa pandemi mulai reda Layanan Eazy Passport menjadi layanan unggulan yang dapat meningkatkan pelayanan keimigrasian pada masyarakat yang bersifat kolektif dengan metode jemput bola. Penelitian ini bertujuan membahas bagaimana penerapan pelayanan dari kebijakan Eazy Passport yang dilaksanakan pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu dan upaya dalam menangani faktor penghambat apa saja yang ditemukan dalam pelaksanaannya. Jenis penelitian ini termasuk penelitian kualitatif dengan menganalisis permasalahan menggunakan teori implementasi kebijakan dan didukung dengan teori pelayanan publik yang berdasarkan kualitas pelayanan publik dan prinsip-prinsip pelayanan publik. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi lapangan, wawancara terstruktur, dan studi dokumen. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu telah melaksanakan penerapan kebijakan Layanan Eazy Passport sesuai dengan kebijakan yang berlaku dan secara bertahap berhasil mengatasi beberapa faktor penghambat dan kendala yang terjadi pada setiap pelaksanaannya meskipun masih ada beberapa kendala yang masih harus di perbaiki dalam kegiatannya.

Kata Kunci: Layanan Eazy Passport, Implementasi Kebijakan, Pelayanan Publik



JAID: Journal of Administration and International Development are licensed under a [Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

1. PENDAHULUAN

Pada pernyataan deklarasi secara universal terhadap Hak-hak Asasi Manusia di dalam Mukadimah Pasal 13 menyebutkan bahwa setiap orang memiliki hak terhadap kebebasan dalam bergerak dan juga berdiam di dalam suatu batas-batas diantara setiap negara dan juga bahwa seharusnya setiap orang berhak untuk dapat meninggalkan sesuatu negeri dan bahkan itu juga termasuk negerinya sendiri dan juga memiliki hak kembali ke dalam negerinya sendiri di suatu waktu (Majelis Umum PBB, 1948).

Imigrasi merupakan instansi yang bertanggung jawab mengatur keluar serta masuknya orang atau kelompok dari satu negara menuju negara lain, serta pengawasannya dari segi keamanan, penegakan hukum dan kedaulatan negara tetap harus diperhatikan. Dalam melakukan perjalanan antar negara keimigrasian memiliki peran untuk mengatur lalu lintas orang yang melewati suatu batas wilayah tertentu, dalam hal ini berkaitan dengan dokumen perjalanan yang di gunakan tiap-tiap orang dalam melakukan kegiatan tersebut.

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu memiliki cakupan wilayah kerja sebanyak sepuluh wilayah Kab/Kota di Provinsi Bengkulu. Dengan wilayah kerja yang bisa dibidang luas tentu saja mempunyai pengaruh dalam pelayanan permohonan paspor baik itu demi kepentingan seperti berwisata, ibadah Haji dan Umroh, bekerja atau kepentingan lain. Maka dari itu Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu diharapkan dapat mengoptimalkan Layanan Eazy Passport sebagai layanan terpadu yang dapat menguntungkan masyarakat khususnya di Provinsi Bengkulu demi meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang keimigrasian. Oleh sebab itu terdapat adanya tuntutan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses dan memperoleh layanan keimigrasian.

Melalui kegiatan Layanan Eazy Passport yang berdasarkan Surat Edaran Nomor IMI-1060.GR.01.01 Tahun 2020 yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu merupakan salah satu unit kerja yang menerapkan Layanan Eazy Passport. Kantor Imigrasi Bengkulu menerapkan inovasi layanan paspor yang bersifat jemput bola, yakni berupa layanan pihak imigrasi mendatangi tempat pemohon paspor secara langsung. Harapannya, inovasi ini bisa memberikan keringanan dan kemudahan bagi masyarakat dalam pembuatan paspor. Secara sederhana prosedur yang harus dilakukan pemohon layanan Eazy Passport adalah dengan mengajukan surat permohonan kepada Kepala Kantor Imigrasi perihal permohonan pelayanan Eazy Passport. Namun, terdapat minimal jumlah pemohon sebanyak lima puluh (50) berkas perharinya sesuai dengan ketentuan yang disebutkan didalam surat edaran tersebut.

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu berusaha memaksimalkan Layanan Eazy Passport dengan membuat pengembangan dan menggunakan unsur kearifan lokal yang diberi nama inovasi Tanpa Ke Kanim Petugas Datang Menghampiri (TAPAK PADERI). Kegiatan ini bertujuan untuk menarik perhatian masyarakat dalam pembuatan paspor melalui layanan Eazy Passport. Program TAPAK PADERI ini diharapkan dapat menjadi branding yang dikenal oleh masyarakat Bengkulu secara luas dan mudah dikenali melalui media penyebaran inovasi yang mengangkat unsur kedaerahan.

Ditemukan adanya ketentuan kebijakan yang diberikan Kepala Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu dalam pengajuan Layanan Eazy Passport dengan jumlah minimal pemohon sedikitnya 20 (dua puluh) pemohon saja sudah dapat mengajukan ini sehingga lebih mudah untuk membentuk kelompok untuk melakukan giat layanan tersebut (Dhanu, 2021).

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan dari inovasi yang dilaksanakan pada pelayanan kebijakan Eazy Passport di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu dan faktor penghambat apa saja yang ditemui pada saat pelaksanaan serta upaya yang dapat dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu dalam mengatasinya.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian kualitatif yang dilandasi menggunakan filsafat postpositivisme dengan peneliti adalah kunci dalam penelitian dan menggunakan

teknik pengumpulan data secara triangulasi (Sugiyono, 2019). Pendekatan yang digunakan adalah secara deskriptif yang dikonsepsikan agar dapat memperoleh informasi terkait suatu gejala ketika penelitian berlangsung sehingga dapat memberikan gambaran kondisi objek penelitian sesuai dengan fakta lapangan dan dideskripsikan kedalam kata-kata dan bahasa yang dikumpulkan dari wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Sumber data penelitian ini menggunakan sumber data primer dan data sekunder dengan teknik pengumpulan datanya melalui wawancara, observasi lapangan, dan studi dokumen. Penelitian dilaksanakan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu. Adapun narasumber yang wawancarai oleh peneliti secara langsung kepada Kepala Seksi Lalu Lintas, Kepala Sub Seksi Pelayanan Dokumen Perjalanan, seorang analisis pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu selaku yang bertugas di lapangan, dan pemohon paspor yang menggunakan Layanan Eazy Passport sebanyak dua informan. Sedangkan data sekunder yang dipakai yaitu Surat Edaran Nomor IMI-1060.GR.01.01 Tahun 2020 tentang Layanan Eazy Passport, SOP dari pelaksanaan Layanan Eazy Passport, Laporan Hasil Kegiatan Publikasi Dan Penyebaran Informasi Kemigrasian Layanan Eazy Passport dan Paparan Sosialisasi Pelayanan Eazy Passport Kantor Imigrasi Bengkulu.

Pada penelitian ini terkait penerapan layanan kebijakan Eazy Passport pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu digunakan beberapa teori guna untuk mengkaji dan menjadi pisau analisis dalam membahas permasalahan yang ingin di teliti. Terdapat dua teori yang digunakan yaitu teori mengenai implementasi kebijakan dan teori pelayanan publik yang menggunakan Model Edward (1980) dalam Agustino (2020) dan faktor penghambat dalam penerapannya menurut Indriani (2018) dalam Sunggono (2004) dan juga teori seputar pelayanan publik yang dilihat dari sudut pandang berdasarkan kualitas pelayanan publik (Parasuraman, 1988) dalam Hardiansyah (2018) dan prinsip-prinsip pelayanan publik menurut Duadji (2013).

Dalam memvalidasi data yang diperoleh, peneliti melakukan suatu pengujian validitas data dengan menggunakan 4 uji menurut (Sugiyono, 2019) yaitu:

1. Uji kredibilitas (*credibility*)
2. Uji transferabilitas (*transferability*)
3. Uji dependabilitas (*dependability*)
4. Uji obyektivitas (*confirmability*)

3. PEMBAHASAN

3.1 Tinjauan Teori

Penelitian ini menggunakan 2 (dua) teori untuk mengkaji dan menjawab rumusan masalah penelitian, yaitu teori implementasi kebijakan dan teori pelayanan publik.

A. Implementasi Kebijakan

Menurut Edward (1980) dalam Agustino (2020), kebijakan publik merupakan suatu proses yang cukup penting, karena jika suatu kebijakan tidak dipersiapkan dengan baik dan direncanakan implementasinya, maka tujuan dari kebijakan publik tersebut akan sulit terwujud dan begitu pula sebaliknya. Oleh sebab itu perumusan dan implementasi kebijakan harus dipersiapkan dan direncanakan dengan baik demi mencapai tujuan kebijakan. Edward menamakan implementasi kebijakan sebagai *Direct and Indirect Impact on Implementation*. Pada pengembangan model ini menurut Edward (1980) menjelaskan bahwa adanya 4 (empat) faktor atau pendekatan yang berperan dalam menentukan keberhasilan implementasi dari suatu kebijakan, yakni :

1. Komunikasi
Keberhasilan dalam implementasi yakni komunikasi, dengan bentuk menyampaikan informasi kebijakan dari pembuat kebijakan ke pelaksana. Adapun bentuk yang perlu diperhatikan dalam komunikasi yaitu :
 - a. Transmisi (*transmission*)
Sudut pandang transmisi memberikan pemahaman bahwa dalam mengimplementasikan kebijakan publik tidak hanya disampaikan kepada para

pelaksana, tetapi perlu diberitahukan kepada kelompok sasaran kebijakan.

- b. Kejelasan (*clarity*)
Dalam sudut pandang kejelasan bahwa kebijakan di transmisikan kepada para pelaksana, sasaran kebijakan dapat diterima dengan jelas. Sehingga diantara mereka mengetahui apa yang menjadi maksud, tujuan dari kebijakan.

- c. Konsistensi (*consistency*)
Pemberian informasi terkait kebijakan dapat dilaksanakan dengan konsisten dan jelas untuk dipertahankan. Tahapan transmisi yang telah terlaksana dengan baik namun dengan perintah yang tidak konsisten dapat menyebabkan kebingungan para pelaksana. Konsistensi merupakan sebuah upaya yang dilakukan sehingga dapat memberikan kepastian dalam penyusunan sebuah standar pelayanan.

2. Sumber Daya

Efektifitas dari pelaksanaan kebijakan ialah kekuatan dalam sumber daya yang meliputi 4 (empat) komponen yakni, adanya pegawai yang memadai dari segi jumlah dan kemampuan, informasi yang relevan dan berkaitan dengan cara implementasi kebijakan, adanya kewenangan yang dapat memberikan jaminan bahwa kebijakan yang akan dilaksanakan akan sesuai dengan peraturan yang berlaku, serta adanya komponen fasilitas fisik yang memadai seperti ruang kantor, komputer, dan lainnya.

3. Disposisi

Perilaku dan tanggung jawab dari pelaksanaan kebijakan yang perlu dilaksanakan karena setiap kebijakan membutuhkan pelaksana yang memiliki integritas tinggi untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Adapun komponen yang dapat memberikan pengaruh terhadap kemampuan aparat pelaksana untuk melaksanakan kebijakan yakni kognisi merupakan bentuk pemahaman individu terhadap tujuan dari pelaksanaan kebijakan. Terdapat hal-hal penting yang perlu dicermati pada variabel disposisi, yaitu:

- a. Efek Disposisi;

Disposisi atau sikap para pelaksana akan menciptakan hambatan nyata terhadap implementasi kebijakan jika anggota ada yang tidak mengimplementasikan kebijakan yang diinginkan oleh pimpinan tinggi. Oleh karena itu, pemilihan dan pengangkatan anggota dalam pelaksanaan kebijakan harus orang-orang yang berdedikasi terhadap kebijakan yang diberikan; Lebih tepatnya, kepentingan warga negara.

- b. Melakukan Pengaturan Birokrasi (*staffing the bureaucracy*);

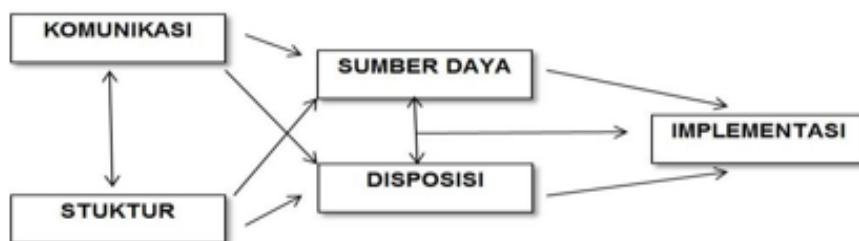
Dalam konteks ini mensyaratkan bahwa implementasi kebijakan juga harus dilihat dari sudut pandang birokrasi. Hal ini mengacu pada pengangkatan pegawai dalam birokrasi sesuai dengan kemampuan, kapasitas dan kompetensinya. Selain itu, regulasi birokrasi juga mengarah pada “pembentukan” sistem pelayanan publik yang optimal, evaluasi personel dalam bekerja, sampai metode bypassing personal.

- c. Insentif;

Salah satu teknik yang dianjurkan dalam mengatasi masalah kecenderungan pelaksana adalah melalui manipulasi insentif. Pada umumnya, orang akan bertindak untuk kepentingannya sendiri, sehingga manipulasi insentif yang dilakukan oleh pembuat kebijakan dapat mempengaruhi tindakan pelaksana kebijakan. Dengan meningkatkan segi perolehan keuntungan atau biaya tertentu dapat menjadi kekuatan pendorong agar pelaksana kebijakan berkinerja baik. Demi menggapai kepentingan pribadi atau organisasi biasanya hal ini dilakukan.

4. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi ialah metode kerja yang telah dibentuk untuk mengatur pelaksana kebijakan (Edward, 1980). Mekanisme kerja yang dibentuk dapat berupa Standar Operasional Prosedur (SOP) hal ini menjadi pedoman bagi pelaksana dalam berperan. Menurut Edward hal penting lainnya yakni aspek fragmentasi, kesatuan organisasi pelaksana akan mencegah distorsi dalam pelaksanaan kebijakan.



Gambar 1. Implementasi Kebijakan Model Edward (1980)
 Sumber : (Agustino, 2020)

Faktor penghambat menurut Indriani (2018) dalam buku Sunggono (2004) yang berjudul “Hukum dan Kebijakan Publik” dalam Implementasi Kebijakan memiliki beberapa faktor penghambat, yaitu:

1. Isi Kebijakan

Pada isi dalam suatu kebijakan terdapat beberapa poin yang membuat suatu implementasi kebijakan terhambat, yaitu:

- a. Implementasi kebijakan dapat gagal karena isi kebijakan masih belum jelas, artinya yang menjadi tujuan belum cukup rinci, serta sarana dan pelaksanaan prioritas atau program kebijakan terlalu umum atau bahkan tidak ada sama sekali.
- b. Kurangnya regulasi internal dan eksternal dari kebijakan yang akan dilaksanakan.
- c. Adanya kekurangan yang signifikan dalam kebijakan yang akan diterapkan.
- d. Penyebab lain dari tidak terlaksananya kebijakan publik dapat timbul hambatan dari kekurangan sumber daya pendukung seperti waktu, biaya/sumber daya dan sumber daya manusia.

2. Informasi

Implementasi kebijakan publik mengharuskan pemangku kepentingan yang terlibat langsung memiliki informasi yang diperlukan atau sangat relevan untuk memungkinkan mereka menjalankan perannya dengan baik. Terkadang informasi ini malah tidak ada, misalnya karena masalah komunikasi.

3. Dukungan

Kurangnya dukungan implementasi kebijakan publik, karena akan sangat sulit dalam pelaksanaannya jika tidak ada dukungan yang cukup dalam pelaksanaan kebijakan tersebut.

4. Pembagian Potensi

Awalan sebab akibat yang berkaitan dengan kegagalan suatu implementasi kebijakan publik juga ditentukan oleh aspek pembagian potensi antar aktor yang terlibat dalam implementasi. Dalam hal ini mengacu pada pembedaan tugas dan wewenang organisasi pelaksana. Struktur organisasi pelaksanaan dapat mengakibatkan masalah jika pembagian wewenang dan tanggung jawab tidak disesuaikan dengan pembagian tugas atau ditandai dengan batasan yang tidak jelas.

B. Pelayanan Publik

Pelayanan secara umum dapat diartikan sebagai kegiatan individu dan/atau kelompok organisasi yang dilaksanakan dengan langsung maupun tidak langsung dalam rangka memenuhi kebutuhan. Pendapat dari Moenir (2014) tentang pelayanan yaitu suatu proses dalam pemenuhan kebutuhan dengan cara tindakan orang lain secara langsung. Dalam pemberian pelayanan publik dapat diberikan ke dalam tiga jenis, yaitu:

a. Pelayanan Dengan Lisan

Pelayanan lisan adalah jenis pelayanan yang disampaikan dengan kata-kata yang diungkapkan dan dilakukan oleh staf yang berhubungan kontak langsung dengan masyarakat, contohnya pada bidang pelayanan informasi yang bertugas dalam menyampaikan informasi dan memberikan penjelasan terkait informasi yang masyarakat dan untuk siapa saja yang membutuhkan.

b. Layanan Melalui Tulisan

Layanan melalui tulisan adalah jenis layanan yang mencolok didalam penerapannya, bukan hanya pada segi kuantitas akan tetapi dari segi perannya juga terlihat jelas. Pada umumnya layanan dengan tulisan dinilai efisien, terlebih lagi bagi layanan yang memiliki jarak cukup jauh dikarenakan faktor biaya. Jasa

penulisan terdiri dari dua kelompok, pertama jasa berupa petunjuk, informasi dan sejenisnya ditujukan kepada mereka yang berminat dengan instansi atau lembaga; kedua, layanan berupa tanggapan tertulis atas permintaan, laporan pengaduan, penyampaian, pemberitahuan dan sebagainya.

c. Layanan Berbentuk Perbuatan

Biasanya layanan berbentuk perbuatan mayoritas dilaksanakan oleh karyawan tingkat menengah dan juga tingkat bawah. Oleh sebab itu, keterampilan dan kemampuan karyawan akan menjadi penentu hasil dari tindakan atau pekerjaannya.

Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman, A., Berry, Leonard L, dan Zeithaml (1988) dalam Hardiansyah (2018):

1. *Tangibles* atau berwujud merupakan bukti fisik dalam penyediaan layanan, infrastruktur, ketersediaan peralatan, kedisiplinan staf, kemudahan memperoleh atau mengkomunikasikan informasi dan komunikasi.
2. *Reliability* atau kehandalan adalah kemampuan sebuah organisasi atau perusahaan dalam melaksanakan dan memberikan pelayanan yang dijanjikan serta tanpa perlu melakukan adanya kesalahan dan dilengkapi ketepatan waktu.
3. *Responsiveness* atau ketanggapan yang berhubungan dengan ketanggapan pegawai ketika melayani dan membantu pelanggan serta memiliki kesigapan dalam merespon setiap kebutuhan pelanggan.
4. *Assurance* atau jaminan yaitu dorongan untuk pegawai agar dapat membangun kepercayaan pelanggan terkait kemampuan dari suatu organisasi atau perusahaan. Perusahaan dituntut dapat memberikan jaminan rasa aman kepada pelanggan.
5. *Empathy* atau empati adalah rasa peduli dan perhatian yang di berikan perusahaan atau organisasi terhadap masalah yang dihadapi masyarakat. Karena dengan adanya suasana positif dari pelanggan dengan diperhatikan dan harga lebih melalui kinerja pegawai akan meningkatkan kualitas dari perusahaan tersebut.

Ketika melaksanakan pelayanan publik suatu instansi penyelenggara dalam pelaksanaannya haruslah memegang pedoman atau prinsip dalam memberikan pelayanan publik terhadap masyarakat selaku penikmat layanan. Menurut Duadji (2013) menyatakan prinsip yang harus ada ketika memberikan pelayanan publik adalah:

1. Prinsip aksesibilitas merupakan prinsip yang mengharuskan setiap layanan agar dapat memberikan kemudahan dalam menjangkau layanan yang diberikan untuk publik atau masyarakat. Dijangkau dalam hal ini bukan hanya jarak akan tetapi dari tempat dan sistem pelayanannya diusahakan sedekat mungkin dan mudah diakses bagi masyarakat.
2. Prinsip kontinuitas menerapkan bahwa pada setiap jenis pelayanan apapun wajib secara terus-menerus berkelanjutan diberikan kepada publik dan pelayanan tersebut juga memberikan kepastian kepada publik.
3. Prinsip teknikalitas dalam pelaksanaannya pelayanan publik harus terlaksana dengan efektif dan efisien sehingga dapat memberikan keuntungan bagi pemerintah ataupun masyarakat luas.
4. Prinsip akuntabilitas adalah pemberian mutu pelayanan yang harus bisa dipertanggung jawabkan oleh pemerintah terhadap masyarakat dikarenakan pemerintah memiliki kewajiban untuk bisa memberikan pelayanan yang maksimal.

C. Kebijakan *Eazy Passport*

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu memberikan penawaran yaitu kemudahan dalam memberikan layanan publik yaitu pelayanan keimigrasian dengan menggunakan Layanan *Eazy Passport* yang bersifat kolektif, dengan menggunakan cara ini masyarakat dapat membentuk sebuah kelompok dan cukup perwakilan pemohon saja yang mengajukan permintaan kepada kantor imigrasi lalu akan ditindak lanjuti oleh petugas Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu untuk dapat menghampiri ke tempat yang telah di setujui oleh pihak pemohon dan pihak petugas Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu tanpa perlu datang langsung ke kantor. Tentunya dalam pembuatan paspor ini

masyarakat menerima hal positif yang menguntungkan dikarenakan kegiatan yang bersifat jemput bola dan kolektif ini, meskipun dengan semua kemudahan yang diberikan tentunya terdapat prosedur, SOP, dan peraturan yang berlaku dan diterapkan dalam menjalankan ketetapan kebijakan dari Layanan Eazy Passport ini yang mana tentunya sudah di sosialisasikan kepada pihak terkait seperti instansi atau lembaga BUMN/BUMD/Polri/TNI/Swasta (termasuk pegawai dan keluarga) Institusi Pendidikan, Komunitas/organisasi, kompleks perumahan/apartemen.

Dasar yang digunakan dalam pelaksanaan kebijakan Layanan Eazy Passport adalah Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI.1060.GR.01.01 tahun 2020 Tentang Layanan Eazy Passport yang mana didasari oleh Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI.GR.01.01-0946 tahun 2020 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Fungsi Keimigrasian Dalam Masa Tatanan Normal Baru pada saat pandemi sedang tingginya pada masa itu. Surat edaran tersebut dikeluarkan dalam rangka untuk mendukung dalam pelaksanaan tugas dan fungsi keimigrasian agar terus dapat berjalan seperti sebagaimana seharusnya meskipun pada era pandemi dan kegiatan pelayanan yang diberikan dilaksanakan sesuai dengan ketetapan protokol kesehatan yang telah ditetapkan supaya dapat menekan penyebaran virus covid-19.

Tercantum dalam Surat Edaran No. IMI-1060.GR.01.01 Tahun 2020 tentang Layanan Eazy Passport, terdapat beberapa ketetapan dan ketentuan Layanan Eazy Passport yang diberlakukan. Diantaranya yaitu Layanan Eazy Passport dapat terlaksana dengan minimal 50 (lima puluh) permohonan per hari dan dapat dilakukan kepada keluarga dari para pegawai di lingkungan Perkantoran Pemerintah/TNI/POLRI/BUMN/BUMD/Swasta dan institusi pendidikan seperti sekolah, pesantren, dan asrama, Komunitas/organisasi, dan Komplek perumahan/apartemen dapat diberikan pelayanan paspor.

Pada Layanan Eazy Passport hanya dapat melayani pembuatan paspor baru dan penggantian paspor karena habis masa berlaku dan halaman penuh, serta tidak melayani penggantian paspor karena hilang atau rusak. Layanan Eazy Passport dapat dilaksanakan pada jam kerja layanan kantor ataupun diluar jam kerja kantor tergantung dari kesepakatan yang dijanjikan. Setelah menerima Layanan Eazy Passport ini para pemohon diwajibkan untuk melakukan pembayaran dalam jangka waktu 4 (empat) hari kerja, pengambilan paspor yang sudah dicetak dapat dilakukan berdasarkan hasil kesepakatan antara kedua belah pihak.

Penyerahan Paspor dapat dilakukan dengan beberapa cara yaitu bisa dilakukannya penyerahan oleh pihak petugas kantor imigrasi kepada pemohon, dapat diambil oleh perwakilan dari pemohon Layanan Eazy Passport asalkan melampirkan surat kuasa dari setiap pemohon yang diwakilkannya pada kantor imigrasi, dan terakhir juga bisa menggunakan jasa dari Pos Indonesia untuk dikirim langsung ke alamat pemohon. Biaya yang dikenakan pada Layanan Eazy Passport memiliki biaya yang sama dengan biaya yang harus dibayar seperti pelayanan yang ada di kantor yaitu biaya untuk Paspor Biasa elektronik sejumlah Rp 650.000,00 (enam ratus lima puluh ribu rupiah) sedangkan Paspor Biasa non-elektronik sejumlah Rp 350.000,00 (tiga ratus lima puluh ribu rupiah).

Layanan Eazy Passport secara teknis pada pelaksanaannya memiliki beberapa perbedaan dalam pembuatan paspor ketika pada kantor imigrasi secara langsung, meskipun begitu keterangan data diri yang dilampirkan pada setiap pemohon yang diserahkan kepada petugas imigrasi dalam pembuatan paspor adalah sama. Identitas data diri yang dimaksud adalah KTP Elektronik, Kartu Keluarga, Akta kelahiran/akta perkawinan/buku nikah/ijazah (dapat dipilih salah satunya) dan juga perlu dibawanya paspor lama yang habis masa berlaku atau habis halamannya bagi pengajuan penggantian paspor. Sedangkan syarat data diri yang perlu disiapkan bagi anak yang usianya masih dibawah 17 tahun dapat melampirkan Surat Nikah, KTP, paspor (Kedua Orang Tuanya) dan akta lahir anak tersebut.

Menanggapi kebijakan yang diberlakukan oleh pusat melalui Surat Edaran No. IMI-1060.GR.01.01 Tahun 2020 tentang Layanan Eazy Passport yang dalam pelaksanaannya mengharuskan jumlah minimal pemohon sebanyak 50 orang agar bisa terlaksana. Menyikapi hal tersebut ditemukan berkas studi dokumen yang menyebutkan bahwa diberlakukan kebijakan khusus pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu yaitu telah ditetapkan oleh Kepala Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu sebagai berikut yaitu

diberikannya keringan dalam perihal minimal jumlah dalam pengajuan kegiatan Layanan Eazy Passport yaitu sebanyak minimal 20 (dua puluh) pemohon saja. Kebijakan yang ditetapkan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu tersebut tentu saja berdasarkan pertimbangan dan juga pertimbangan yang ada dilapangan agar Layanan Eazy Passport dapat berjalan secara maksimal.

3.2 Penerapan Pelayanan Kebijakan Eazy Passport Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu

A. Implementasi Kebijakan *Eazy Passport*

Menurut Edward (1980) implementasi kebijakan publik merupakan suatu proses yang cukup penting, karena jika suatu kebijakan tidak dipersiapkan dengan baik dan direncanakan implementasinya, maka tujuan dari kebijakan publik tersebut akan sulit terwujud dan begitu pula sebaliknya. Oleh sebab itu dalam perumusan dan implementasi kebijakan terkait Layanan *Eazy Passport* ini harus dipersiapkan dan direncanakan dengan baik demi mencapai tujuan kebijakan tersebut. Pada pengembangan model ini menurut Edward (1980) dalam (Agustino, 2020) menjelaskan bahwa adanya 4 (empat) faktor atau pendekatan yang berperan dalam menentukan keberhasilan implementasi dari suatu kebijakan, yakni :

1. Komunikasi

Variabel yang dinilai sangat mempengaruhi keberhasilan dalam implementasi kebijakan menurut Edward yakni komunikasi. Komunikasi sangat menentukan keberhasilan dalam mencapai tujuan dari implementasi kebijakan publik. Komunikasi dalam rangka menyampaikan informasi kebijakan dari Layanan *Eazy Passport* ini oleh si pembuat kebijakan ke pelaksana dalam hal ini yaitu Direktur Jenderal Imigrasi selaku pembuat kebijakan dan petugas imigrasi pada setiap Unit Pelaksana Teknis sebagai pelaksana. Adapun indikator yang dapat digunakan dan perlu diperhatikan dalam mengukur keberhasilan komunikasi dalam Layanan *Eazy Passport*, yaitu :

a. Transmisi (*transmission*)

Penyampaian komunikasi yang baik dapat menghasilkan output yang baik pula sehingga resiko terjadinya miskomunikasi dapat berkurang dan dihindarkan. Sudut pandang transmisi memberikan pemahaman bahwa dalam mengimplementasikan kebijakan publik tidak hanya disampaikan kepada para pelaksana, tetapi perlu diberitahukan kepada kelompok sasaran kebijakan.

Oleh sebab itu agar komunikasi antar pelaksana dan kelompok sasaran dapat berjalan dengan lancar perlu adanya sosialisasi terkait pemahaman dengan kebijakan yang diberlakukan terhadap layanan *Eazy Passport* ini. Dalam konteks ini petugas imigrasi yang mengetahui kebijakan yang yang diberlakukan dari pusat ataupun dari atasan menyampaikan kembali kepada target sasaran dari kebijakan *Eazy Passport* ini yaitu masyarakat. Hal ini dapat dilaksanakan dengan melalui komunikasi koordinasi melalui berbagai media misalnya sosial media maupun secara langsung.

Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu telah dilaksanakannya sosialisasi terhadap masyarakat terkait Layanan *Eazy Passport* serta juga telah di sebarakan pada media masa seperti sosial media dan juga selebaran majalah terkait layanan yang diberikan dan yang didapatkan pada pelaksanaannya di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu.

Menyangkut hal dalam penyuluhan seperti sosialisasi ini disampaikan oleh Bapak Gunawan, beliau berharap agar diperbanyak anggaran di bidang penyuluhan karena masyarakat yang jadi pemohon itu mayoritas usia lanjut agar mereka bisa mendapatkan dan mengerti perihal layanan jemput bola itu seperti apa. Sehingga jikalau anggaran terkait sosialisasi diperbesar, harapannya permohonan juga semakin banyak karena tersebar luas juga informasi mengenai Layanan *Eazy Passport*. Untuk menyeimbangkan jikalau sosialisasi ini banyak berhasil tentunya perlu adanya penambahan anggaran juga untuk melaksanakan Layanan *Eazy Passport* dalam pertahunnya karena selain dapat menjadi produk unggulan layanan keimigrasian juga dapat membantu dalam hal tujuan yang arahnya kepada

kenaikan PNBP.



Gambar 2. Sosialisasi Layanan *Eazy Passport*

Sumber : Dokumentasi Layanan *Eazy Passport* oleh Humas Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu

b. Kejelasan (*clarity*)

Dalam sudut pandang kejelasan bahwa kebijakan di sampaikan kepada para pelaksana haruslah yang jelas atau tidak membingungkan sehingga sasaran kebijakan dapat diterima dengan jelas. Sehingga diantara mereka mengetahui apa yang menjadi maksud, tujuan dari kebijakan. Hal yang menjadi kejelasan disini yaitu komunikasi kejelasan daripada kebijakan yang di berlakukan oleh pengambil kebijakan kepada pelaksana kebijakan dalam Layanan *Eazy Passport* termasuk seluruh ketentuan-ketentuan dan syarat-syarat yang harus dilengkapi dan disiapkan dalam implementasinya di lapangan. Sehingga dalam implementasi Layanan *Eazy Passport* perlu diperjelas dan diterapkan secara menyeluruh dengan memiliki satu visi keputusan kebijakan, sehingga kebijakan yang diberlakukan tidak bercabang dan dapat membuat kebingungan dalam implementasinya.

Penyebab adanya kekacauan atau kebingungan dalam kejelasan komunikasi antar pengambil kebijakan dan pelaksana kebijakan adalah adanya pandangan yang mungkin berbeda karena tiap individu memiliki kuasa untuk merasa benar terhadap penilaian mereka sendiri dalam implementasi kebijakan, penilaian yang mungkin berbeda ini bisa saja bertentangan dengan penilaian dari atasan mereka ataupun penilaian yang sepatutnya menjadi pedoman.

Sebagai contoh kejelasan dalam komunikasi ini adalah ketetapan yang telah diberlakukan oleh Kepala Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu terkait kebijakan yang memudahkan masyarakat dalam membuat kelompok demi dapat merasakan layanan dari *Eazy Passport* yang akan dilaksanakan oleh petugas imigrasi di lapangan dengan minimal pengajuan sebanyak 20 pemohon. Walaupun dengan berbagai pertimbangan dan pemikiran yang mungkin muncul pada para pelaksana terhadap kebijakan itu sebagai pelaksana dari kebijakan tetap harus ikut dengan kebijakan yang di arahkan oleh pimpinan agar tidak adanya kebingungan dalam pelaksanaannya sehingga setiap pelaksanaan dari kebijakan tersebut dapat diraih tujuan sesuai dengan dengan konten kebijakan itu sendiri.

c. Konsistensi (*consistency*)

Kosistensi merupakan sebuah upaya yang dilakukan sehingga dapat memberikan kepastian dalam penyusunan sebuah standar pelayanan. Dalam komunikasi perlunya pemberian informasi terkait kebijakan yang dilaksanakan dengan konsisten dan jelas untuk dipertahankan. Tahapan pelaksanaan yang telah terlaksana dengan baik namun dengan perintah yang tidak konsisten dapat menyebabkan kebingungan para pelaksana.

Konsisten disini termasuk dari cara bersikap, respon dan tanggapan dari petugas pelaksana dilapangan dalam mengaplikasikan secara baik terhadap petunjuk arahan yang diberikan dalam melaksanakan kegiatana Layanan *Eazy Passport*. Karena tingkat keberhasilan dan ketepatan tujuan terhadap implementasi kebijakan tergantung dari konsistensi dan kejelasan dari perintah atau komando dari pembuat kebijakan itu sendiri.

Dilihat dari hasil observasi dilapangan yang telah peneliti laksanakan pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu dalam pelaksanaannya sudah memberikan kepastian akan layanan yang diberikan kepada masyarakat sebagai bentuk layanan keimigrasian yaitu Layanan *Eazy Passport*. Telah dilaksanakan sosialisasi terlebih

dahulu terkait kebijakan dari layanan tersebut dengan maksud agar masyarakat dapat paham dan mengerti terlebih dahulu mengenai konsep dari layanan yang diberikan.

Pelayanan ini merupakan salah satu bentuk dari layanan prima yang dilaksanakan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu kepada masyarakat dengan memberikan pelayanan keimigrasian pada luar jam kerja kantor yang dilaksanakan di akhir pekan pada hari Sabtu dan Minggu yang memiliki konsep sistem jemput bola.

2. Sumber daya

Dalam pelaksanaan implementasi kebijakan publik yang dilaksanakan dalam hal ini Layanan *Eazy Passport* pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu perlu adanya efektifitas dari suatu pelaksanaan kebijakan yaitu kekuatan dari sumber daya yang dimiliki. Sumber daya yang dimaksudkan disini adalah 4 (empat) komponen yang disebutkan oleh Edward (1980) yakni :

a. Terdapat petugas yang memadai

Memiliki petugas yang memadai dari segi jumlah dan kemampuan, dengan kata lain sumber daya yang harus ada dalam implementasi kebijakan adalah Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas. Penambahan jumlah petugas saja tidak menjamin, tetapi dibutuhkan petugas yang memiliki keahlian dan kemampuan yang mumpuni dalam mengimplementasikan kebijakan dari suatu layanan. Oleh sebab itu dalam pelaksanaan kegiatan Layanan *Eazy Passport* pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu dibuat kelompok tim dari pelaksana *Eazy Passport* yang merupakan orang-orang yang berkompeten dibidangnya sehingga dapat meminimalisir kegagalan yang dapat terjadi.

Disebutkan oleh para narasumber dalam wawancara yang telah dilakukan bahwa setiap pelaksanaan *Eazy Passport* terdapat jumlah petugas yang dinilai cukup ideal ketika pelaksanaannya yaitu sekitar 7-8 orang sudah mampu untuk menjalankan kegiatan dari Layanan *Eazy Passport* ini, akan tetapi juga perlu meninjau akan jarak serta jumlah pemohon yang ada demi memberikan layanan yang terbaik.

b. Memiliki informasi yang relevan

Informasi yang relevan dan berkaitan dengan cara implementasi kebijakan yang diberlakukan. Informasi yang dimaksudkan adalah informasi yang berkaitan dengan bagaimana tata cara pelaksanaan dari kebijakan tersebut dan juga informasi terkait kepatuhan para petugas pelaksana terhadap peraturan yang telah ditentukan.

c. Adanya kewenangan yang diperlakukan

Dalam Layanan *Eazy Passport* yaitu memberikan jaminan terhadap kebijakan yang akan dilaksanakan sesuai dengan peraturan yang berlaku dengan maksud mengatur kebijakan tersebut agar dapat dilaksanakan secara efektif dan terkendali.

d. Serta adanya komponen fasilitas fisik

Adanya fasilitas yang memadai seperti ruang kantor, komputer, dan lainnya. Dalam melaksanakan kebijakan Layanan *Eazy Passport* tidak cukup hanya dengan SDM yang memadai saja tetapi juga dibutuhkan adanya sarana dan prasarana yang mendukung dalam memberikan pelayanan sehingga dapat mencapai keberhasilan dalam implementasi kebijakan tersebut. Disebutkan juga oleh narasumber yang telah di wawancarai menyebutkan diharapkannya adanya penambahan anggaran terhadap kegiatan Layanan *Eazy Passport* sehingga dapat menambah fasilitas yang diperlukan seperti yang disebutkan oleh Bapak Agia Dimandili selaku Analis Keimigrasian Pada Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi menyampaikan bahwa harapannya mereka sebagai petugas pelaksana dari Layanan *Eazy Passport* pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu untuk dapat punya punya 1 set sarana dan prasarana yang khusus untuk kegiatan Layanan *Eazy Passport* sehingga tidak perlu mengangkut alat yang ada di kantor lagi, jadi punya sebuah mobil yang selalu siap berangkat.

3. Disposisi

Dalam perilaku dan tanggung jawab yang diemban oleh petugas imigrasi dalam ketika pelaksanaan kebijakan haruslah memiliki integritas tinggi untuk

Menurut Edward (1980) hal penting lainnya yakni aspek fragmentasi, kesatuan organisasi pelaksana akan mencegah distorsi dalam pelaksanaan kebijakan. Alasan dilaksanakannya fragmentasi adalah dengan tujuan membagi tanggung jawab pelbagai aktivitas, kegiatan, atau program pada beberapa unit kerja yang sesuai dengan bidangnya masing-masing. Begitu juga halnya dalam pelaksanaan kegiatan Layanan *Eazy Passport*, petugas yang diturunkan merupakan petugas yang kompeten dalam bidang pelayanan pembuatan paspor disebutkan oleh narasumber bahwa tim dari pelaksana *Eazy Passport* mayoritas adalah yang bertugas pada seksi lalu lintas keimigrasian yang memang tugasnya meladeni pemohon paspor pada saat dikantor imigrasi serta juga dibantu oleh seksi informasi dan komunikasi selaku petugas yang memberikan layanan informasi dan sosialisasi terkait layanan publik dalam bidang keimigrasian contohnya terkait kegiatan Layanan *Eazy Passport* itu sendiri. Dengan terbaginya tugas dan tanggung jawab tersebut, maka implementasi pada saat pelaksanaan Layana *Eazy Passport* pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu akan menjadi lebih efektif.

B. Korelasi Antara Pelayanan Publik Dengan Pelayanan *Eazy Passport*

Salah satu bentuk pelayanan publik adalah pelayanan keimigrasian yang dilaksanakan pada kantor imigrasi yang dimana terdapat faktor-faktor dari aspek pelayanan dasar yang merata secara keseluruhan melayani publik atau masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku (Hayat, 2017).

Dalam melakukan pelayanan publik yang baik terdapat prinsip-prinsip pelayanan publik dan dimensi kualitas pelayanan publik yang dapat menjadi tolak ukur dalam pelaksanaan pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik ini dapat menjadi indikator dalam pelaksanaan penelitian ini dengan menggunakan data-data yang diperoleh untuk dilaksanakan analisis yang terjadi dan menselaraskannya dengan keadaan sebenarnya pada lapangan. Diharapkan dengan dilaksanakannya analisis tersebut dapat ditarik sebuah kesimpulan yang dapat direkomendasikan dan ditelaah kedepannya mengenai objek yang dibahas.

Berdasarkan (Parasuraman, A., Berry, Leonard L, and Zeithaml, 1988) dalam (Hardiansyah, 2018) menyebutkan bahwa terdapat 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yang harus ada didalam pelayanan publik, yaitu:

1. *Tangibles*

Tangibles atau bukti fisik dalam penyediaan layanan, infrastruktur, ketersediaan peralatan, kedisiplinan staf, kemudahan memperoleh atau mengkomunikasikan informasi dan komunikasi dalam memberikan pelayanan publik.



Gambar 4. Sarana dan prasarana dalam pelaksanaan *Eazy Passport*

Sumber : Dokumentasi Pribadi Pelaksanaan Layanan *Eazy Passport* Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu

Dalam hal ini untuk memenuhi dimensi kualitas pelayanan publik tersebut dalam bentuk layanan keimigrasian yang berupa Layanan *Eazy Passport*

memberikan layanan berbentuk jemput bola, sehingga perlu dilakukannya persiapan oleh petugas imigrasi untuk menyiapkan sarana dan prasarannya untuk memastikan masyarakat khususnya pemohon Layanan *Eazy Passport* mendapatkan pelayanan yang baik dan prima meskipun pelaksanaannya tidak di kantor langsung. Pada gambar diatas merupakan kebutuhan sarana dan prasarana yang digunakan oleh petugas imigrasi dalam memberikan pelayanan, perangkat-perangkat itu digunakan sebagai alat pengganti yang ada dikantor.

2. *Reliability*

Kehandalan atau *Skill* yang dimiliki sebuah organisasi atau perusahaan yaitu konteksnya disini Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu dalam melaksanakan dan memberikan pelayanan yang di janjikan serta meminimalisir adanya kesalahan serta dapat tepat waktu dan tepat sasaran. Dalam pelaksanaan *Eazy Passport* disampaikan oleh narasumber yang diwawancarai dilakukan pada *weekend* yaitu hari sabtu dan minggu dengan alasan untuk mengatur waktu jam pelaksanaan sehingga tidak ada jam tumburan dengan kegiatan di kantor dengan harapan dapat memberikan layanan keimigrasian yang maksimal. Selain itu dengan dilaksanakan pada waktu non dinas membuat estimasi waktu kedatangan dan pelaksanaannya lebih mudah diatur dan terjadwal.

Lalu telah dibentuknya tim pelaksana terhadap Layanan *Eazy Passport* itu sendiri yang berisikan pelaksana tugas yang berkompeten dan ahli dibidangnya masing-masing yang telah memiliki skill dan kemampuan yang dibutuhkan dalam melakukan pelayanan.

3. *Responsiveness*

Ketanggapan petugas imigrasi dalam memberikan layanan ketika melayani dan membantu pemohon yang memiliki kesulitan dalam memenuhi persyaratannya serta memiliki kesigapan dalam merespon setiap kebutuhan pemohon. Layanan *Eazy Passport* yang dilaksanakan pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu mayoritas pemohonnya adalah para lansia yang terkadang sudah susah menangkap arahan yang diberikan dan dalam menjalankannya. Dalam pelaksanaannya di lapangan selalu ada petugas yang membantu dan menggiring para pemohon yang merasa bingung dan kesusahan dalam mengisi formulir ataupun perihal yang disiapkan sebelum melakukan foto dan wawancara. Dengan memberikan pelayanan yang ramah serta komunikatif ini diharapkan dapat terciptanya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan keimigrasian.



Gambar 5. Pengarahan Pada Saat Pelaksanaan *Eazy Passport*

Sumber : Dokumentasi Pribadi Pelaksanaan Layanan *Eazy Passport* Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu

4. *Assurance*

Jaminan yang berupa dorongan untuk petugas agar dapat membangun kepercayaan kepada pemohon terkait kemampuan pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu dalam memberikan jaminan rasa aman dan nyaman kepada pemohon. Pada pelaksanaan *Eazy Passport* bulan Juli 2022 yang dilaksanakan di Kementerian Agama Bengkulu Utara, disampaikan oleh Bapak Drs. H. Ajamalus, MH selaku Kepala Kantor yang memberikan respon positif dengan menyampaikan rasa terima kasihnya atas layanan yang diberikan oleh pihak Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu yang bersedia untuk datang ke kantor

wilayah mereka serta memberikan layanan keimigrasian yang berbentuk jemput bola dalam kegiatan Layanan *Eazy Passport*. Kegiatan ini dinilai sangat efektif dan efisien sekali dalam mempermudah jalannya para pemohon yang ingin beribadah Umroh dan Haji dalam lingkungan Kementerian Agama Bengkulu Utara.

Selanjutnya tanggapan dari pemohon yang hadir juga mengapresiasi atas kegiatan Layanan *Eazy Passport* tersebut karena sangat meringankan dan memudahkan mereka untuk menerima layanan keimigrasian dalam hal pembuatan paspor. Disampaikan juga bahwa kedepannya dan seterusnya akan adanya kerjasama antara instansi Kementerian Agama Bengkulu Utara dengan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu agar kegiatan ini dapat menjadi rutin. Dalam hal ini telah terbentuk rasa percaya terhadap pelayanan yang diberikan dan bahkan minta adanya rutinitas kegiatan Layanan *Eazy Passport* yang dinilai dapat memberikan rasa kepuasan dalam melayani pemohon.



Gambar 6. Diskusi Bersama Kepala Kantor Kementerian Agama Bengkulu Utara Terkait Kegiatan Pelaksanaan Layanan *Eazy Passport*
Sumber : Dokumentasi Layanan *Eazy Passport* oleh Humas Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu

5. *Empathy*

Empati atau rasa peduli dan perhatian yang di berikan pegawai imigrasi terhadap masalah yang dihadapi pemohon. Karena dengan adanya suasana positif dari pemohon yang diberikan perhatian dan dihargai lebih melalui kinerja pegawai akan meningkatkan kualitas dari Kantor Imigrasi.



Gambar 7. Pelaksanaan Layanan *Eazy Passport*
Sumber : Dokumentasi Pribadi Pelaksanaan Layanan *Eazy Passport* Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu

Terlihat pada gambar di atas pada saat pemberian layanan keimigrasian dalam kegiatan *Eazy Passport* petugas memberikan perhatian kepada para pemohon dengan memberikan instruksi terkait apa saja kekurangan ataupun kebingungan serta membantu kesulitan yang dimiliki oleh para pemohon.

Selain harus adanya dimensi kualitas pelayanan publik tersebut dalam pelaksanaan pelayanan publik juga perlu diterapkannya prinsip-prinsip pelayanan publik. Menurut (Duadji, 2013) terdapat 4 (empat) prinsip yang patut ada dalam pelayanan publik yaitu Prinsip aksesibilitas, Prinsip kontinuitas, Prinsip teknikalitas dan Prinsip akuntabilitas.

1. Prinsip aksesibilitas

Merupakan prinsip yang mengharuskan setiap layanan agar dapat memberikan kemudahan dalam menjangkau layanan yang diberikan untuk publik atau masyarakat. Dijangkau dalam hal ini bukan hanya jarak akan tetapi dari tempat dan sistem pelayanannya diusahakan sedekat mungkin dan mudah diakses bagi masyarakat. Dalam implementasi dari kebijakan Layanan *Eazy Passport* telah sangat sesuai dengan apa yang harus dipenuhi dalam prinsip ini, karena dengan menggunakan Layanan *Eazy Passport* yang bersifat jemput bola ini masyarakat tidak perlu lagi harus mengeluarkan biaya dan waktu lebih untuk menggapai layanan keimigrasian dalam pembuatan paspor. Lalu diberikan kemudahan akses bagi para pemohon untuk ikut serta dalam kegiatan yang berjenis kolektif ini dalam ruang lingkup sekitar pada lokasi pelaksanaan Layanan *Eazy Passport* ini berlangsung.

Jadi Layanan *Eazy Passport* ini dalam implementasi dan penerapannya sangat sesuai dengan kepatutan dari prinsip ini dan juga diharapkan dapat selaras dengan peningkatan kepuasan masyarakat terhadap inovasi kebijakan dari layanan ini yang dapat meningkatkan rasa percaya masyarakat kepada instansi pemerintah yaitu dibidang keimigrasian serta dapat meningkatkan pelayanan publik menjadi lebih baik dimata masyarakat.

2. Prinsip kontinuitas

Menerapkan bahwa pada setiap jenis pelayanan apapun wajib secara terus-menerus berkelanjutan diberikan kepada publik dan pelayanan tersebut juga memberikan kepastian kepada publik. Layanan *Eazy Passport* telah terus berjalan hingga lebih kurang selama 2 (dua) tahun dan bahkan di beberapa kantor imigrasi terkhususnya pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu dijadikan sebagai inovasi layanan yang di kedepankan dan di unggulkan kepada masyarakat sebagai bentuk dari pelayanan publik.

Hal ini diperkuat dengan beberapa argumen yang diberikan oleh narasumber, menurut Bapak Himawan terkait Layanan *Eazy Passport* akan menjadi suatu program untuk jangka panjang dikarenakan kembali lagi pada alasannya layanan ini dibentuk yaitu karena untuk dapat meningkatkan PNPB dimasa pandemi apalagi pada masa sekarang yang sudah mau mulai membaik atau endemi.

Alasan lainnya juga dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap kita yang termasuk sebagai salah satu institusi pemerintah yang melayani publik dan sejauh ini tanggapan dari masyarakat merasa sangat terbantu apalagi di Provinsi Bengkulu yang hanya punya 1 Kantor Imigrasi di Kota Bengkulu saja.

Argumen yang sama juga dilontarkan oleh Bapak Agia sebagai analis keimigrasian mengatakan bahwa berdasarkan dari *feedback* dan testimoni yang diberikan oleh masyarakat pemohon paspor yang menggunakan Layanan *Eazy Passport* sangat mendukung kegiatan ini dikarenakan mereka tidak perlu jauh-jauh ke kantor imigrasi. Dengan begitu mereka dapat menghemat biaya, tenaga, dan waktu yang membuat masyarakat menyambut program ini dengan antusias yang tinggi.

Akan tetapi lain halnya yang disampaikan oleh Bapak Gunawan, beliau beranggapan bahwa Layanan *Eazy Passport* ini bisa saja terus berjalan dan juga bisa tidak, dengan alasan jikalau kegiatan Layanan *Eazy Passport* sudah berjalan dengan rutin dan bagus serta ada peningkatan dalam intensitas giat dan pemohonnya, maka bisa menjadi lanjutan program dalam hal pengajuan

pembuatan kantor imigrasi di daerah tersebut. Ditinjau dari tingkat jumlah intensitas pemohon disuatu tempat jika dinilai memungkinkan maka dapat di ajukannya pembukaan Unit Kerja Keimigrasian (UKK) saja ketimbang harus melaksanakan kegiatan Layanan *Eazy Passport* terus didaerah yang sama setiap minggunya. Bahkan jika perlu dan memang memungkinkan dapat diajukan untuk pembuatan Kantor Imigrasi kelas III atau bahkan Kantor Imigrasi kelas II jika memang layak.

3. Prinsip teknikalitas

Pelaksanaan pelayanan publik secara teknis harus terlaksana dengan efektif dan efisien sehingga dapat memberikan keuntungan bagi pemerintah ataupun masyarakat luas. Dalam pelayanan yang diberikan dari kegiatan Layanan *Eazy Passport* telah diberikan kemudahan dan juga keuntungan baik bagi pelaksana sebagai instansi pemerintah yaitu Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu maupun masyarakat umum yaitu yang menjadi pemohon dari Layanan *Eazy Passport* itu sendiri. Dalam pemberian layananannya telah dimudahkannya untuk masyarakat dengan keuntungan yaitu kemudahan mendapat dan menerima layanan keimigrasian yang berupa pembuatan paspor tanpa harus datang ke kantor imigrasi secara langsung dan pelaksanaannya dapat lebih menghemat waktu dan biaya yang dikeluarkan bagi masyarakat yang tinggal jauh dari kota atau jauh dari Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu, bagi instansi pemerintah yaitu Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu juga mendapatkan keuntungan yang berupa adanya penambahan pemasukan PNBPN negara karena kegiatan Layanan *Eazy Passport* tersebut dan juga dapat menambah dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

4. Prinsip akuntabilitas

Pemberian mutu pelayanan yang menjadi tanggung jawab instansi pemerintah kepada masyarakat untuk bisa memberikan pelayanan yang maksimal. Dalam hal ini Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu memberikan layanan yang bersifat jemput bola yaitu Layanan *Eazy Passport* yang memiliki beban dan tanggung jawab kepada masyarakat terhadap apa yang diberikan pada saat dilapangan.

Pada pelaksanaannya walaupun berada pada ruang lingkup diluar kantor, petugas imigrasi dituntut untuk tetap dapat melayani masyarakat semaksimal mungkin layaknya di kantor tanpa adanya perbedaan dan sesuai dengan ketentuan yang diberlakukan dari ketetapan yang ada. Dengan tetap memberikan layanan sebagaimana mestinya walaupun dipermudah pada beberapa bagian administrasinya akan tetapi tetap melaksanakan penyaringan terhadap para pemohon yaitu tetap menjalankan prinsip dari *Selective Policy* apakah pemohon telah sesuai dengan ketentuan yang disyaratkan atau tidak.

3.3 Faktor Penghambat Dan Upaya Yang Dapat Dilakukan Pada Pelaksanaan Pelayanan *Eazy Passport* Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu

Memberikan pelayanan keminigrasian telah dimuat dalam UU imigrasi Nomor 6 tahun 2011 Pasal 1 yang menerangkan jika tugas dan fungsi imigrasi merupakan salah satu unit dari struktur pemerintahan negara yang berwenang untuk memberi pelayanan Keimigrasian, penegakan hukum, keamanan negara, serta fasilitator pembangunan kesejahteraan masyarakat.

Pada Implementasi Layanan Kebijakan *Eazy Passport* yang dilaksanakan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu terhadap masyarakat, pastinya ditemukan beberapa faktor-faktor penghambat dalam pelaksanaannya di lapangan, oleh sebab itu telah dilaksanakan wawancara dengan beberapa narasumber dan observasi langsung di lapangan pada saat pelaksanaan kegiatan Layanan *Eazy Passport* demi mengetahui apa saja faktor-faktor yang menghambat laju jalannya pelaksanaan *Eazy Passport* pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu. Maka dilakukan wawancara dari pihak internal yaitu para petugas imigrasi dilapangan serta responn dari beberapa pemohon sebagai sampel apa yang dirasakan oleh masyarakat terhadap Layanan *Eazy Passport*.

Faktor penghambat menurut Indriani (2018) dalam buku Sunggono (2004) yang berjudul "Hukum dan Kebijakan Publik" dalam Implementasi Kebijakan memiliki beberapa faktor penghambat, yaitu:

1. Isi kebijakan

Pada isi dalam suatu kebijakan terdapat beberapa poin yang membuat suatu implementasi kebijakan terhambat, pertama dalam pelaksanaan Layanan *Eazy Passport* pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu ditemukan bahwa masih ada kurangnya regulasi aturan antara internal dan eksternal dari kebijakan yang akan dilaksanakan. Hal ini menyangkut antara kesepakatan antara kedua belah pihak yaitu pihak pemohon Layanan *Eazy Passport* dan pihak penyelenggara yaitu Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu dimana tidak adanya kebijakan secara tertulis yang mengatur kejelasan kesepakatan bagaimana pelaksanaan dilapangan akan dilaksanakan.

Sebagai contoh berdasarkan hasil observasi langsung ketika peneliti melakukan giat Layanan *Eazy Passport* ditemukan bahwa terdapat kendala dan hambatan dalam perihal ketidak pastian dari jumlah pemohon yang ada pada saat pelaksanaan kegiatan *Eazy Passport* tentunya hal ini dapat mempengaruhi pelayanan yang diberikan oleh petugas pada saat kegiatan. Ketidak pastian disini bisa menjadi lebih banyak maupun lebih sedikit, hal ini disebabkan karena adanya pemohon dari jalur umum yang ikut serta juga karena mengetahui dari pengumuman yang dibuat oleh salah satu instansi penyelenggara ketika mempublikasikan bahwa bakal ada kegiatan Layanan *Eazy Passport* akan tetapi tidak mendaftarkan diri terlebih dahulu atau ketidak tahuan harus mendaftarkan diri terlebih dahulu ataupun juga bisa ketidak pastian dari segi berkurangnya jumlah pemohon dari yang dilaporkan karena ketidak hadiran pemohon pada hari-H yang mungkin disebabkan oleh kepentingan mendadak atau juga bisa saja mendapat halangan untuk hadir. Hal ini membuat adanya kesalahan dalam memperhitungkan estimasi jumlah anggota dan alat yang diikut sertakan sehingga memakan waktu yang lebih serta butuh penanganan lebih terkait sarana dan prasarananya semisal nya tempat duduk dan ruang tunggu pemohon.

Upaya yang dapat dilakukan terkait hal tersebut adalah dapat dengan memperkuat lagi koordinasi dengan pihak kedua maupun ketiga terkait dalam pelaksanaan kegiatan *Eazy Passport* dilapangan. Mulai dari kondisi dan juga situasi pada saat pelaksanaan dengan mengkordinir terhadap pemohon dan juga kepastian dari estimasi jumlah masyarakat yang berpartisipasi sehingga estimasi persiapan akan pelaksanaan dapat lebih ditinjau dan diperhitungkan lebih baik lagi. Selain itu dapat juga dibuat sebuah kebijakan terkait dari registrasi administrasi pendaftaran terkait masyarakat yang ingin ikut berpartisipasi pada kegiatan *Eazy Passport*. Jikalau pemohon yang datang dari umum tersebut dinilai cukup banyak maka kegiatan dapat dibuat dua hari demi memaksimalkan pelayanan yang diberikan serta terkait adanya berkas yang kurang atau tidak lengkap dapat dipersiapkan terlebih dahulu.

Tidak hanya itu penyebab lain dari tidak terlaksananya kebijakan publik jika ditinjau dari sisi isi kebijakan adalah kebijakan yang diberlakukan dapat timbul hambatan dari kekurangan sumber daya pendukung seperti waktu, biaya/dana dan sumber daya manusia. Dalam hal ini pada pelaksanaan Layanan *Eazy Passport* terkait dengan anggaran yang masih terbatas dan dinilai masih kurang. Pada hasil wawancara bersama Bapak Himawan Kusuma Dhanu selaku Kepala Sub Seksi Pelayanan Dokumen Perjalanan Keimigrasian menyebutkan bahwa terbatasnya anggaran dalam pelaksanaan Layanan *Eazy Passport*, sehingga harus memperhitungkan secara baik pengeluaran anggaran yang akan dipakai dimulai dengan penentuan jumlah anggota yang ikut dalam pelaksanaan kegiatan Layanan *Eazy Passport* melalui pertimbangan antara jumlah pemohon serta jarak yang akan ditempuh.

Diharapkan dengan menjadi layanan unggulan saat ini hendaknya adanya peninjauan ulang serta penambahan anggaran pada kegiatan *Eazy Passport* pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu demi menunjang pelaksanaannya maupun pelayanan yang diberikan sehingga dapat memberikan kelayakan dan kenyamanan bagi petugas ataupun masyarakat.

2. Informasi

Implementasi kebijakan publik mengharuskan pemangku kepentingan yang terlibat langsung memiliki informasi yang diperlukan untuk memungkinkan mereka menjalankan

perannya dengan baik. Terkadang informasi ini malah tidak ada atau adanya masalah komunikasi. Terkait informasi dan komunikasi merupakan hal yang sangat penting pada implementasi pelaksanaan kegiatan *Eazy Passport* agar tidak adanya miss komunikasi yang terjadi. Pada awal munculnya kegiatan Layanan *Eazy Passport* terdapat kendala pada penetapan kebijakan kuota yang harus dipenuhi dalam sekali pelayanan yang ditentukan dari Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI-1060.GR.01.01 Tahun 2020 tentang Layanan *Eazy Passport* yang memiliki persyaratan minimal untuk terlaksananya kegiatan Layanan *Eazy Passport* yaitu 50 (Lima Puluh) pemohon.

Akan tetapi dalam observasi yang dilakukan dilapangan terkait kegiatan Layanan *Eazy Passport* dan studi dokumen yang dikumpulkan oleh peneliti ditemukan bahwa kebijakan yang diterapkan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu dengan pertimbangan beberapa faktor bahwa minimal jumlah pemohon pada Layanan *Eazy Passport* adalah 20 permohonan yang mana lebih sedikit dari jumlah permohonan yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Imigrasi. Hal ini merupakan pertimbangan dan keringanan yang diberikan oleh Kepala Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu serta juga hasil dari pertimbangan karena pada tahun 2020 ketika layanan ini diberlakukan terlaksananya kegiatan *Eazy Passport* ini hanya sebanyak satu kali saja.

Tanggapan dari para narasumber terkait perihal tersebut menilai juga jikalau penetapan kebijakan minimal 50 pemohon dari pusat itu jika harus diterapkan pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu dikira agak susah jika harus mengikuti persyaratan tersebut pada setiap pelaksanaannya karena minat dari masyarakat yang mayoritas untuk keperluan Umroh atau Haji menjadi salah satu alasannya, sehingga lebih kepada fleksibel menyesuaikan kembali terhadap jarak dari lokasi permintaan dan juga jumlah dari pada permohonan pembuatan paspor akan tetapi tetap dengan melalui pertimbangan terlebih dahulu oleh pemegang kuasa yaitu Kepala Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu.

Telah dilaksanakan juga sosialisasi mengenai kegiatan Layanan *Eazy Passport* oleh petugas terhadap masyarakat bahwa layanan ini memberikan kemudahan dalam memperoleh layanan keimigrasian yang berupa penerbitan paspor, walaupun dengan segala kemudahan yang diberikan persyaratan pokok dan utama tetap harus dipenuhi dan harus sesuai dengan standar dari kebijakan yang berlaku seperti kelengkapan dari dokumen yang harus asli dan terlampir.

Pada saat melaksanakan observasi lapangan dan hasil wawancara bersama Bapak Himawan menyatakan bahwa masih banyak pemohon yang tidak membawa berkas-berkas dengan lengkap atau kurang yang disiapkan oleh pemohon. Alasan hal ini kerap terjadi adalah di sebabkan karena mayoritas pemohon dalam Layanan *Eazy Passport* adalah pemohon dengan usia lanjut yang ingin pergi Umroh atau Haji sehingga pada kegiatan di lapangan ditemukan banyak berkas yang sudah lama tidak disimpan dengan baik seperti buku nikah yang sudah tidak terlihat lagi tulisannya, lalu tertinggalnya berkas pengganti dalam memenuhi syarat, hilangnya berkas-berkas penting yang menjadi komponen-komponen utama dalam permohonan pembuatan paspor.

Beberapa hal tersebut membuat mereka harus pergi pulang kembali ke kediamannya untuk mencari berkas-berkas yang diperlukan. Meskipun lokasi kegiatan Layanan *Eazy Passport* itu sendiri cenderung dekat dengan lokasi rumah warga akan tetapi dengan adanya keterhambatan tersebut membuat memakan waktu yang lebih lama dan tentunya memakan lebih banyak waktu dan tenaga untuk menanganinya terlebih lagi jika kondisi yang lagi ramai.

3. Dukungan

Kurangnya dukungan implementasi kebijakan publik, karena akan sangat sulit dalam pelaksanaannya jika tidak ada dukungan yang cukup dalam pelaksanaan kebijakan tersebut. Dukungan disini dapat berupa dari internal maupun eksternal. Dari sudut pandang eksternal dukungan yang dapat diberika pada layanan *Eazy Passport* ini adalah dapat disediakan tempat yang memadai dan sarana dan prasarana yang mencukupi dalam perihal mendukung jalannya kegiatan.

Dalam wawancara yang dilakukan peneliti di lapangan pada saat kegiatan *Eazy Passport* kepada Ibu Kasmawati selaku masyarakat yang menggunakan jasa Layanan *Eazy Passport* pada bulan Juli 2022 menyatakan tanggapannya terhadap Layanan *Eazy Passport* yaitu terkait sarana dan prasarannya ditingkatkan lagi seperti jumlah kursi yang ada dilebihkan karena beliau yang sudah berusia lanjut biasanya datang bersama

pendamping yang menemaninya harus menunggu sambil berdiri karena tidak kebagian kursi. Selain itu pendapat lain yang disampaikan oleh ibu Mesra Delvita menyampaikan bahwa dalam pelaksanaan *Eazy Passport* ini tempat kegiatannya sangatlah terbatas sehingga masih ada sebagian pemohon yang harus menunggu diluar dari area kegiatan karena tidak memungkinkan untuk masuk kedalam.

Upaya yang dapat dilakukan oleh pihak penyelenggara adalah lebih adanya kesiapan dalam menyanggupi kegiatan yang akan dilaksanakan. Jikalau tidak mampu menyiapkan sarana dan prasarana dengan sendiri hendaknya melakukan kordinasi dengan pihak ketiga agar dapat menambah dan menutupi kekurangan yang ada mengingat kegiatan *Eazy Passport* ini dilaksanakan pada lingkungan masyarakat sehingga dapat melakukan kerja sama dengan Ketua Rukun Tetangga atau Ketua Rukun Warga pada daerah tersebut.

Faktor penghambat lainnya juga disebutkan oleh Bapak Himawan bahwa di beberapa daerah sering terjadi pemadaman listrik sehingga membuat alokasi pengerjaan yang ditargetkan terganggu. Dikarenakan hal itu membuat kegiatan Layanan *Eazy Passport* menjadi memakan waktu yang lebih lama karena harus menunggu listrik kembali menyala atau menggunakan alternatif lain yaitu mencari genset yang bisa digunakan terlebih dahulu dengan berkordinasi dengan pihak setempat.

Selain itu ada juga pendapat dan pernyataan yang disampaikan oleh para pelaksana kegiatan *Eazy Passport* ini yaitu dari pihak internal bagian petugas imigrasi selaku pelaksana. Disampaikan oleh Bapak Gunawan Kuntoro selaku Kepala Seksi Lalu Lintas Keimigrasian mengatakan bahwa faktor penghambat dan juga kendala yang paling sering terjadi dilapangan itu adalah masalah jaringan karena situasi dan kondisi jaringan dalam pelaksanaan *Eazy Passport* itu terbilang kurang bagus karena masuk ke pelosok-pelosok daerah. Melihat dari bentuk geografis dan juga pemetaan dari Provinsi Bengkulu sendiri yang termasuk hutan lindung sehingga masih banyak daerah-daerah yang berada jauh masuk di tengah-tengah perbukitan dan susahnyanya dalam hal koneksi sinyal yang kuat.

Sependapat dengan apa yang disampaikan oleh Bapak Gunawan argumen yang selaras juga disampaikan oleh Bapak Himawan Kusuma Dhanu selaku Kepala Sub Seksi Pelayanan Dokumen Perjalanan Keimigrasian menyatakan bahwa jika dari segi faktor penghambat dan kendala dari observasi yang di lakukan dilapangan yang pertama salah satunya ialah kesediaan jaringan internet yang stabil ditempat pelaksanaan Layanan *Eazy Passport* yang bahkan sering kali harus menggunakan hotspot dari petugas secara pribadi karena wifi yang ada di lokasi sering kali tidak stabil.

Menanggapi hal tersebut dikarenakan Layanan *Eazy Passport* itu sendiri bersifat jemput bola maka dalam perihal fasilitas sarana dan prasarana dilapangan pelaksanaan giat tersebut tentunya diperlukan lebih banyak kordinasi lagi dengan pihak yang mengajukan permintaan Layanan *Eazy Passport*, pihak kantor Imigrasi hanya melakukan pelayanan dengan kondisi yang tidak bisa dipukul rata karena kondisi di lapangan yang berbeda-beda di setiap tempatnya. Oleh sebab itu sangat dibutuhkan sekali dukungan kinerja yang prima dari pihak kedua ataupun ketiga dalam kerjasama yang dilakukan ketika pelaksanaan berlangsung dalam hal dukungan dari sarana dan prasarana yang disediakan pada pelaksanaan dilapangan. Meskipun demikian, demi menunjang pelayanan publik yang prima membuat petugas harus melakukan penyesuaian terlebih dahulu untuk mengatur situasi dan kondisi untuk pelaksanaan pelayanan sehingga bisa berjalan dengan seefektif mungkin.

4. Pembagian Potensi

Awal sebab akibat yang berkaitan dengan kegagalan suatu implementasi kebijakan publik juga ditentukan oleh aspek pembagian potensi antar aktor yang terlibat dalam implementasi. Dalam hal ini mengacu pada pembedaan tugas dan wewenang organisasi pelaksana. Pada implementasi kebijakan dari Layanan *Eazy Passport* yang di laksanakan pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu telah diberlakukan pemerataan dalam hal pembagian tugas serta wewenang dari tiap-tiap individu dimulai dari para pejabat struktural yang ikut hadir sebagai superior yang mengawasi jalannya kegiatan serta para analis keimigrasian dan petugas imigrasi yang menjadi pelaksana dalam kegiatan Layanan *Eazy Passport* berlangsung. Jadi dalam pembagian potensi yang ada pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu tidak terdapat kendala selama pelaksanaan kegiatan berdasarkan observasi di lapangan.

Selanjutnya diluar dari pada teori yang digunakan diatas juga ditemukan bahwa

adanya hambatan dan kendala lain yang terjadi dilapangan saat kegiatan berlangsung yang didapati dari hasil wawancara bersama narasumber dan juga observasi di lapangan pada saat kegiatan Layanan *Eazy Passport* berlangsung. Dalam wawancara yang dilakukan bersama Bapak Agia Dimandili selaku Analis Keimigrasian Pada Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi menyampaikan hambatan dan kendala dilapangan juga bukan hanya kendala pada jaringan internet saja. Dalam pelaksanaan kegiatan Layanan *Eazy Passport* pernah dijumpai kendala yang menghambat lajunya pelayanan yang diberikan dikarenakan jaringan VPN yang tersambung terbatas.

Dijelaskan oleh Bapak agia bahwa jaringan VPN tiap kantor itu hanya diberikan sebanyak 1 jaringan VPN saja dan hanya bisa diakses untuk 3 Personal Computer (PC), jikalau kegiatan permohonan *Eazy Passport* sedang ramai seperti pada giat yang bersamaan seperti keadaan saat peneliti melakukan observasi di lapangan pada saat kegiatan Layanan *Eazy Passport* yang memakai 4 PC membuat adanya keterlambatan dalam memberikan layanan dikarenakan ada 2 PC yang harus gantian untuk login sehingga harus menunggu dan memakan waktu yang lebih banyak. Meskipun kejadian ini baru terjadi 1 kali saja dikarenakan baru diketahui bahwa batas maksimum PC yang bisa terhubung dengan jaringan VPN pusat sebanyak 3 PC.

Kendala jaringan internet yang terjadi pada setiap pelaksanaan Kegiatan *Eazy Paspor* merupakan kendala yang bisa terbilang sedikit lumrah sehingga menyebabkan pelayanan sedikit terhambat dan terganggu yang mengakibatkan keterlambatan ketika memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Oleh sebab itu petugas imigrasi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat harus sigap dalam menyikapinya pada setiap situasi dan kondisi yang terjadi dilapangan supaya pelaksanaan kegiatan Layanan *Eazy Passport* tetap terlaksana sebaik mungkin. Selain itu pelaksanaan kegiatan *Eazy Paspor* dilaksanakan pada hari *weekend* yaitu pada hari sabtu dan minggu, sehingga sumber daya manusia yang dibutuhkan cukup dan tidak mengganggu pelayanan yang ada di kantor.

Bapak Agia juga mengungkapkan kalau terkait permasalahan jaringan internet yang kerap terjadi pada disetiap kegiatan pelaksanaan Layanan *Eazy Passport*, hal ini sangat dimaklumi karena jaringan berbeda beda disetiap daerah. Terlebih lagi apabila sedang dapat giliran tugas pada bagian Wawancara dan Biometric sidik jari yang tentu saja agar dapat mengakses dan menyimpan data pemohon sangatlah bergantung dengan koneksi jaringan internet dalam pelaksanaan kegiatannya.

Demi memberikan kepuasan layanan terhadap publik para petugas imigrasi di lapangan pada akhirnya dapat menangani berbagai faktor penghambat serta kendala yang telah ditemui dan disampaikan tersebut dan dapat menjadi bahan evaluasi untuk kegiatan kedepannya menjadi semakin baik lagi. Misalnya terhadap masalah yang paling sering terjadi terkait jaringan internet dengan memberikan syarat tambahan dalam kesepakatan antar instansi atau organisasi yang ingin mengajukan kegiatan *Eazy Passport* yaitu perihal masalah internet dengan menyediakan wifi yang memiliki koneksi internet yang stabil dan ruang yang memadai untuk pelaksanaannya dan jikalau dari pihak pemohon kurang bisa menyanggupi karena satu dan lain hal yang diakibatkan alasan yang rasional maka dari pihak pegawai imigrasi sebagai pelayan publik dapat menyediakan wifi portabel sendiri sehingga hambatan dan kendala terkait jaringan internet ini bisa teratasi.

Selanjutnya untuk daerah yang sering terjadi pemadaman listrik hendaknya jauh sebelum kegiatan dilaksanakan telah disiapkan genset agar kegiatan Layanan *Eazy Passport* tetap bisa berjalan dan beroperasi semaksimal mungkin. Langkah yang bisa diambil yaitu dengan melakukan koordinasi antar pihak serta didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai dapat memberikan rasa nyaman dan respon yang baik dari masyarakat tentunya akan meningkatkan penilaian terhadap pelayanan publik.

Disampaikan juga bahwa rata-rata tujuan dari pemohon paspor itu adalah untuk pergi Umroh dan Haji sehingga pada saat keberangkatan ke Mekkah untuk pelaksanaan Haji dan Umroh di tutup pada masa pandemi meninggi beberapa waktu lalu membuat tingkat minat masyarakat untuk membuat paspor juga berkurang. Hal ini dibuktikan dengan data yang peneliti kumpulkan dari data pelaksanaan giat Layanan *Eazy Passport* berdasarkan jumlah pemohon yang terlibat dalam pelaksanaan *Eazy Passport*. Jika dibandingkan pada masa Umroh dan Haji masih belum bisa dilaksanakan pada tahun 2021 dengan pada masa sekarang yaitu setelah dibukanya kuota Umroh dan Haji bagi masyarakat Indonesia untuk bisa menunaikan ibadah. Hal tersebut membuat adanya peningkatan dalam perihal

pengajuan giat *Eazy Passport* dan juga dengan volume pemohon yang bisa dibidang berbanding lurus dengan tingkat permohonan yang dilaksanakan.

Tabel 1. Data pemohon Layanan *Eazy Passport* pada tahun 2021

No.	Bulan	Jumlah Pemohon	Tempat Pelaksanaan
1.	Februari	35	Manna Bengkulu Selatan
2.	Maret	73	Muko-Muko
3.	Mei	44	Ketahun Bengkulu Utara
4.	Juni	82	Manna Bengkulu Selatan
5.	Agustus	46	Manna Bengkulu Selatan
6.	Oktober	50	Ketahun Bengkulu Utara
		28	Muko-Muko
		80	Manna Bengkulu Selatan
7.	Desember	26	Ketahun Bengkulu Utara
		70	Putri Hijau Bengkulu Utara
		534	

Sumber: Statistik pelayanan keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Bengkulu tahun 2021

Dalam kurun waktu 1 tahun dalam periode tahun 2021 giat *Eazy Passport* telah dilaksanakan dengan cukup baik meskipun seperti yang ada pada data diatas masih belum bisa dilaksanakan secara rutin minimal 1 kali. Dalam periode tahun 2021 tercatat telah dilaksanakan kegiatan *Eazy Passport* sebanyak 10 kali dengan total seluruh jumlah pemohon *Eazy Passport* sebanyak 534 pemohon. Tentunya dengan terlaksananya Layanan *Eazy Passport* pada tahun 2021 yang masih bisa dikatakan pandemi sedang tinggi-tingginya dapat membantu PNBPN dengan penambahan sebanyak lima ratusan lebih pemohon paspor.

Pada awal tahun 2022 telah adanya kabar bahwa telah dibukanya kesempatan bagi warga Indonesia untuk dapat melaksanakan ibadah Umroh dan Haji yang tentu saja mengikat minat masyarakat untuk membuat pengajuan permohonan pembuatan paspor. Sehingga membuat Layanan *Eazy Passport* menjadi salah satu layanan yang di maksimalkan dalam menanggapi hal tersebut mengingat bahwa walaupun pada tahun 2022 telah adanya penurunan tingkat covid-19 akan tetapi virus tersebut masih ada dan masih bisa menjangkit masyarakat yang lalai dalam menjaga protokol kesehatan.

Tabel 2. Data pemohon Layanan *Eazy Passport* pada tahun 2022

No	Bulan	Jumlah Permohonan	Lokasi
1	Januari	211	Bengkulu Utara
		87	Mukomuko
3	Maret	53	Kepahiang
4	April	37	Rejang Lebong
5	Mei	68	Rejang Lebong
6	Juni	44	Bengkulu Utara
7	Juli	48	Kepahiang
		50	Mukomuko
		115	Bengkulu Utara
		713	

Sumber: Statistik pelayanan keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Bengkulu tahun 2022

Pada data yang telah peneliti dapatkan terkait giat Layanan *Eazy Passport* yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu pada tahun 2022 dimulai dari bulan Januari hingga bulan Juli tercatat telah melakukan kegiatan Layanan *Eazy Passport*

sebanyak 9 kali dengan total jumlah yaitu 713 pemohon. Hal ini tentunya peningkatan yang cukup drastis jika dibandingkan dengan tahun 2021 lalu dengan jumlah kegiatan yang hampir sama tetapi telah mengungguli jumlah pemohon paspor pada tahun lalu dalam kurun waktu kurang lebih satu semester.

Berdasarkan data dan argumen yang diberikan oleh narasumber yang peneliti kumpulkan menunjukkan bahwa adanya faktor penghambat pada Pelayanan *Eazy Passport* di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu yaitu berupa antusiasme masyarakat yang kurang untuk melakukan permohonan pembuatan paspor dikarenakan tidak adanya atau kurangnya faktor pendorong atau pendukung niat masyarakat untuk melakukan perjalanan ke luar negeri.

Demi meningkatkan antusiasme masyarakat dapat dilakukan beberapa upaya yang bisa diusahakan misalnya membuat sebuah inovasi yang memeberikan kemudahan seperti layaknya Layanan *Eazy Passport* akan tetapi dengan sasaran dan target komunitas yang berbeda yaitu bukan untuk pemohon Umroh ataupun Haji bisa seperti pada instansi pendidikan yang mana ada kemungkinan melaksanakan perjalanan melanjutkan sekolah diluar negeri ataupun untuk sekedar melaksanakan studytour dan pertukaran pelajar antar sekolah.

Selain itu dapat juga membuat inovasi yang sudah diterapkan pada instansi lain yang sudah lebih dulu ada demi meningkatkan antusiasme masyarakat seperti dibukanya pelayanan ditempat umum yang ramai layaknya Mall Pelayanan Publik (MPP) dan juga mungkin adanya pelaksanaan paspor keliling yang dapat kita contoh dari instansi lain seperti layaknya SIM Keliling dan juga SAMSAT Keliling yang bertujuan untuk menggapai dan menyentuh seluruh sudut masyarakat. Dengan informasi tentang keimigrasian yang luas tentunya tingkat antusiasme masyarakat juga akan semakin tinggi.

4. SIMPULAN

Layanan *Eazy Passport* sebagai layanan yang dikedepankan dan menjadi produk unggulan dalam hal pelayanan keimigrasian pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu telah diterapkan dan dinilai sudah berjalan dengan baik melalui dari beberapa indikator implementasi kebijakannya dan juga dari segi pelayanan publik berdasarkan dari dimensi kualitas serta prinsip-prinsip dari pelayanan publik. Pada penerapan layanan Kebijakan *Eazy Passport* yang dilaksanakan pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu dilaksanakan pada akhir pekan sehingga dapat memberikan pelayanan yang maksimal dan tidak mengganggu kegiatan pelayanan yang ada di kantor. Dalam upaya penyebaran informasi mengenai Layanan *Eazy Passport* telah diberikan juga sosialisasi secara langsung kepada beberapa instansi pemerintahan dan terutama kepada Travel Agent yang ada karena memiliki peluang terbesar dalam menggunakan Layanan *Eazy Passport*. Layanan *Eazy Passport* ini memiliki peluang untuk dijadikan salah satu cara untuk meninjau kemungkinan untuk dapat terbukanya Unit Kerja Keimigrasian (UKK) dengan adanya pertimbangan dari intensitas masyarakat yang mengajukan permohonan penerbitan paspor. Kegiatan Layanan *Eazy Passport* terbilang sukses dan berjalan dengan baik serta telah selaras dengan teori yang digunakan dalam menganalisis penelitian ini. Keberhasilan tersebut dapat dilihat dari respon dan tanggapan masyarakat yang mengapresiasi baik dengan adanya layanan jemput bola seperti *Eazy Passport* ini.

Pada penerapan Layanan Kebijakan *Eazy Passport* yang dilaksanakan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu telah ditemukan beberapa faktor penghambat dalam pelaksanaannya. Adapun faktor hambatan dan kendala yang dimaksudkan yaitu seperti kurangnya dukungan dari pihak instansi pemohon maupun pihak imigrasi yang masih belum bisa memberikan sarana dan prasarana yang memadai, masih sering terjadi gangguan sinyal jaringan internet yang tidak stabil serta ditemukan hambatan baru yaitu terkait jaringan VPN yang terbatas, adanya ketidak pastian dari jumlah pemohon yang ada pada saat pelaksanaan kegiatan *Eazy Passport*, antusiasme masyarakat yang kurang untuk melakukan perjalanan ke luar negeri, dan terbatasnya anggaran dalam pelaksanaan Layanan *Eazy Passport* yang membuat dalam pelaksanaannya harus penuh perhitungan. Meskipun masih memiliki celah dan kendala serta faktor penghambat yang ditemukan dalam pelaksanaannya dilapangan telah ada cara serta upaya yang dapat dilaksanakan demi menunjang kegiatan pelaksanaan *Eazy Passport* menjadi lebih baik lagi dengan adanya penambahan anggaran dalam kegiatan *Eazy Passport* baik dalam perihal pelaksanaannya maupun penyebaran informasi mengenai kegiatan tersebut. Selanjutnya adanya penambahan sarana dan prasaran pendukung seperti Wifi Portabel dan juga alat mobilisasi

mandiri terkhusus untuk *Eazy Passport* dan adanya kordinasi yang lebih baik lagi dengan pihak terkait terhadap teknis pelaksanaan dilapangan dengan menyiapkan alat-alat tambahan seperti fasilitas yang dibutuhkan seperti wifi, genset dan juga tempat pelaksanaan yang memadai.

REFERENCES

- Agustino, L. (2020). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Dhanu, H. K. (2021). *LAPORAN HASIL KEGIATAN PUBLIKASI DAN PENYEBARAN INFORMASI KEIMIGRASJAN LAYANAN EAZY PASSPORT DI KABUPATEN KAUR*.
- Duadji, N. (2013). *Manajemen Pelayanan Publik Wacana Konsep, Teori dan Problema Pelayanan Publik*. Lampung: Universitas Lampung.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik* (Edisi Revi). Yogyakarta: Gava Media. Retrieved from <https://webadmin.ipusnas.id/ipusnas/publications/books/144746>
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik* (pertama). Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. Retrieved from https://www.google.co.id/books/edition/Manajemen_Pelayanan_Publik/DApGEAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&printsec=frontcover
- Indriani, E. (2018). *FAKTOR-FAKTOR YANG MENENTUKAN IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PUBLIK STUDI KASUS FASILITAS PEJALAN KAKI DI JALAN SUDIRMAN KOTA PEKANBARU*. Pekan baru: UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU. Retrieved from <http://repository.uin-suska.ac.id/15806/>
- Majelis Umum PBB. (1948). *Deklarasi Universal HAM*.
- Moenir, A. . (2014). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara. Retrieved from https://www.google.co.id/books/edition/Manajemen_pelayanan_umum_di_Indonesia/3tavMwEACAAJ?hl=id
- Parasuraman, A., Berry, Leonard L, and Zeithaml, V. A. (1988). "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*, Vol;. 64.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunggono, B. (2004). *Hukum dan Kebijakan Publik*. Jakarta: PT Sinar grafika.
- Surat Edaran Nomor IMI-1060.GR.01.01 Tahun 2020 tentang Layanan Eazy Passport*.