

Implementasi Kebijakan Pelayanan Pembuatan Paspor Melalui Aplikasi M-Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pontianak

Indra Pratama Saputra¹, Martoyo², Arifin³

Universitas Tanjungpura, Indonesia

*Corresponding Author: e2072231007@student.untan.ac.id

ABSTRAK: Penelitian ini menganalisis implementasi kebijakan pelayanan pembuatan paspor melalui aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pontianak. Permasalahan utama mencakup kurangnya sosialisasi kepada masyarakat dan kesiapan petugas dalam menggunakan aplikasi, yang menyebabkan kebingungan serta pelayanan belum optimal. Tujuan penelitian adalah menggambarkan dan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi implementasi kebijakan tersebut. Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan teknik wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi kebijakan belum sinkron antara aplikasi dan petugas, disposisi pelaksana belum seragam, sumber daya terbatas pada literasi digital dan kemampuan teknis, serta struktur birokrasi masih mengalami fragmentasi koordinasi. Hambatan-hambatan tersebut berdampak pada efektivitas pelayanan publik. Penelitian ini merekomendasikan penguatan komunikasi layanan, pelatihan berkelanjutan bagi petugas, peningkatan literasi digital masyarakat, dan penataan ulang struktur birokrasi agar implementasi kebijakan berjalan lebih efisien dan berorientasi pada kepuasan publik.

Kata Kunci: Implementasi Kebijakan, Pelayanan Publik, M-Paspor.

ABSTRACT: This study analyzes the implementation of the passport service policy through the M-Paspor application at the Class I Immigration Office, Pontianak. The main issues include a lack of public socialization and limited readiness among officers in using the application, leading to confusion and suboptimal service delivery. The research aims to describe and analyze the factors influencing the implementation of this policy. A qualitative method was employed using interviews, observations, and document studies. The results show that policy communication remains inconsistent between the application and field officers; implementers' disposition and understanding are uneven; resources are limited by low digital literacy and technical skills; and bureaucratic structure still suffers from fragmented coordination. These barriers affect service effectiveness. The study recommends strengthening service communication, providing continuous technical training for officers, improving public digital literacy, and restructuring bureaucratic workflows to enhance efficiency and ensure a more citizen-oriented policy implementation.

Keywords: Policy Implementation, Public Service, M-Paspor

A. PENDAHULUAN

Implementasi kebijakan pelayanan publik, khususnya kebijakan pelayanan keimigrasian merupakan hal ihwal lalu lintas orang yang masuk atau keluar Wilayah Indonesia serta pengawasannya dalam rangka menjaga tegaknya kedaulatan negara. Dokumen Perjalanan Republik Indonesia adalah berupa Paspor Republik Indonesia dan Surat Perjalanan Laksana Paspor Republik Indonesia. Paspor adalah dokumen yang dikeluarkan oleh Pemerintah Republik Indonesia kepada warga Negara Indonesia untuk melakukan perjalanan antar Negara yang berlaku selama jangka waktu tertentu. untuk memenuhi kebutuhan pelayanan publik di bidang paspor dan memberikan kepastian hukum dalam pengenaan biaya beban, serta untuk melaksanakan ketentuan yang berlaku, maka telah diatur berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 45 Tahun 2024 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia serta Peraturan Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2022 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Nomor 8 Tahun 2014 Tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor.

Paspor merupakan dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang dari suatu negara yang memuat identitas pemegangnya dan berlaku untuk melakukan perjalanan antar negara. Paspor berisi biodata pemegangnya yang meliputi antara lain foto pemegang, tanda tangan, tempat dan tanggal kelahiran, informasi kebangsaan dan kadang-kadang juga beberapa informasi lain mengenai identifikasi individual. Ada kalanya pula sebuah paspor mencantumkan daftar negara yang tidak boleh dimasuki oleh si pemegang paspor itu.

Pelaksanaan pelayanan aplikasi M-Paspor telah lumayan lama semenjak diaplikasikannya kebijakan ini dan masih ditemui beberapa kendala dimana yang seharusnya aplikasi m-Paspor dibuat untuk mempermudah masyarakat dalam mengajukan permohonan paspor namun dalam pelaksanaannya masih belum memudahkan pemohon untuk membuat paspor. Tingginya jumlah penerbitan paspor di bulan Januari 2024 di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Pontianak sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor musiman, sosial, dan kebutuhan personal yang meningkat. Sedangkan pada bulan April tahun 2024 jumlah permintaan paspor bisa lebih rendah yaitu 3868 buku, karena pada bulan ini banyak orang telah mendapatkan paspor mereka untuk kebutuhan perjalanan internasional. Selain itu orang lebih fokus pada kebutuhan lain, seperti pendidikan, pekerjaan, atau keluarga, yang membuat mereka menunda pengurusan paspor jika tidak segera diperlukan serta ekonomi yang sedang tidak stabil juga bisa memengaruhi pengeluaran, sehingga orang cenderung mengurangi biaya perjalanan internasional. Untuk mengetahui data layanan informasi dan pengaduan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pontianak Tahun 2024, dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut ini.

Tabel 1.1
Data Layanan Informasi dan Pengaduan Kantor Imigrasi Kelas I TPI
Pontianak Tahun 2024

No	Jenis Layanan	Jumlah
1	Tata Cara Pembuatan Paspor	487
2	Persyaratan Layanan Prioitas	193
3	Permasalahan pada Aplikasi M-Paspor	745
4	Persyaratan Pengajuan Layanan Izin Tinggal	43
5	Pengaduan Masyarakat Terkait WNA	4
6	Informasi Lainnya	24
Jumlah		1.496

Sumber: Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pontianak, Januari 2025.

Berdasarkan tabel 1.3 dapat diketahui bahwa terkait tingginya jumlah layanan informasi dan pengaduan tahun 2024 di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pontianak yaitu mengenai tata cara pembuatan paspor sebanyak 487 pengaduan, seperti mengenai prosedur pembuatan paspor, persyaratan, jenis-jenis paspor, serta langkah-langkah pendaftaran dan pembuatan paspor. Sedangkan rendahnya layanan informasi dan pengaduan berkaitan dengan pengaduan masyarakat terkait WNA yaitu 4 (empat) pengaduan, disebabkan oleh pelanggaran hukum, penyalahgunaan izin tinggal, atau kegiatan yang dapat mengganggu ketertiban umum.

B. TINJAUAN LITERATUR

Implementasi kebijakan (*policy implementation*) merupakan proses lebih lanjut dari tahap formulasi kebijakan. Pada tahap formulasi ditetapkan strategi dan tujuan kebijakan, sedangkan tindakan (*action*) untuk mencapai tujuan diselenggarakannya pada tahap implementasi kebijakan. Sabatier dan Mazmanian (dalam Tachjan, 2008:67) mengemukakan bahwa “implementasi merupakan pengejawantahan keputusan mengenai kebijakan mendasar, biasanya tertuang dalam suatu undang-undang, namun juga dapat berbentuk instruksi-instruksi eksekutif yang penting atau keputusan pengadilan”. Idealnya, keputusan-keputusan tersebut menjelaskan masalah-masalah yang hendak ditangani, menentukan tujuan yang hendak dicapai, dan dalam berbagai cara ‘menggambarkan struktur’ proses implementasi tersebut.

Sementara itu George C Edward III (Dalam Wahab, 2014:124) menyatakan bahwa tahap implementasi kebijakan merupakan tahap diantara pembentukan kebijakan dan konsekuensi atau akibat dari kebijakan pada kelompok sasaran, mulai dari perencanaan sampai dengan evaluasi, dan implementasi dimaksudkan untuk

mencapai tujuan kebijakan yang membawa konsekuensi langsung pada masyarakat yang terkena kebijakan. Bardach (dalam Widodo, 2011:197) mengartikan proses implementasi adalah “sebagai suatu sistem pengendalian untuk menjaga agar tidak terjadi penyimpangan sumber dan penyimpangan dari tujuan kebijakan”. Selain itu proses implementasi adalah merupakan tawar-menawar antara instansi pemerintah. Implementasi diartikan sebagai apa yang terjadi setelah peraturan perundangan ditetapkan yang memberikan prioritas pada suatu program, manfaat atau suatu bentuk output yang jelas (*tangible*).

Menurut teori Edward III (dalam Tachjan, 2008:56) ada empat hal yang mempengaruhi terlaksananya implementasi kebijakan, yaitu:

1. Komunikasi yaitu penyebaran isi kebijakan melalui proses komunikasi yang baik akan mempengaruhi terhadap implementasi kebijakan
2. Sumber daya, yaitu diukur dari aspek kecukupannya yang didalamnya tersirat kesesuaian dan kejelasan; yang diposisikan sebagai *input* dalam organisasi yang mempunyai implikasi yang bersifat ekonomis dan teknologis.
3. Disposisi /sikap pelaksana, yaitu sikap penerimaan atau penolakan dari agen pelaksana kebijakan sangat mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan publik
4. Struktur Birokrasi merupakan faktor yang fundamental untuk mengkaji implementasi kebijakan publik. Baik melalui *Standard Operational Procedure* (SOP) dan *fragmentasi*”.

Implementasi kebijakan berdasarkan teori Edward III tersebut menyangkut tindakan yang dapat langsung dilaksanakan maupun berupa suatu tindakan yang memerlukan produk turunannya agar dapat dilaksanakan secara jelas oleh pelaksana kebijakan di tingkat bawah. Agar kebijakan publik dapat terselenggara dengan efektif, maka dalam proses mengimplementasikan harus mencakup komunikasi, disposisi, sumber daya yang tersedia dan struktur organisasi. Faktor –faktor yang berpengaruh menurut Edward III tersebut dalam kaitannya dengan Implementasi Kebijakan Pelayanan Pembuatan Paspor melalui aplikasi M-Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pontianak.

Komunikasi merupakan suatu proses yang amat kompleks dan rumit, karena sumber informasi yang berbeda juga akan melahirkan interpretasi yang berbeda pula. Komunikasi memainkan peran yang sangat penting dalam implementasi kebijakan aplikasi m-Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pontianak. Agar implementasi berjalan efektif, Implementor bertanggungjawab melaksanakan sebuah keputusan harus mengetahui apakah dapat dilakukan. Karena, tanpa komunikasi yang jelas, tepat waktu, dan mudah dipahami, kebijakan ini bisa gagal dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Oleh karena itu, penting untuk memastikan bahwa informasi yang diberikan kepada pemohon paspor

tidak hanya tersedia, tetapi juga dapat diakses dan dipahami dengan mudah, serta adanya saluran komunikasi yang responsif untuk menangani masalah yang muncul.

Salah satu faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan adalah sikap pelaksana. Disposisi atau sikap pelaksana memiliki peranan yang sangat penting dalam implementasi kebijakan pelayanan pembuatan paspor melalui m-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pontianak. Pelaksana yang memiliki sikap positif terhadap teknologi, keterbukaan terhadap perubahan, serta komitmen terhadap pelayanan publik dapat memastikan kebijakan ini diterima dengan baik oleh masyarakat. Sebaliknya, sikap negatif atau tidak profesional dapat menghambat implementasi kebijakan, meningkatkan keluhan, dan merusak kepercayaan publik terhadap pelayanan imigrasi. Oleh karena itu, penting untuk membina dan melatih pelaksana dengan baik agar mereka dapat memberikan pelayanan yang optimal.

Ketersediaan dan pengelolaan sumber daya yang memadai sangat krusial dalam keberhasilan implementasi kebijakan pelayanan pembuatan paspor melalui aplikasi m-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pontianak. Infrastruktur teknologi yang baik, SDM yang terlatih dan cukup jumlahnya, anggaran yang memadai, serta pengelolaan sumber daya yang efisien akan memastikan aplikasi ini dapat berfungsi dengan optimal dan memberikan layanan yang baik kepada masyarakat. Tanpa sumber daya yang cukup, implementasi aplikasi online ini berpotensi mengalami kendala yang menghambat pelayanan dan mengurangi kepuasan pengguna.

Struktur birokrasi dalam organisasi pemerintah, termasuk Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pontianak, memiliki peran yang sangat penting dalam implementasi kebijakan aplikasi m-Paspor. Struktur birokrasi yang baik dapat mendukung pelaksanaan kebijakan dengan memastikan alur komunikasi, koordinasi, dan pengambilan keputusan berjalan lancar. Sebaliknya, struktur birokrasi yang kurang efisien atau terlalu kaku bisa menjadi hambatan dalam mengimplementasikan kebijakan ini dengan efektif.

Memahami kebijakan dalam kaitannya dengan Implementasi Kebijakan Pelayanan Pembuatan Paspor Melalui Aplikasi M-Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pontianak melibatkan beberapa aspek penting yang berkaitan dengan tujuan, pelaksanaan, tantangan, serta dampak dari kebijakan tersebut. Kebijakan ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam proses permohonan paspor, dengan memanfaatkan teknologi untuk mempermudah akses masyarakat dan mengurangi kendala yang sering terjadi dalam sistem pelayanan manual. Dari berbagai batasan yang ada, pada prinsipnya kebijakan publik adalah sekelompok rencana kegiatan yang dimaksudkan untuk memberikan efek perbaikan terhadap kondisi-kondisi sosial ekonomi. Batasan lain adalah bahwa kebijakan publik merupakan produk akhir setiap pemerintahan dalam arti merupakan kesepakatan antara Eksekutif dan Legislatif. Dipihak lain selalu ada pelaku dalam suatu proses kebijakan, belum secara jelas mencantumkan siapa orang atau lembaga yang

dianggap sebagai pelakunya. Kebijakan publik adalah hubungan antara lembaga pemerintah dengan lingkungannya dan merupakan hasil keputusan yang diambil oleh pelaku-pelaku tertentu untuk tujuan publik.

C. METODE PENELITIAN

Penentuan jenis penelitian yang akan digunakan adalah sesuai dengan masalah, sifat dan tujuan penelitian. Dalam penelitian ini jenis penelitian yang tepat digunakan adalah jenis penelitian deskriptif. Menurut Faisal (2007:12) bahwa penelitian deskriptif adalah prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan/melukiskan keadaan subjek/objek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat dan lain-lain) pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya.

Lokasi penelitian diambil pada Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Pontianak. dengan pertimbangan karena Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pontianak merupakan kantor imigrasi yang menerbitkan Dokumen Perjalanan (Paspor) terbanyak dibanding kantor imigrasi lain diwilayah Kalimantan Barat sesuai dengan yang sudah diungkapkan pada latar belakang. Selain itu masih kurangnya pemahaman pegawai tentang Surat Edaran Direktorat Jenderal Imigrasi Nomor IMI-2.UM.01.01-4.0331 tentang Pelaksanaan Mobile Paspor (M-Paspor) pada seluruh kantor imigrasi. Surat Edaran dari Direktorat Jenderal Imigrasi ini biasanya berfungsi untuk memberikan arahan atau perubahan kebijakan yang harus dipatuhi oleh pegawai imigrasi dalam menjalankan tugasnya, seperti kurangnya sosialisasi atau penyuluhan, pemahaman yang kurang sehingga menyebabkan kesalahan dalam penerapan prosedur, keterbatasan waktu dan sumber daya, serta surat edaran tidak disebarkan secara merata atau tidak dijangkau oleh semua pegawai.

Subjek penelitian ini adalah pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pontianak., yang ditentukan sebagai berikut: Kepala Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pontianak, Kepala Seksi Lalu Lintas Keimigrasian, Petugas Pelayanan Paspor dan masyarakat yang mengurus Paspor. Teknik pemilihan subjek penelitian digunakan dengan teknik bertujuan (*purposive*) maksudnya penentuan subjek penelitian diambil kepada orang-orang yang mengetahui permasalahan atau yang terlibat langsung dalam permasalahan yang diteliti.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini, dilakukan dengan teknik antara lain: Teknik observasi, teknik wawancara mendalam, dan studi dokumentasi, dengan didukung oleh alat pengumpul data sebagai instrumen utama (*key instrument*) dibantu dengan: pedoman observasi, Panduan wawancara dan alat dokumen, yaitu berupa alat bantu seperti kamera, tape recorder, foto copy dan lain-lain.

Analisis data dilakukan setelah data selesai dikumpulkan, data-data yang muncul dalam penelitian kualitatif berwujud kata-kata dan bukan rangkaian kata. Setelah mendapatkan data yang diperoleh dalam penelitian ini, maka langkah yang

dilakukan selanjutnya adalah mengolah data yang terkumpul dengan menganalisis data, mendeskripsikan data, serta mengambil kesimpulan. Pada penelitian ini digunakan teknik analisis data kualitatif, karena data-data yang diperoleh merupakan keterangan-keterangan. Proses analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu dari wawancara, pengamatan yang sudah dituliskan dalam catatan lapangan, dokumen resmi, gambar, foto, dan sebagainya. Pada penelitian ini untuk menguji validasi data yang diperoleh di lapangan, peneliti menggunakan triangulasi teknik, karena dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda dalam mendapatkan data dari sumber yang sama yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi berkenaan dengan Implementasi kebijakan aplikasi M-Paspor diimplementasikan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pontianak, serta tantangan dan keberhasilan yang dihadapi dalam prosesnya.

D. HASIL PENELITIAN

1. Komunikasi Kebijakan Pelayanan Aplikasi M-Paspor

Pelaksanaan komunikasi menjadi salah satu aspek penting dalam keberhasilan implementasi kebijakan publik, termasuk dalam penerapan sistem pelayanan digital seperti aplikasi M-Paspor. Perkembangan teknologi informasi telah mendorong instansi pemerintah untuk bertransformasi menuju pelayanan publik yang berbasis digital. Salah satu wujud nyata dari transformasi tersebut adalah diterapkannya aplikasi M-Paspor oleh Direktorat Jenderal Imigrasi sebagai bagian dari kebijakan modernisasi layanan keimigrasian. Aplikasi ini dirancang untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengurus paspor secara mandiri, efisien, dan transparan.

Keberhasilan implementasi kebijakan berbasis digital tidak hanya bergantung pada ketersediaan teknologi, tetapi juga pada efektivitas komunikasi dalam menyampaikan informasi, membangun pemahaman, dan membentuk kepercayaan publik. Komunikasi yang baik menjadi penghubung antara kebijakan yang dirumuskan dengan pelaksanaan di lapangan. Secara eksternal, sosialisasi kepada masyarakat mengenai penggunaan aplikasi M-Paspor masih terbatas. Meskipun informasi tersedia melalui media sosial resmi, website, dan brosur fisik, banyak pemohon paspor, terutama dari kalangan lansia atau yang kurang familiar dengan teknologi mengaku tidak memahami alur pendaftaran dan penggunaan aplikasi. Hal ini menunjukkan bahwa strategi komunikasi belum menjangkau seluruh segmen masyarakat secara efektif.

Selain itu, pelaksanaan komunikasi internal juga mengalami hambatan, seperti kurangnya keseragaman pemahaman antarpetugas mengenai prosedur aplikasi M-Paspor menyebabkan perbedaan dalam pelayanan di loket. Hal ini berdampak pada ketidakefisienan proses dan menurunkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Dari sisi komunikasi langsung antara petugas dan

masyarakat, terkadang ditemukan beberapa petugas terlihat kurang aktif dalam memberikan edukasi kepada pemohon yang kesulitan mengoperasikan aplikasi. Tidak semua petugas memberikan penjelasan yang konsisten, bahkan dalam beberapa kasus terjadi miskomunikasi yang menyebabkan kebingungan bagi pemohon, seperti ketidaksesuaian informasi tentang syarat unggah dokumen atau alur pengambilan antrean.

2. Disposisi/Sikap Pelaksana Kebijakan Pelayanan Aplikasi M-Paspor

Disposisi atau sikap pelaksana merupakan salah satu elemen penting dalam implementasi kebijakan publik, sebagaimana dikemukakan dalam teori implementasi kebijakan Edward III, yang menyebutkan bahwa keberhasilan suatu kebijakan sangat dipengaruhi oleh sikap, komitmen, dan dukungan dari pelaksana di lapangan. Dalam konteks implementasi kebijakan pelayanan pembuatan paspor melalui aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pontianak. Oleh karena itu, petugas pelayanan dapat menunjukkan sikap yang positif dan membantu, namun tidak sedikit pula yang terlihat kurang antusias, tidak proaktif, dan bahkan menunjukkan sikap pasif saat berhadapan dengan masyarakat yang mengalami kesulitan dalam penggunaan aplikasi. Apabila kurangnya kesiapan mental dan teknis dari sebagian pelaksana juga memperlihatkan bahwa pemahaman terhadap pentingnya transformasi digital dalam pelayanan publik belum sepenuhnya merata. Sikap pelaksana terkadang cenderung hanya berfokus pada rutinitas administratif membuat mereka kurang mampu menjawab kebutuhan masyarakat yang lebih kompleks, seperti menjelaskan fitur-fitur aplikasi M-Paspor atau membantu pemohon yang mengalami error sistem.

Masyarakat yang mengurus paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pontianak memberikan penilaian positif terhadap sikap dan respons petugas ketika mereka mengalami kesulitan menggunakan aplikasi M-Paspor atau saat proses pelayanan berlangsung. Petugas dianggap sabar, ramah, dan komunikatif dalam memberikan bantuan serta penjelasan secara langsung, sehingga membantu masyarakat memahami langkah-langkah penggunaan aplikasi dengan lebih baik. Meskipun demikian, masyarakat juga mengharapkan adanya peningkatan jumlah petugas pendamping dan penyediaan media panduan yang lebih mudah dipahami, seperti video tutorial atau petunjuk praktis, agar proses pelayanan dapat berjalan lebih lancar dan mengurangi kebingungan bagi pemohon yang kurang familiar dengan teknologi.

Pelaksanaan disposisi atau sikap pelaksana dalam kebijakan pelayanan pembuatan paspor melalui aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pontianak menunjukkan komitmen dan keseriusan dalam menjalankan tugas pelayanan publik. Petugas umumnya bersikap proaktif, responsif, dan berusaha membantu masyarakat agar dapat menggunakan aplikasi dengan baik. Namun, terdapat beberapa kendala berupa sikap kurang percaya diri dan ketidaksiapan

sebagian pelaksana dalam menghadapi permasalahan teknis atau kendala aplikasi, yang berdampak pada kurang optimalnya pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan pembinaan dan peningkatan motivasi bagi petugas agar dapat mengatasi tantangan tersebut dan meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

3. Sumber Daya Kebijakan Pelayanan Aplikasi M-Paspor

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang cepat, mudah, dan transparan, Direktorat Jenderal Imigrasi menghadirkan aplikasi M-Paspor sebagai inovasi digital dalam proses pengajuan paspor. Aplikasi ini memungkinkan masyarakat melakukan pendaftaran, unggah dokumen, dan pemilihan jadwal pelayanan secara daring, tanpa harus melalui proses manual yang berbelit. Namun, keberhasilan implementasi kebijakan pelayanan digital seperti M-Paspor tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan sistem aplikasi, tetapi juga sangat bergantung pada kesiapan sumber daya di lapangan. Dalam konteks Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pontianak, implementasi kebijakan ini masih menghadapi berbagai tantangan, khususnya pada aspek Sumber Daya Manusia (SDM), anggaran, dan fasilitas penunjang.

Dari segi SDM, belum seluruh petugas memiliki kompetensi dan kesiapan dalam memberikan pelayanan berbasis teknologi. Minimnya pelatihan teknis dan kurangnya jumlah personel berdampak pada lambatnya proses pelayanan, terutama saat menghadapi pemohon yang kesulitan mengakses aplikasi. Sementara itu, dari aspek anggaran, keterbatasan dana operasional menyebabkan kurangnya dukungan terhadap pelatihan, pemutakhiran perangkat lunak, serta media sosialisasi yang dibutuhkan untuk mendukung pelaksanaan M-Paspor secara luas dan merata.

Dari sisi fasilitas, walaupun secara umum sarana pelayanan sudah tersedia, masih ditemukan kendala seperti jaringan internet yang tidak stabil, kurangnya perangkat bantu (misalnya komputer layanan mandiri), dan keterbatasan ruang pelayanan yang membuat proses digitalisasi belum maksimal, terutama untuk kelompok masyarakat tertentu seperti lansia dan difabel. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji secara lebih mendalam bagaimana kondisi dan peran sumber daya yang ada mempengaruhi efektivitas implementasi kebijakan M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pontianak. Tanpa penguatan di aspek SDM, anggaran, dan fasilitas, maka tujuan dari kebijakan ini yakni pelayanan paspor yang cepat, mudah, dan berbasis digital akan sulit tercapai secara optimal dan berkelanjutan.

Literasi Digital Masyarakat karena sebagian besar masyarakat, terutama yang belum terbiasa menggunakan layanan digital, masih mengalami kesulitan saat mengakses atau mengoperasikan aplikasi M-Paspor. Petugas diharapkan tidak hanya melayani secara administratif, tetapi juga mampu memberikan edukasi dan pendampingan kepada masyarakat secara langsung. Selain itu, kurangnya edukasi publik menyebabkan antrian dan keterlambatan dalam proses verifikasi dokumen dan pemilihan jadwal melalui aplikasi. Pelaksanaan sumber daya dalam implementasi

kebijakan M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pontianak sudah berjalan, namun masih menghadapi sejumlah kendala, terutama pada aspek kompetensi teknis petugas, infrastruktur teknologi, dan kesiapan masyarakat. Untuk mendukung pelayanan digital yang efektif, dibutuhkan penguatan SDM, peningkatan fasilitas, serta edukasi publik yang lebih masif dan terstruktur.

4. Struktur Birokrasi Kebijakan Pelayanan Aplikasi M-Paspor

Struktur birokrasi di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pontianak menjadi fondasi dalam pelaksanaan kebijakan pelayanan paspor melalui aplikasi M-Paspor. Namun, agar kebijakan ini dapat diimplementasikan secara efektif, efisien, dan responsif, maka diperlukan penataan ulang struktur birokrasi, penyesuaian SOP, dan penguatan koordinasi antar seksi, terutama yang terlibat langsung dalam layanan digital. Transformasi digital dalam sektor pelayanan publik merupakan salah satu agenda prioritas pemerintah untuk meningkatkan efisiensi, akuntabilitas, dan kemudahan akses bagi masyarakat. Dalam konteks pelayanan keimigrasian, Direktorat Jenderal Imigrasi telah mengembangkan aplikasi M-Paspor, yang memungkinkan masyarakat melakukan proses permohonan paspor secara daring mulai dari pengisian data, unggah dokumen, hingga pengambilan jadwal.

Mengacu pada teori George Edward III, struktur birokrasi yang terlalu kaku atau tidak adaptif terhadap sistem digital dapat menghambat efektivitas kebijakan. Dalam hal ini, meskipun Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pontianak telah memiliki struktur birokrasi yang formal dan sesuai regulasi, namun masih diperlukan peningkatan koordinasi horizontal, tidak hanya vertikal. Penyesuaian struktur kerja dengan tuntutan layanan digital, termasuk penguatan fungsi teknologi informasi dan peningkatan kapasitas SDM secara menyeluruh, agar seluruh bagian memahami perannya dalam sistem M-Paspor. Dengan demikian, pelaksanaan struktur birokrasi dalam implementasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pontianak telah berjalan sesuai kerangka formal, namun belum sepenuhnya efektif dalam menghadapi tantangan operasional di lapangan. Maka diperlukan perbaikan dalam hal komunikasi lintas bagian, pemahaman teknis terhadap layanan digital, serta sinkronisasi tugas agar pelayanan paspor berbasis aplikasi dapat berjalan lebih efisien dan terintegrasi.

E. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang diuraikan pada Bab V, dapat ditarik beberapa kesimpulan, antara lain:

1. Komunikasi kebijakan pelayanan pembuatan paspor melalui aplikasi M-Paspor antara pembuat kebijakan, pelaksana, dan masyarakat masih belum optimal. Informasi yang disampaikan melalui aplikasi seringkali tidak sepenuhnya selaras dengan informasi yang diberikan oleh petugas di lapangan. Hal ini menimbulkan kebingungan bagi pemohon dan menghambat kelancaran pelayanan.
2. Disposisi (Sikap Pelaksana) kebijakan pelayanan pembuatan paspor melalui aplikasi M-Paspor, sebagian besar pelaksana menunjukkan sikap yang kooperatif dan

membantu, namun masih terdapat perbedaan tingkat pemahaman antar petugas mengenai teknis layanan M-Paspor. Hal ini berdampak pada kurangnya keseragaman dalam pelayanan dan penanganan masalah.

3. Sumber Daya kebijakan pelayanan pembuatan paspor melalui aplikasi M-Paspor mengenai ketersediaan sumber daya manusia dan teknologi masih menjadi tantangan. Masih ada petugas yang belum sepenuhnya menguasai sistem digital, serta masyarakat yang belum terbiasa dengan penggunaan aplikasi. Keterbatasan ini menghambat efektivitas pelaksanaan layanan berbasis digital.
4. Struktur Birokrasi kebijakan pelayanan pembuatan paspor melalui aplikasi M-Paspor mengenai SOP yang berlaku belum sepenuhnya mendukung integrasi antar unit kerja. Sedangkan fragmentasi tugas dan kurangnya koordinasi horizontal menyebabkan tumpang tindih wewenang dan lambatnya penyelesaian masalah yang dihadapi pemohon.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, Leo. 2012. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Islamy, M. Irfan. 2015. *Prinsip-prinsip Perumusan Kebijaksanaan Negara*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy, J. 2010, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung, PT. Remaja Rosdakarya
- Nugroho D, Riant. 2014. *Kebijakan Publik: Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Subarsono. 2015. *Analisis Kebijakan Publik Konsep Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2014. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Tachjan. 2008. *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung : AIPI Bandung.

Dokumen Pemerintah:

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2011 Tentang *Keimigrasian*
- Peraturan Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2022 Tentang *Perubahan Atas Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 8 Tahun 2014 Tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor*.
- Surat Edaran Direktorat Jenderal Imigrasi Nomor IMI-2.UM.01.01-4.0331 *tentang Pelaksanaan Mobile Paspor (M-Paspor)*