

# Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor secara *Online* di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar

**Nur Enggar Iriani**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya  
Email: enggaririani23@gmail.com

**Indah Prabawati, S.Sos.,M.Si,**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya  
Email: Prabawatiindah@yahoo.co.id

## Absrak

Pelayanan publik oleh pemerintah merupakan wujud dari fungsi pelayanan jasa dari aparat negara kepada masyarakat. Tujuan dari pelayanan publik oleh pemerintah dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat. Dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi yang semakin canggih, pemerintah berupaya memberikan nilai tambah pelayanan public pada bidang keimigrasian khususnya dalam pembuatan paspor. Untuk mewujudkan hal ini Direktorat Jendral Imigrasi mengeluarkan Surat Edaran No IMI-UM, 01.01-4166 tahun 2017 tentang Implementasi aplikasi pendaftaran antrian permohonan paspor secara *online* diseluruh Indonesia. Kantor Imigrasi merupakan lembaga pemerintah yang bertugas membuat paspor untuk masyarakat yang akan keluar negeri. Salah satu Kantor Imigrasi yang ada di Indonesia adalah Kantor Imigrasi Kelas II Blitar. Hasil pengamatan awal kondisi dilapangan masih di temukan adanya beberapa permasalahan yaitu, terlihat antrian pembuatan paspor baru yang terlalu panjang, dikarenakan masyarakat belum mengetahui adanya antrian paspor secara *online*. Tujuan dari penelitian ini adalah mendeskripsikan dan menganalisis Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara *Online* Di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Adapun fokus yang digunakan dalam penelitian ini adalah model implementasi kebijakan menurut George C Edward II dalam Subarsono (2011:90-92) dengan empat aspek yaitu Komunikasi, Sumberdaya, Disposisi dan Struktur Birokrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi atau pelaksanaan program Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara *Online* di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar telah mendapatkan respon yang baik dari masyarakat. Berikut uraian hasil penelitiannya

- Komunikasi, sosialisasi dilakukan secara langsung atau *face to face* kepada masyarakat yang datang ke Kantor Imigrasi Kelas II Blitar, kemudian dengan melalui sosial media berupa siaran radio dan di *website* Kantor Imigrasi Kelas II Blitar yang bisa diakses kapan saja dan yang terakhir adalah dengan *talkshow*. Namun, dilapangan masih ditemui masyarakat yang belum mengerti bahkan tidak mengetahui program pendaftaran paspor online sehingga diperlukan sosialisasi yang lebih luas lagi. Selain kepada masyarakat juga dilakukan penyampaian program tersebut kepada petugas Kantor Imigrasi Kelas II Blitar dengan dikeluarkannya Surat Edaran tentang Implementasi aplikasi pendaftaran antrian permohonan paspor secara *online* yang dijadikan dasar pelaksanaan program sehingga sistem kerjanya konsisten.
- Sumber Daya, petugas pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar terbagi dibeberapa bagian yaitu bagian penerimaan berkas, wawancara, pengambilan paspor dan judikator. Jumlah petugas pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar saat ini sudah cukup dan ditunjang dengan kinerja yang baik. Mengenai fasilitas penunjang implementasi diperlukan pengadaan alat scan barcode agar mempermudah masyarakat dalam mencetak jadwal pembuatan paspor.
- Disposisi, pada aspek ini pelaksanaan pendaftaran antrian paspor secara online sistem kerja tetap berdasarkan Surat Edaran Dirjen Imigrasi mengenai pendaftaran antrian papsor secara online, hal ini berpengaruh pada hal insentif yang juga tetap sama. Petugas pembuatan paspor juga berkompeten dalam menjalankan pelayanan namun pada saat ini yang masih menjadi kendala adalah adanya permasalahan jaringan yang *trouble* yang hanya bisa diselesaikan oleh pusat.
- Struktur Birokrasi, struktur birokrasi Kantor Imigrasi Kelas II Blitar tetap sama pada pelaksanan pendaftaran antrian paspor secara online yang membedakan hanyalah sistem pengambilan nomor antrian pembuatan paspor yang saat ini dilakukan secara online melalui website atau aplikasi. Saran yang dapat diberikan kepada pihak Kantor Imigrasi Kelas II Blitar adalah lebih ditingkatkan lagi mengenai sosialisasi kepada masyarakat agar lebih mengerti mengenai pendaftaran antrian secara online. Selain itu pengadaan fasilitas berupa alat scan barcode untuk mempermudah pendaftaran pemohon.

**Kata Kunci** : Implementasi, Pendaftaran, Antrian Paspor, Online

## Abstrack

Public service by government is a form of service function from state apparatus to society. The purpose of a public service by the government is meant for welfare the society. By utilizing the technology information progress, the government seeks to provide added value of public services in the field of immigration, especially about passports. To realize this, the Directorate General of Immigration issued a Circular Letter of IMI-UM, 01.01-4166 year 2017 about

The Implementation of Online Passport Registration Application in All Around Indonesia. Immigration Office is the government agency in charge of making the passport for people who are going abroad. One of the Immigration Office in Indonesia is Blitar II Immigration Office. The initial observation of the field condition is still found some problem, there is a queue of making a new passport that is too long, because people don't know about the passport queue online. The purpose of this research is to describe and analyze The Implementation of Online Passport Registration Application In Class Immigration II Blitar. The research uses description research with qualitative approach. The research focus used in this research is policy implementation model by George C Edward III, that consist of four variables, those are : communication, resource, disposition and bureaucracy structure. The result of this research shows that implementation of Online Passport Registration Application In Class Immigration II Blitar gets good response by the society, there is result of the research a) Communication, socialization is done directly or face to face to the people who come to Blitar II Immigration Office, then through the social media in the form of radio broadcast and on the website of Blitar II Immigration Office that can be accessed anytime and the last is by talk show. However, in the field is still encountered people who don't understand even not knowing about the online passport registration program so it takes a wider socialization. In addition to the community is also done to deliver the program information to the officers of the Immigration Office Class II Blitar with the release of Circular Letter about The Implementation of Online Passport Registration Application in All Around Indonesia which serve as the basis for program implementation so that the system works consistently. b) Resource, the passport officer at Blitar II Immigration Office is divided into several sections, there are file reception, interview, passport and judgment. Now the number of officers for a passport at the Immigration Office Blitar Class II is enough and supported by a good performance. Regarding the implementation of the necessary supporting facilities procurement barcode scanning device in order to facilitate the public in print schedule for a passport. c) Disposition, in this aspect the Implementation of Online Passport Registration Application In Class Immigration II Blitar based on the Directorate General of Immigration Letters, it affects the terms of the incentives that also remains the same. Passport officers are also competent in running the service, but at this time that is still a constraint is the problem of network trouble that can only be solved by the center. d) Bureaucracy Structure, the bureaucratic structure of Blitar II Immigration Office remains the same in the Implementation of Online Passport Registration Application In Class Immigration II Blitar the difference is only that the passport number pickup system is currently done online through the website or app. Advice that can be given to the Class II Blitar Immigration Office is further enhanced socialization to the public to better understand the registration of queues online. In addition, the procurement of facilities in the form of barcode scanning tool to facilitate the registration of the applicant.

**Keywords :** Implementation, Registration, Passport Queue, Online

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik oleh pemerintah merupakan tanggung jawab negara diharapkan memiliki kualitas yang sesuai dengan harapan masyarakat. Oleh karenanya, pemerintah sebagai pelaksana tugas negara dituntut untuk membuat kebijakan yang mendorong terciptanya pelayanan publik yang berkualitas dan tidak asal-asalan saja. Menjalankan tugasnya sebagai penyedia pelayanan publik, pemerintah banyak dihadapkan pada berbagai permasalahan salah satunya adalah rendahnya kualitas pelayanan publik, tingginya tingkat penyalahgunaan kewenangan dalam bentuk korupsi, kolusi, nepotisme (KKN). Di Indonesia, upaya memperbaiki pelayanan telah dilakukan oleh pemerintah. Meningkatkan mutu pelayanan dari pemerintah maka pemerintah mengeluarkan pedoman tentang perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan kepada masyarakat.

Berjalannya waktu dengan adanya kemajuan teknologi informasi pemerintah memberikan pelayanan dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi yang semakin canggih. Dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi yang semakin canggih untuk memberikan nilai tambah pada pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Pada hal ini salah satunya meliputi pelayanan bidang keimigrasian dalam pembuatan paspor. Paspor merupakan surat izin bagi masyarakat untuk melakukan perjalanan jauh khususnya

keluar negeri. Perlu diketahui bahwa salah satu aturan untuk memasuki suatu negara untuk keperluan dan tujuan seperti bekerja, sekolah, bisnis dan sebagainya maka seorang tersebut harus dapat menunjukkan dokumen yang sah berupa surat perjalanan dari suatu negara asalnya atau biasa disebut PASPOR.

Paspor merupakan sebuah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pejabat yang memiliki wewenang dari suatu negara yang berisi identitas pemilik paspor yang meliputi foto pemegang, tanda tangan, tempat dan tanggal lahir, informasi kebangsaan dan informasi lainnya untuk melakukan perjalanan antar negara dengan jangka waktu yang ditentukan. Kantor Imigrasi Kelas II Blitar merupakan salah satu kantor yang bergerak dalam bidang tugas-tugas keimigrasian, antara lain memberikan pelayanan pengurusan paspor baru bagi masyarakat yang membutuhkannya.

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

Banyaknya permohonan pembuatan paspor baru membuat Direktorat Jenderal Imigrasi senantiasa melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan keimigrasian. Salah satunya diterbitkannya surat edaran

nomor IMI-UM.01.01-4166 tentang Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara *Online*. Selama ini, Kantor Imigrasi Kelas II Blitar menerapkan sistem kuota. Sistem kuota sering dikeluhkan oleh masyarakat yang ingin membuat paspor baru karena saat tiba di kantor Imigrasi Kelas II Blitar dan melakukan antrian ternyata kuota sudah habis. Sistem *online* tersebut diberlakukan bulan November tahun 2017. Kebijakan ini berdasarkan Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi No IMI-UM,01.01-4166 tahun 2017 tentang Implementasi aplikasi pendaftaran antrian permohonan paspor secara *online* diseluruh Indonesia. Diharapkan dengan adanya sistem *online* dapat mengurangi antrian yang ada di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar, mengingat masyarakat Kabupaten/Kota Blitar dan Kabupaten Tulungagung banyak yang bekerja di luar negeri.

## **METODE**

Jenis penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Subjek penelitian ini terdiri dari Pimpinan Kantor Imigrasi Kelas II Blitar, Karyawan Kantor Imigrasi Kelas II Blitar, Karyawan Layanan Bidang Data dan Inforasi di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar, Masyarakat yang sedang mengurus paspo. Teknik pengumpulan data terdiri dari observasi, wawancara dan dokumentasi dan Triangulasi. Analisis data yang digunakan berupa pengumpulan data, reduksi, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Komunikasi**

Komunikasi dilakukan agar para pelaku kebijakan mengetahui apa yang akan mereka kerjakan sehingga akan semakin konsisten dalam melaksanakan setiap kebijakan yang akan diterapkan di masyarakat. Informasi mengenai pelaksanaan pendaftaran antrian permohonan paspor secara *online* telah disampaikan oleh Direktorat Jendral Imigrasi melalui Surat Edaran Nomor IMI-UM, 01.01-4166 tahun 2017 tentang Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara *Online* di Seluruh Indonesia kepada pelaksana kebijakan, yaitu petugas Kantor Imigrasi Kelas II Blitar dan juga masyarakat sebagai pengguna pelayanan dari Kantor Imigrasi.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa dalam implementasi pendaftaran antrian paspor secara *online* di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar telah dilakukan beberapa cara penyampaian informasi kepada sasaran program atau masyarakat hal ini diperkuat dengan pernyataan dari pihak Kantor Imigrasi Kelas II Blitar bahwa sosialisasi dilakukan secara langsung atau *face to face* kepada masyarakat yang datang ke Kantor Imigrasi Kelas II Blitar, kemudian dengan melalui sosial media berupa siaran radio dan di *website* Kantor Imigrasi Kelas II Blitar yang bisa diakses kapan saja dan yang terakhir adalah dengan *talkshow*. Bagi masyarakat yang belum mengetahui dengan jelas mengenai prosedur permohonan pembuatan paspor telah disediakan Customer Care, dengan adanya Customer Care di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar dapat dijadikan tempat masyarakat untuk

menanyakan prosedur pembuatan paspor maupun hal – hal lain yang berkaitan dengan Kantor Imigrasi Kelas II Blitar. Dengan adanya surat edaran tersebut maka kemudian dijadikan dasar mekanisme dan prosedur kerja pegawai.

Mengenai aspek kejelasan informasi pelaksanaan atau implementasi pendaftaran antrian paspor secara *online* di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar, kejelasan informasi antar petugas tentang prosedur pendaftaran antrian secara *online* sudah cukup jelas. Pada dasarnya semua petugas Kantor Imigrasi sudah mengetahui mengenai adanya program baru tersebut tetapi yang paling memahami adalah mereka yang berada dibagian pelayanan terutama jika terjadi kendala atau masalah. Pada aspek kejelasan dari segi masyarakat selaku sasaran kebijakan, di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar masih ditemui masyarakat yang masih belum paham dan bahkan masyarakat tidak mengetahui adanya program pendaftaran antrian paspor secara *online*. Dalam mengatasi hal ini para petugas memberikan panduan dan edukasi pendaftaran antrian secara *online* langsung kepada masyarakat yang datang ke Kantor Imigrasi Kelas II Blitar. Pada dasarnya pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar tidak ada yang berubah, yang berubah hanyalah sistem pengambilan nomor antrian dimana jika sebelum ada Surat Edaran dari Dirjen Imigrasi tentang Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Secara *Online* di Seluruh Indonesia pengambilan nomor antrian masih secara manual atau langsung di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar sekarang bisa dilakukan dimana saja dengan melalui *website* Kantor Imigrasi maupun mendownload aplikasinya di *smartphone* sehingga lebih efisien untuk masyarakat. Dengan adanya panduan mengenai penggunaan aplikasi pendaftaran antrian permohonan paspor secara *online* oleh petugas Kantor Imigrasi Kelas II Blitar maka akan mempermudah masyarakat dalam mendapatkan nomor antrian permohonan paspor dan meminimalisir antrian.

### **2. Sumber Daya**

Dalam implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Secara *Online* di Seluruh Indonesia, khususnya di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar karena pendaftaran secara *online* dilakukan sendiri oleh pemohon maka petugas hanya melayani pada bagian pelayanan pembuatan paspor. Mengenai petugas yang terlibat dalam pelayanan terdapat beberapa bagian yaitu pada penerimaan berkas berjumlah 2 petugas, bagian wawancara berjumlah 8 orang yang terbagi menjadi 4 *booth* sehingga setiap *booth* berisi 2 petugas, dibagian pengambilan paspor 1 orang, di bagian judikator 1 orang serta satu operator untuk menjalankan atau memantau aplikasi tersebut. Semua petugas tersebut merupakan anggota dari seksi Lalu Lintas dan Status Keimigrasian di Kantor Imigrasi kelas II Blitar.

Untuk jumlah petugas pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar saat ini sudah cukup memadai tetapi melihat animo masyarakat saat ini tidak menutup kemungkinan untuk menambah jumlah petugas agar pelayanan pembuatan paspor bisa lebih efektif dan



efisien. Selain itu kualitas dan kinerja petugas pembuatan paspor sejauh ini sudah cukup baik dibuktikan dengan pelayanan yang tanggap dan pemahaman mengenai prosedur pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar yang berpedoman pada Surat Edaran dari Direktorat Jendral Imigrasi Nomor IMI-UM.01.01-4166 Tentang Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara *Online* di Seluruh Indonesia.

Penyampaian informasi mengenai Implementasi pendaftaran antrian paspor secara *online* di lingkup Kantor Imigrasi Kelas II Blitar dilakukan agar para petugas selaku implementor kebijakan mengerti mengenai peraturan dan regulasi pemerintah yang telah ditetapkan. Semua pelaksanaan pendaftaran paspor secara *online* tertuang dalam Surat Edaran dari Direktorat Jendral Imigrasi, tetapi jika terjadi perubahan peraturan pada pendaftaran paspor secara *online* maka akan diberikan panduan langsung kepada masyarakat. Pada pelaksanaan implementasi pendaftaran antrian paspor secara *online* di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar wewenang yang dimiliki para implementor kebijakan dijalankan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing – masing jabatan. Dan mengenai sarana dan prasarana, bahwa alat scan *barcode* perlu disediakan untuk pelayanan pembuatan paspor tetapi, untuk sarana dan prasana yang lainnya sudah cukup baik dan memadai karena dalam mengimplementasikan suatu kebijakan diperlukan sarana pendukung (fasilitas).

### 3. Disposisi

Variabel ketiga yang mempengaruhi keberhasilan implementasi adalah disposisi. Disposisi merupakan karakteristik yang terdapat dalam pelaksanaan kebijakan. Disposisi merupakan watak dan karakteristik implementator. Apabila implementator dapat bekerja sesuai dengan pembuat kebijakan maka proses Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor secara *Online* dapat berjalan dengan baik. Pada Kantor imigrasi Kelas II Blitar, petugas yang menangani pendaftaran permohonan paspor online adalah seksi Lalu Lintas dan Status Keimigrasian. Dalam implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Secara *Online* di Seluruh Indonesia, khususnya di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar karena pendaftaran secara *online* dilakukan sendiri oleh pemohon maka petugas hanya melayani pada bagian pelayanan pembuatan paspor.

Mengenai petugas yang terlibat dalam pelayanan terdapat beberapa bagian yaitu pada penerimaan berkas berjumlah 2 petugas, bagian wawancara berjumlah 8 orang yang terbagi menjadi 4 *booth* sehingga setiap *booth* berisi 2 petugas, dibagian pengambilan paspor 1 orang dan di bagian judikator 1 orang.

Pada pelaksanaan implementasi pendaftaran antrian paspor secara *online* di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar, petugas permohonan pembuatan paspor tidak diberikan insentif tambahan karena dalam pelaksanaan setelah menerapkan pendaftaran antrian permohonan paspor *online*, petugas paspor masih tetap sama dan tugas yang diberikan masih berjalan seperti semula. Dimana mekanisme pengambilan nomor antrian pemohon pada awalnya harus secara manual atau mengambil nomor antrian secara langsung di kantor Imigrasi Kelas II Blitar

tetapi saat ini bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja melalui *website* Kantor Imigrasi maupun aplikasi pendaftaran antrian paspor, maka hal ini tidak akan berpengaruh dalam aspek insentif.

### 4. Struktur Birkraasi

Salah satu aspek yang mempengaruhi birokrasi adalah mengenai struktur birokrasi. Struktur birokrasi adalah salah satu hal yang berpengaruh dalam keberhasilan implementasi kebijakan. Meskipun dalam suatu pemerintahan memiliki sumber daya yang baik dalam pelaksanaan suatu kebijakan yang telah tersedia, atau para pelaksana kebijakan mengetahui apa yang seharusnya dilakukan dan berkeinginan melaksanakan suatu kebijakan tetapi memiliki struktur birokrasi yang lemah dalam pemerintahan tersebut memungkinkan kebijakan tidak dapat dilaksanakan. Kebijakan yang begitu kompleks menuntut adanya kerjasama banyak orang, ketika stuktur birokrasi tidak kondusif pada kebijakan yang tersedia, maka hal ini akan menyebabkan sumber daya-sumber daya menjadi tidak efektif dan menghambat jalannya kebijakan.

Implementasi pendaftaran antrian permohonan paspor secara *online* di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar tetap sama yaitu dipimpin oleh Kepala Kantor. Kepala Kantor dibawahi Sub Bagian Tata Usaha, Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi Keimigrasian, Seksi Lalu Lintas dan Status Keimigrasian, dan Seksi Pengawasan dan Penindakan. Pada Sub Bagian Tata Usaha terdapat Urusan Kepegawaian, Keuangan dan Umum. Bagian Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi Keimigrasian terdapat Sub Seksi Informasi dan Sub Seksi Komunikasi. Sedangkan pada Seksi Lalu Lintas dan Status Keimigrasian terdapat Sub Seksi Lalu Lintas Keimigrasian dan Sub Seksi Status Keimigrasian. Terakhir pada Seksi Pengawasan dan Penindakan terdapat Sub Seksi Penindakan Keimigrasian dan Sub Seksi Pengawasan Keimigrasian.

Pada pelaksanaan pembuatan paspor ditangani oleh Seksi Lalu Lintas dan Status Keimigrasian sebelum maupun sesudah adanya Surat Edaran dari Dirjen Imigrasi mengenai pendaftaran antrian paspor scara *online*. Sehingga yang membedakan hanyalah sistem pengambilan nomor antrian untuk permohonan pembuatan paspor yang saat ini dilakukan secara *online* melalui *website* atau aplikasi. Dalam menjalankan suatu kebijakan, selain adanya struktur birokrasi atau struktur organisasi juga terdapat dengan Surat Edaran dari Direktorat Jendral Imigrasi Nomor IMI-UM.01.01-4166 Tentang Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara *Online* di Seluruh Indonesia yang menjadi dasar dalam pelaksanaan implementasi pendaftaran antrian permohonan paspor secara *online* di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar.

Berdasarkan hasil penelitian pelaksanaan atau implementasi pendaftaran antrian paspor secara *online* di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar telah berjalan sesuai dengan Surat Edaran dari Direktorat Jendral Imigrasi Nomor IMI-UM.01.01-4166 Tentang Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara *Online* di Seluruh Indonesia, tetapi dilapangan masih ditemui kekurangan dan keluhan masyarakat yaitu pada

permasalahan sosialisasi dan jaringan yang sering *trouble*, juga perlu ditambah alat *barcode*. Selain permasalahan tidak adanya alat scan *barcode*, masalah yang lainnya adalah sering terjadi gangguan jaringan untuk mengakses aplikasi pendaftaran antrian paspor secara online sehingga menghambat pemohon untuk mendaftar.

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

Berdasarkan variabel penentu keberhasilan implementasi kebijakan, fokus dari penelitian Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara *Online* di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar menggunakan model implementasi menurut George C Edward III yang terdiri dari empat aspek yang yaitu Komukasi, Sumber Daya, Disposisi, Struktur Birokrasi.

Pertama yaitu komunikasi dalam Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara *Online* di Kantor Imigrasi Kelas II ini sudah cukup baik. Kejelasan informasi antar petugas tentang prosedur pendaftaran antrian *Online* sudah cukup jelas. Pihak Kantor Imigrasi Kelas II Blitar selalu berusaha memberikan arahan terkait Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara *Online*, bila masyarakat atau pemohon bingung terkait mekanisme maka dapat langsung ditanyakan kepada petugas, tetapi dalam pelaksanaannya Kantor Imigrasi Kelas II Blitar masih mengalami kendala yaitu dari segi sasaran kebijakan. Dimana sasaran kebijakan atau masyarakat masih ditemui beberapa yang belum paham bahkan tidak mengetahui adanya program ini.

Kedua yaitu sumber daya dilihat dari indikator sumber daya dapat dikatakan sudah cukup baik hal ini dibuktikan pada pelaksanaan implementasi pendaftaran antrian paspor secara *online* di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar dijalankan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing jabatan. Tetapi ada beberapa fasilitas yang perlu di adakan seperti alat *Scan barcode* yang sangat dibutuhkan dalam pelaksanaan program ini. Selain *scan barcode* yang menjadi kendala dalam pelaksanaan program ini adalah sering terjadi gangguan jaringan dari pemerintah pusat sehingga menghambat pelaksanaan program ini.

Ketiga yaitu disposisi. Selama pelaksanaan ini sikap dan komitmen dari pelaksana sudah cukup baik, hal ini dibuktikan dengan komitmen implementor dalam menjalankan setiap tugas sesuai atau berdasarkan Surat Edaran dari Direktorat Jendral Imigrasi. Selain itu pemahaman petugas di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar juga sudah cukup baik sehingga masyarakat bisa dengan mudah mendapatkan informasi mengenai program ini, akan tetapi bila permasalahan terkait adanya *trouble* maka pihak Kantor Imigrasi Kelas II Blitar tidak dapat segera mengatasi karena hal tersebut yang menyelesaikan ada bagian pusat.

Keempat yaitu struktur birokrasi. Pada pelaksanaan program ini struktur Organisasi yang digunakan masih sama yaitu ditangani oleh Seksi Lalu Lintas dan Status Keimigrasian. Sehingga yang membedakan hanyalah

sistem pengambilan nomor antrian untuk permohonan pembuatan paspor yang saat ini dilakukan secara *online* melalui *website* atau aplikasi. Pelaksanaan atau implementasi pendaftaran antrian paspor secara online di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar telah berjalan sesuai Surat Edaran dari Direktorat Jendral Imigrasi Nomor IMI-UM.01.01-4166 tentang Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor secara *Online* di Seluruh Indonesia.

### **Saran**

Kemudian sesuai hasil penelitian dilapangan tentang Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara *Online* di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar, , penulis akan memberikan saran dari hasil identifikasi beberapa kendala/problem. Berikut saran yang diberikan untuk Kantor Imigrasi Kelas II Blitar , diantaranya :

1. Kantor Imigrasi Kelas II Blitar seharusnya lebih sering memberikan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat tentang Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara *Online* agar lebih banyak masyarakat atau pemohon yang mengetahui adanya program Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara *Online*.
2. Pengadaan fasilitas berupa *Scan Barcode* agar pemohon lebih gampang untuk menunjukan *Barcode* yang telah diperoleh setelah mendaftar, dan tidak perlu lagi mencetak untuk menunjukan *Barcode* yang telah diperoleh saat pendaftaran.
3. Sebaiknya server atau jaringan pada website dan aplikasi pendaftaran antrian paspor secara online pada Kantor Imigrasi pusat lebih diperhatikan lagi agar tidak ada kendala saat digunakan karena website tersebut digunakan oleh Kantor Imigrasi se Indonesia. .

### **Ucapan Terima Kaih**

Penulis mengucapkan terimakasih kepada Ibu Indah Prabawati S.Sos., M.AP. Sebagai dosen pembimbing penelitian ini. Terima kasih juga untuk Ibu Hj. Weni Rodiana, S.Sos., M.AP. dan Bapak Badrudin Kurniawan, S.AP., M.AP., M.A sebagai dosen penguji dalam penelitian ini.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Agustino, Leo. 2008. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta
- Bungin, Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana.
- Husaini, Usman dan Purnomo Setiady Akbar. 2009. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Islamy, M. Irfan. 2002. *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong Lexy J. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

## Keimigrasian

- Muzdalifah, Jani Ajeng dan Indah, Prabawati. 2017. Implementasi Penerbitan Paspor Secara Online Di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Perak Surabaya. *Skripsi*. Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya
- Ompusunggu, Burhanuddin Doly Parman dan Harahap. 2016. Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan. *Skripsi*. Universitas Sumatra Utara.
- Pahlawati, Rina dan Sujianto. 2015. *Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru*. Jom FISIP, vol 2, no 2.
- Santoso, M. Imam. 2004. *Perspektif Imigrasi Pembangunan Ekonomi dan Ketahanan Nasional*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Subarsono, AG. 2011. *Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*. Bandung: Alfabeta
- Tachjan. 2006. *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung: Asosiasi Ilmu Politik Indonesia (AIPi).
- Usman, Husaini. 2009. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara
- Valentinus Lucky H, Adam Idris, dan Masjaya (2015) *Implementasi Pelayanan Dokumen Perjalanan Republik Indonesia (Paspor) Di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Samarinda*
- Wahab, Solichin Abdul. 2002. *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi. Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara
- Widodo, Joko. 2006. *Analisa Kebijakan Publik*. Malang: Bayu Media Publishing
- Winarno, Budi. 2012. *Kebijakan Publik Teori, Proses, dan Studi Kasus*. Yogyakarta: CAPS.
- Keputusan Menteri Kehakiman dan HAM RI Nomor: M.05.PR.07.04 Tahun 2002 *tentang peningkatan kelas kantor imigrasi dari kelas II menjadi kelas I dan kantor imigrasi dari kelas III menjadi kelas II*
- Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 08 Tahun 2014 *tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor*
- Undang-Undang Nomor 6 tahun 2011 *Tentang*
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 *tentang Pelayanan Publik*
- Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1992 jo UU No.37 Tahun 2009 *tentang Keimigrasian*
- <https://www.blitarkab.go.id/2012/06/06/gambaran-umum-2/>, diakses pada 19 Februari 2018
- <https://blitar.imigrasi.go.id/profil/sejarah/>, diakses pada 20 Februari 2018
- <http://infoblitar.com/puluhan-pengajuan-paspor-ditolak-kantor-imigrasi-kelas-ii-blitar/> diakses pada 20 Februari 2018
- <https://blitar.imigrasi.go.id/profil/struktur-organisasi/>, diakses pada 20 Februari 2018
- <https://inet.detik.com/review-produk/d-3505689/aplikasi-ini-bikin-pembuatan-paspor-bebas-antre> diakses pada 21 Februari 2018
- <https://play.google.com/store/apps/details?id=id.go.imigrasi&hl=in> diakses pada 21 Februari 2018
- [www.imigrasi.go.id](http://www.imigrasi.go.id)
- [www.kompasiana.com](http://www.kompasiana.com)
- [www.pasporonline.com/cara-membuat-paspor-secara-online](http://www.pasporonline.com/cara-membuat-paspor-secara-online)