



IMPLEMENTASI PROGRAM EAZY PASSPORT DALAM MENINGKATKAN LAYANAN PENERBITAN PASPOR (STUDY KASUS PADA KANTOR IMIGRASI KELAS 1 TPI BANDAR LAMPUNG)

Tiara Natalia^{1*}, M.Ardiansyah²

Universitas Bandar Lampung

Abstrak

ARTICLE INFO

Article history:

Received April, 2024

Revised April, 2024

Accepted April, 2024

Available online May, 2024

Tiara.20111016t@student.ubl.ac.id1,

M.Ardiansyah@ubl.ac.id2



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2023 by Author. Published by Universitas Pendidikan Ganesha.

Penelitian ini berjudul "Implementasi program *Eazy Passport* dalam meningkatkan layanan penerbitan paspor (study kasus pada kantor imigrasi kelas 1 TPI Bandar Lampung). adapun latar belakang dari penelitian ini yaitu adanya perbedaan pada syarat dan ketentuan saat dilapangan dengan menggunakan mobil unit keliling. program yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat yang ingin membuat paspor di tengah covid-19. penelitian ini yaitu penelitian Deskriptif Kualitatif untuk mengkaji implementasi program layanan *Eazy Passport* di kantor imigrasi kelas 1 TPI bandar Lampung. Data di kumpulkan Melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. subjek penelitian

pemohon layanan *eazy passport*, masyarakat yang tidak menggunakan *Eazy Passport* dan petugas imigrasi. hasil penelitian menunjukan bahwa implementasi program *Eazy Passport* di kantor imigrasi kelas 1 TPI bandar lampung Tidak Efektif. hal ini di sebabkan oleh beberapa aspek, antara lain: kurangnya sosialisasi dan informasi tentang program *Eazy Passport* kepada masyarakat, gangguan jaringan sistem sehingga membuat layanan menjadi terhambat dan rendahnya kualitas penerapan program *Eazy Passport* dalam sumber daya manusia serta sarana dan prasarana. Penelitian ini menggunakan Teori Charles O. Jones (dalam Harsono, H, 2015:28) yang terdiri dari 3 Indikator yaitu pengorganisasian, inteprestasi dan penerapan. hasil penelitian dan pembahasan menghasilkan kesimpulan bahwa implementasi program layanan *Eazy Passport* di kantor imigrasi kelas 1 TPI Bandar lampung pada indikator pengorganisasia, Interpretasi dan penerapan belum maksimal. hasil penelitian ini merekomendasikan pihak kantor imigrasi meningkatkan koordinasi, komunikasi dengan pemangku kepentingan, melakukan sosialisasi dan promosi program layanan *Eazy Passport* dengan memperhatikan kualitas



penerapan Program layanan *Eazy Passport* dengan memperhatikan aspek -aspek Organisasi Interpretasi dan Penerapan.

Kata kunci: Implemetasi;Pelayanan;*Eazy Passport*;Imigrasi

Abstract

This research is entitled "Implementation of the Eazy Passport program in increasing passport issuance (case study at the TPI Bandar Lampung class 1 immigration office). The background to this service is that there are differences in the terms and conditions when in the field using mobile unit cars. The program aims to make it easier for people who want to make a passport in the midst of Covid-19. This research is a qualitativ descriptive research to study the implementation of the cay passport service program at the TPI class 1 immigration office in Bandar Lampung. people who do not use Eazy Passport and immigration officers, research results show that the implementation of the cay passport li program at the class 1 TPI Bandar Lampung immigration office is not effective. This is caused by several aspects, including: lack of socialization and information about the cay passport program in the community network system disruption thus making services hampered and the quality of implementation of the eazy passport program in human resources and facilities and infrastructure low. This research uses Charles O. Jones' Theory (in Harsono, H, 2015: 28) which consists of 3 indicators, namely organization, interpretation and implementation . From the results of the research and discussion, it was concluded that the implementation of the Eazy Passport service program at the TPI Bandar Lanpung class 1 immigration office on organizational and interpretation indicators was good but not yet optimal. The results of this research recommend that the Immigration office improve coordination, communication with relevant stakeholders, conduct socialization and promotion of the eazy passport service program by paying attention to the quality of implementation of the eazy passport service program by paying attention to organizational aspects of interpretation and implementation

Keywords:*Implementation;service;Eazy Passport;Immigration*



1. Pendahuluan

Pelayanan keimigrasian sendiri yakni kegiatan yang menjadi naungan Direktorat Jenderal Imigrasi pada Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia. Oleh karena itu, segala kegiatan yang dilaksanakan oleh satuan kerja di daerah memiliki kebijakan yang selaras dengan arahan Direktorat Jenderal Imigrasi. Pelayanan Keimigrasian sendiri secara khusus dilaksanakan sepenuhnya imigrasi.

Tentunya setiap pelayanan baik yang bersifat daerah maupun nasional diselenggarakan sesuai dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Indonesia yang berkaitan erat dengan keimigrasian. Dalam pelayanannya secara umum Imigrasi mempunyai tugas serta fungsi utama sebagai penjaga garis batas negara yang dalam hal ini mencakup administrasi berupa dokumen keimigrasian hingga fisik dari setiap orang yang melaksanakan lalu lintas masuk ataupun keluar dari Indonesia.

Hal ini sendiri telah diatur dalam UU no.6 Tahun 2011 Pasal 1 ayat 3 yang menyatakan bahwa Keimigrasian memiliki fungsi yaitu menjadi bagian dari urusan pemerintahan negara dalam memberikan pelayanan Keimigrasian, penegakan hukum, keamanan negara, dan fasilitator pembangunan serta kesejahteraan masyarakat. Salah satu kebijakan yang dibentuk oleh Direktorat Jenderal Imigrasi yakni dengan mengadakan layanan *Eazy Passport* yang merupakan sebuah inovasi layanan pada aspek pelayanan dokumen perjalanan bagi WNI Guna meningkatkan kualitas pelayanan publik pada bidang keimigrasian. Ditjen Imigrasi membuat suatu layanan yakni *Eazy Passport* yaitu fasilitas dalam pembuatan paspor yang dilakukan di luar kantor imigrasi dan tempat nya telah ditentukan oleh para pemohon, dengan memanfaatkan mobil layanan paspor keliling yang disediakan oleh unit kerja kantor imigrasi guna memenuhi Fungsi keimigrasian yaitu pelayanan keimigrasian. *Eazy Passport* sendiri merupakan implementasi dari pelayanan publik yang berkualitas guna mendorong kesejahteraan masyarakat. Dasar pembentukan layanan *Eazy Passport* tersebut mengacu pada Surat Edaran Direktorat Jenderal Imigrasi Nomor IMI-1060.GR.01.01 Tahun 2020 tentang Layanan *Eazy Passport*.

Kemudian di masa pandemi kemarin turut diperkuat dari adanya Surat Edaran Direktorat Jenderal Imigrasi Nomor IMI-GR.01.1-2114 Tahun 2020 tentang Pembatasan Layanan Keimigrasian dalam Rangka Pencegahan Covid-19 di lingkungan kerja Kantor Imigrasi yang kemudian dapat dijadikan landasan bahwasanya sudah menjadi kewajiban bagi Kantor Imigrasi untuk lebih



memprioritaskan layanan *Eazy Passport* guna menekan cluster atau penyebaran kasus positif Covid-19 pada lingkungan kantor migrasi. Salah satunya terdapat pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung. Layanan *Eazy Passport* merupakan layanan paspor yang dilaksanakan di luar kantor dan menuju lokasi pemohon dengan menggunakan mobil layanan paspor keliling atau mobile unit Surat Perjalanan Republik 43 Indonesia (SPRI). Program ini diterbitkan pada tanggal 30 Juni 2020. Hal ini sangat membantu masyarakat dalam melakukan pembuatan paspor. Alasan mengapa *Eazy Passport* diciptakan adalah karena pandemi Covid-19 telah memberikan dampak yang signifikan terhadap pelayanan publik, termasuk pelayanan paspor.

Pemerintah terus berupaya untuk mencegah penyebaran virus dengan mengeluarkan beberapa kebijakan, salah satunya membatasi masyarakat untuk beraktivitas di luar rumah. Hal ini tentu menyulitkan masyarakat yang ingin mengurus paspor di kantor imigrasi, karena mereka harus menghadapi risiko tertular virus, antrean panjang, dan keterbatasan waktu.

Oleh karena itu, *Eazy Passport* hadir sebagai solusi layanan paspor yang praktis, cepat, dan aman di masa pandemi. Meskipun program yang dibentuk sudah cukup bagus dan inovatif namun dalam penerapan program layanan *eazy passport* terdapat berbagai kendala. Dilapangan dinilai tidak efektif yang dihadapi dalam implementasi program layanan ini, masih banyak kendala yang harus diselesaikan oleh pihak kantor imigrasi kelas 1 TPI Bandar Lampung dan masyarakat pengguna maupun tidak menggunakan program *eazy passport* yang dialami oleh pemohon contohnya kurangnya sosialisasi kepada masyarakat apabila terdapat perbedaan data di dokumen KTP, kartu keluarga, akta kelahiran, ataupun ijazah, kendala yang dialami berkaitan dengan jaringan. Hal ini dikarenakan dalam pelayanan *Eazy Passport* memerlukan jaringan internet yang stabil guna mengakses aplikasi permohonan paspor yang digunakan untuk pemohon.

Selain itu keberadaan jaringan internet juga penting agar pemohon dapat menghubungi orang terdekat apabila ada berkas yang tertinggal atau urgensi lain yang menyangkut pemohon tersebut. Kondisi internet yang kurang baik yang dapat membuat pelayanan terhenti dikarenakan pegawai melakukan restart internet dan membantu pemohon yang ada untuk mengisi blanko permohonan menjadi kendala yang dikeluhkan oleh pemohon pelayanan *Eazy Passport*. mengakibatkan lambatnya percepatan pelayanan yang diberikan dan lain sebagainya untuk dapat mewujudkan tujuan serta menyempurnakan program ini yaitu dengan prinsip layanan yang mudah, cepat serta efisien kantor imigrasi kelas 1 TPI Bandar Lampung.



Dari penjelasan diatas maka penulis tertarik melakukan penelitian ini dalam bentuk skripsi "implementasi program *eazy passport* dalam meningkatkan layanan penerbitan paspor (studi kasus pada kantor imigrasi kelas 1TPI Bandar lampung).

Adapun yang menjadi tujuan yang ingin di capai peneliti yaitu untuk mengetahui bagaimana implementasi program *eazy passport* pada kantor imigrasi kelas 1 tpi bandar lampung dan untuk mengetahui apa saja aspek penghambat dan pendukung dalam implementasi program *eazy passport* dalam meningkatkan layanan penerbitan paspor pada kantor imigrasi kelas 1 TPI Bandar Lampung..

2. Metodologi

Informan pada penelitian ini berjumlah 7 orang yang terdiri dari petugas,masyarakat pengguna *eazy passport* dan masyarakat yang tidak menggunakan *eazy passport*. Lokasi penelitian ini di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Bandar Lampung,jl.hj Haniah no.3,Gulak Galik, Ke .TIK.Betung Utara, Kota Bandar Lampung,Lampung 35214.

jenis penelitian menggunakan penelitian kualitatif.penelitian kualitatif yakni Menurut (Sugiono,2003) Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yakni penelitian deskriptif kualitatif penelitian yang digunakan untuk mengetahui 1 (satu) ivariable mandiri atau dari satu lebih (independen) tanpa melakukan perbandingan atau menghubungkan antara variable satu dengan variable yang lainnya.

Pengumpulan data pada penelitian ini di peroleh dari wawancara dengan beberapa informan yang terlibat yang dalam implementasi implementasi program *eazy passport* dalam meningkatkan layanan penerbitan pasport (study kasus pada kantor imigrasi kelas 1 tpi bandar lampung).

berdasarkan latar belakang masalah yang telah di paparkan sebelumnya,maka dapat di fokuskan pada permasalahan yang ada yaitu kurangnya sosialisasi terhadap penerapan program layanan *eazy passport* kepada masyarakat mengingat masyarakat yang masi banyak yang tidak mengetahui program layanan *eazy passport* menyebabkan sulitnya masyarakat melakukan program layanan *eazy passport* kecuali mereka yang udah pernah melakukan *eazy passport* tersebut sebelumnya.

Adapun teknik pengumpulan data menurut Riduwan mengemukakan bahwa teknik pengumpulan data yaitu salah satu metode pengumpulan data yang ada dengan menggunakan satu atau lebih metode yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data (2010;51). yang digunakan dalam penelitian ini yakni sebagai berikut: *Library research* (penelitian kepustakaan) Pada sumber ini,bertujuan untuk



mendapatkan konsep dan teori yang di dapat dari berbagai sumber referensi, data dari buku, karya ilmiah, internet seperti, jurnal, sripsi dan sumber-sumber lainnya. *Field research* (penelitian lapangan) *Field research* atau penelitian lapangan ini bertujuan pengumpulan informasi dan observasi langsung di lapangan atau tempat objek penelitian berada, dengan cara: Observasi merupakan peneliti yang melakukan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala/fenomena yang diselidiki. Melalui observasi peneliti belajar tentang perilaku, dan makna dari perilaku tersebut. yaitu yang dipakai untuk mewawancarai wawancara bebas terpimpin yaitu kombinasi dari wawancara bebas dan wawancara terpimpin, wawancara hanya pokok-pokok masalah yang akan diteliti, selanjutnya dalam proses wawancara berlangsung mengikuti situasi.

Untuk mendapatkan informasi yang diutuhkan, peneliti menyusun daftar pertanyaan. Dokumentasi yaitu teknik yang bertujuan pengumpulan data dengan cara mengambil data dari dokument-dokumen yang ada baik berupa catatan, agenda, maupun lainnya. Pada penelitian ini dokumentasi di peroleh dari praturan kementrian hukum dan hak asasi manusia republik indonesia di rektorat jendral imigrasi surat Surat Edaran Nomor: IMI-1060.GR.01.01 Tahun 2020 tentang layanan *Eazy*

Setelah tahap pengumpulan data dan pengelolaan data yang dilakukan dan dilakukan tahap selanjutnya yaitu menganalisis dalam penelitian ini kualitatif menggunakan analisis data kualitatif yaitu kosep pemikiran sugiyono (2018) mengemukakan bahwa analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam katagori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan akan di peajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Untuk mendapatkan data yang lebih akurat perlu adanya pengolahan data dengan tiga tahap (3) tahapan sebagai beriku: Reduksi Data (Data Reduction) Data yang diperoleh dari lapangan kemudian di reduksi atau di rangkum, di fokuskan pada hal hal penting dan berkaitan dengan masalah. Dalam mereduksi data akan dipandu oleh tujuan yang akan dicapai. Data yang telah direduksi dapat memberikan gambaran yang lebih jelas dan tajam tentang hasil pengamatan dan wawancara. 2. Penyajian Data Penyajian data yaitu kegiatan memberikan data hasil penelitian sehingga memungkinkan peneliti untuk memberikan hasil kesimpulan sementara dan dapat merencanakan apa yang dilakukan selanjutnya jika masih ada data yang tidak lengkap, perlu klarifikasi atau sama sekali belum diperoleh. 3. Tahap kesimpulan (Verifikasi) Tahap terakhir yakni penarikan



kesimpulan berdasarkan dua aktivitas sebelumnya. Penarikan kesimpulan yakni bagian dari suatu kegiatan konfigurasi yang utuh. Kesimpulan juga diverifikasi sama penelitian berlangsung. Kemudian simpulan ini dapat bersifat sementara maupun simpulan akhir.

3. Hasil dan Pembahasan

Implementasi program *eazy passport* dalam meningkatkan layanan penerbitan paspor (study kasus pada kantor imigrasi kelas 1 TPI Bandar Lampung).

Program yaitu unsur pertama yang harus ada demi tercapainya kegiatan implementasi. Unsur kedua yang harus dipenuhi dalam proses implementasi program yaitu adanya kelompok masyarakat yang menjadi sasaran program, sehingga masyarakat dilibatkan dan membawa hasil dari program yang dijalankan dan adanya perubahan dan peningkatan dalam kehidupannya. Tanpa memberikan manfaat kepada masyarakat maka dikatakan program tersebut telah gagal dilaksanakan.

Menurut Ripley dan Franklin dalam Elena (2021), berpendapat bahwa implementasi yaitu apa yang terjadi setelah penetapan undang-undang yang memberikan otoritas program, kebijakan, keuntungan, ataupun sejenis keluaran yang nyata. Charles O. Jones dalam Agus Subianto (2020) mengemukakan implementasi kebijakan adalah suatu proses guna mendapatkan sumber daya tambahan, sehingga dapat mengukur “apa” yang telah dilaksanakan. Implementasi ini bersifat interaktif dengan kebijakan yang telah ditetapkan.

Dalam Implementasi program *eazy passport*, proses tahapan implementasi dilakukan sesuai dengan peraturan yang tercantum pada Dasar pembentukan layanan *Eazy Passport* tersebut mengacu pada Surat Edaran Direktorat Jendral Imigrasi Nomor IMI-1060.GR.01.01 Tahun 2020 tentang Layanan *Eazy Passport*.

Namun pada kenyataannya tidak semua yang ada di pada petunjuk tersebut di jalankan dengan baik. Implementasi program *eazy passport* dalam meningkatkan layanan penerbitan paspor (study kasus pada kantor imigrasi kelas 1 TPI Bandar Lampung) yang kemudian di kaitkan dengan menggunakan teori Charles O. Jones (Harsono, 2015), yang menggunakan 3 (tiga) Dimensi yang mendukung keberhasilan pencapaian tujuan program, yaitu:

1. Pengorganisasian
2. Interpretasi
3. Penerapan.

Dengan menggunakan teori implementasi program oleh Charles O. Jones (Harsono, 2015) tersebut, penulis meneliti sebagai implementasi program *eazy passport* dalam meningkatkan layanan penerbitan paspor yang di jalankan oleh



kantor imigrasi kelas 1 TPI Bandar Lampung. dari analisis implementasi program *eazy passport* ini dapat menjelaskan apakah apakah pelaksanaannya program ini sudah berjalan baik dan juga akan dapat dilihat aspek-aspek yang mempengaruhi implementasi program jika dikaitkan meliputi 2 kota dan 4 kabupaten serta tempat pemeriksaan Imigrasi Pelabuhan Laut Panjang dan Bandara Internasional Radin Inten II. Wilayah kota dan kabupaten tersebut antara lain adalah :

dengan dikaitkan dengan teori tersebut. Dari beberapa serangkaian mekanisme dan kegiatan pelaksanaan program *eazy passport*, yaitu bagaimana pelaksanaan program yang di lakukan berjalan dalam rangka memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam menrbitkan paspor, cepat dan efesiensi kususnya Kota Bandar Lampung meliputi 2 kota dan 4 kabupaten serta tempat pemeriksaan Imigrasi Pelabuhan Laut Panjang dan Bandara Internasional Radin Inten II. Wilayah kota dan kabupaten tersebut antara lain adalah :

1. Kota Metro
2. Kabupaten Lampung Tengah
3. Pesawaran
4. Kabupaten Tanggamus
5. Kabupaten Pringsewu
6. Bandar Lampung

Pelaksanaan program *eazy passport* ini dilakukan dengan prosedur dan tata cara serta fungsi. Dari penjelasan diatas dapat di rangkum bahwa suatu kebijakan program termasuk program *eazy passport* hanya dapat diwujudkan secara efektif jika ketentuan ketentuan yang telah dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dan ketentuan tidak terlepas dari 3 dimensi dalam impleentasi program yaitu pengorganisasian, interprestasi dan penerapan/aplikasi.

1. Pengorganisasian implementasi program *eazy passport*.

Pengorganisasian yakni proses kegiatan pengaturan dan penetapan siapa yang menjadi pelaksana program, penetapan anggaran yang diperlukan, dari mana asalnya, penetapan prasarana dan sarana apa yang diperlukan untuk melaksanakan program, penetapan tata kerja dan penetapan manajemen pelaksanaan program termasuk penetapan pola kepemimpinan dan koordinasi pelaksana program *Eazy Passport*. Struktur oganisasi yang jelas diperlukan dalam mengoperasikan program *Eazy Passport* sehingga tenaga pelaksana dapat terbentuk dari sumber daya manusia yang kompeten dan berkualitas.

Dalam implementasi program *Eazy Passport* biasanya melibatkan berbagai supervioser ,pengoperasian komputer, penerima berkas dan dokumentasi. pihak kantor imigrasi harus benar-benar menentukan SDM syang siap untuk terjun



kelapangan dengan menyesuaikan dengan banyak penerbitan pemohon paspor sehingga pelayanan di kantor imigrasi dapat berjalan dan tidak terjadi kekurangan pegawai saat menjalankan pelayanan pada kantor imigrasi. Tim imigrasi untuk terjun kelapangan menyesuaikan dengan seberapa banyak orang pemohon paspor jika hanya 50 pemohon tim yang terjun hanya 5 orang. Sesua yang diungkapkan oleh bapak Zepariah:

“Kantor imigrasi kelas 1 TPI Bandar Lampung memiliki struktur organisasi dari struktur tertinggi yaitu kepala kantor dan bawah-bawahnya termasuk kami yang menbidangi SEKSI LANTASKIM. Di setiap pegawai ini dia sudah pasti tau apa yang mereka kerjakan. Namun ada kendala yang masih terjadi yaitu kurangnya SDM dimana kadang dalam melakukan *eazy passport* ini pegawai kami ada yang cuti dan libur sehingga menyebabkan kendala dan sangat menguras waktu”.

Namun, dalam menjalankan program layanan *Eazy Passport* masih ada permasalahan dalam segi kemonikasi antar pegawai yang akan terjun ke lapangan yaitu program *Eazy passport* yaitu masih terdapat anggota yang kurang ikut aktif dalam menjalankan program *eazy passport* mulai dari pegawai yang melakukan cuti dan libur sehingga sangat menguras waktu berdampak pada kecepatan pelayanan. Hal ini karena minimnya SDM pada kantor imigrasi sehingga menyulitkan pembagian Pegawai yang akan terjun kelapangan untuk melaksanakan *Eazy Passport*. Hal tersebut karena pada kantor imigrasi kelas 1 TPI Bandar Lampung juga melakukan pelayanan setiap harinya sesuai jam kerja yang menimbulkan kurangnya komunikasi antar petugas sehingga menjadi kendala saat menjalankan Layanan *Eazy Passport* yang menyebabkan.

2. Interpretasi implementasi program *eazy passport*.

Interpretasi adalah tahapan penjabaran sebuah program yang sifatnya masih abstrak ke dalam program yang sifatnya lebih teknis operasional menjadi rencana yang tepat sehingga dapat diterima dan dilaksanakan dengan baik. Penjabaran suatu program dapat dilakukan dengan cara membuat standar operasional prosedur atau standar pelayanan minimal

A. Alur Pelaksanaan Layanan *Eazy Passport* Pengajuan Permohonan Layanan *Eazy Passport*

- a) Pemohon dapat mengajukan permohonan Layanan *Eazy Passport* kepada Kantor Imigrasi melalui surat permohonan dari pimpinan atau Perkantoran Pemerintah/TNI/POLRI/ BUMN/ BUMD/Swasta, Instansi pendidikan (sekolah pesantren asrama), komunitas, kompleks perumahan dan apartemen;
- b) Dalam surat permohonan memuat mengenai keterangan jumlah pemohon paspor Layanan *Eazy Passport* melayani minimal 50 (lima puluh)



permohonan per hari, data para pemohon paspor (nama, tanggal lahir, NIK, pemohon paspor baru/pergantian, pemohon layanan paspor biasa/layanan percepatan 1 hari). Lokasi dan waktu pelayanan paspor, serta nomor Kontak PIC sebagai narahubung yng dapat dihunung.;

Sudah baik Yang menjadi masalah yaitu program ini hanya melakukan pelayanan pembuatan paspor baru,halaman habis dan paspor masa berlaku habis.seperti yang di jelaskan oleh Seksi Membidangi Pelayanan Pembuatan Paspor Kewarganegaraan Indonesia bapak rahadi rahman pada Kantor Imigrasi Bandar Lampung Menyatak bahwa:

“untuk mengembangkan program ini kami Hanya mengikuti perintah dari induk kami dengan melakukan sosialisasi dan penyebaran informasi melalui internet,masyarakat,instansi,kominitas bahwa program ini merupakan program wajib yang dilaksanakan di setiap kantor imigrasi dan diharapkan masyarakat mampu berpartisipasi dalam program layanan ini.sehingga masyarakat memahami prosedur-prosedur sehingga terlaksananya program layanan *eazy passport* ditempat mereka”.

Namun pada fakta dilapangan rangkaian perencanaan serta pengendalian yang telah dilakukan kantor imigrasi kelas 1 TPI Bandar Lampung.dalam implementasi program ini dinilai tidak berhasil terbukti dari keterangan informan yang merupakan masyarakat pengguna layanan *eazy passport* lampung mengungkapkan:

“pihak kantor imigrasi minim melakukan sosialisasi dalam pada masyarakat,instansi-instansi dan secara internal yaitu mengundang para stakeholder dan secara eksternal yaitu melakukan penyebara informasi keluar seperti tempat kafridya di hari minggu. Kurang adanya interaksi membuat hanya pihak-pihak tertentu saja yang memahami tentang program *Eazy Passport* dan banyak masyarakat yang belum mengetahui layanan *eazy passport*”.

Sehingga pegawai kantor imigrasi dapat meningkatkan pembekalan kepada sumber daya manusia dengan meningkatkan solisasi agar di ketahui oleh berbagai jenis masyarakat dan kalangan sehingga pelayanan *Eazy Passport* dapat di nikmaati oleh seluruh lapisan masyarakat sehingga terciptanya kerjasama yang baik agar kualitas pelayanan yang diinginkan masyarakat dapat tercapai.

Penerapan/Aplikasi



Penerapan juga terkait dengan pelaporan serta evaluasi hasil atas program yang telah berjalan. Secara umum program ini telah mampu memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam menerbitkan paspor tanpa jauh jauh ke kantor imigrasi peohon penerbitan paspor dapat dilakukan di tempat mereka.

“untuk program layanan *eazy passport* ini sudah berjalan sangat baik dan mendapat respond atau sambutan yang luar biasa dari masyarakat indonesia. Namun dalam melakukan layanan *eazy passport* terdapat kendala yang paling sering yaitu keterbatasan jenis paspor dalam layanan *eazy passport* minimnya fasilitas dan banyak masyarakat yang masih kurang memahami tentang program *eazy passport*”

Ini tentunya berbeda dengan pendapat masyarakat yang mana masyarakat menilai jika penerapan memang sudah baik maka dapat meminimalisir kendala-kendala di lapangan seperti halnya pada pelaksanaan sosialisasi program ini tentunya tidak efektif karna masih banyak masyarakat yang belum mengerti dan mengetahui tentang program ini sering menjadi permasalahan dalam jaringan internet yang kurang mumpuni. Dengan ditingkatkan dalam fasilitas akan tentu cepat tercapainya mutu pelayanan atau kualitas pelayanan yang maksimal, karena fasilitas termasuk dalam indikator atau aspek yang penting dalam peningkatan kualitas Dalam pelayanan *Eazy Passport* di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung wujud tanggung jawab itu terlihat dari bagaimana sikap petugas yang mendapatkan tanggung jawab untuk melaksanakan kegiatan *Eazy Passport* yang dituntut untuk selalu berhati-hati apabila terjadi kendala yang dialami oleh pemohon contohnya apabila terdapat perbedaan data di dokumen KTP, kartu keluarga, akta kelahiran, ataupun ijazah, petugas akan bantu proses pengambilan biometriknya dahulu.

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: Secara keseluruhan implementasi program layanan *Eazy Passport* dalam meningkatkan penerbitan paspor pada kantor imigrasi kelas 1 TPI Bandar yaitu: Pengorganisasian, Interpretasi dan Penerapan/Aplikasi. Belum Efektif Hal tersebut berdasarkan dari hasil wawancara yang telah dilakukan kepada para pemohon *Eazy Passport* dan pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung sesuai dengan Tiga dimensi yang berkaitan dengan implementasi program.

penelitian tingkat nakepuasaan masyarakat terhadap layanan *Eazy Passport* sesuai dengan tiga dimensi yang berkaitan dengan implementasi program. sejauh



ini telah dilaksanakan berbagai aspek penghambat yang di temukan dalam implementasi program layanan ini mulai dari minimnya sarana dan parasarana,koneksi internet yang buruk kurangnya sosialisasi mengenai *Eazy Passport* menyebabkan minimnya pengetahuan masyarakat terhadap inovasi pelayanan *eazys passport*, terbatasnya jenis pelayanan yang diberikan dan minimnya SDM dalam menjalankan Program Layanan *Eazy Passport*.

Namun terdapat satu aspek pendukung yaitu penerapan terhadap layanan *Eazy*, yaitu memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam pengurusan paspor ditengah kondisi pandemi dan setelah pendemi covid-19 para pemohon tidak perlu hadir ke Kantor imigrasi

Buku:

- [1] Harsono, H. 2015. Implementasi Kebijakan dan Politik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ghafur, A. Hanief Saha. 2021. Organisasi Dan Birokrasi: Transformasi Untuk Profesionalisme Pelayanan Publik. Malang: Intrans Publishing.
- [1] Harrison, Lisa. 2016. Metodologi Penelitian Politik. Jakarta: Kencana.
- [1] Harsono, H. 2015. Implementasi Kebijakan dan Politik. Jakarta: Rineka Cipta.
- [1] Hayat. 2018. Kebijakan Publik: Evaluasi, Reformasi Birokrasi Dan Formulasi. Malang: Intrans Publishing.
- [1]]Mustari, Nuryanti. 2015. "Pemahaman Kebijakan Publik: Formulasi, Implementasi & Evaluasi Kebijakan Publik," 307
- [1] Nugroho, Riant. 2014. Kebijakan Publik Di Negara-Negara Berkembang. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Undang-undang:

- [2] Keputusan MENPAN No.63/ KEP/ M.Pan/ 7/ 2003 tentang Prinsip Pelayanan Publik Keputusan Menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Standar Pelayanan Publik
- [2] Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (Covid-19).
- [2] Surat Edaran Nomor: IMI.1060.GR.01.01 Tahun 2020 Tentang Layanan *Eazy Passport*
- [2] Undang-Undang Negara Republik Indonesia No. 05 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.