ABSTRAK

Mustafa Kemal Pasya, 1228010142, 2026 : "Implementasi Layanan Berita Acara Pemeriksaan (BAP) Virtual Bagi Kelompok Rentan Di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Bandung

Permasalahan aksesibilitas layanan publik di era digitalisasi masih menjadi perhatian penting, khususnya terkait keterbatasan kelompok rentan, seperti lansia dan penyandang disabilitas, dalam mengakses layanan berbasis elektronik. Untuk menjawab persoalan tersebut, Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Bandung melaksanakan Layanan Berita Acara Pemeriksaan (BAP) Virtual bagi kelompok rentan pada Seksi Intelijen dan Penindakan Keimigrasian (Inteldakim) sebagai upaya memperluas akses layanan keimigrasian yang inklusif.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi Layanan BAP Virtual bagi kelompok rentan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung berdasarkan teori implementasi kebijakan Edward III (1980) yang meliputi empat dimensi, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi.

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari kepala sub seksi penindakan keimigrasian, petugas Inteldakim serta kelompok rentan pengguna Layanan BAP Virtual. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan Layanan BAP Virtual secara umum telah berjalan cukup efektif, terlihat dari komunikasi kebijakan yang cukup jelas, sumber daya yang memadai, disposisi pelaksana yang responsif, serta struktur birokrasi yang didukung SOP dan koordinasi yang baik. Namun, masih terdapat kendala berupa keterbatasan sosialisasi kepada masyarakat dan rendahnya literasi digital pada sebagian kelompok rentan. Oleh karena itu, diperlukan penguatan sosialisasi, peningkatan literasi digital, serta penguatan infrastruktur teknologi agar layanan ini dapat memberikan dampak yang lebih optimal terhadap aksesibilitas dan kualitas pelayanan keimigrasian bagi kelompok rentan.

Kata kunci: implementasi kebijakan, layanan BAP virtual, kelompok rentan, e-government