BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Kebijakan publik berperan sebagai instrumen negara untuk menjawab kebutuhan masyarakat dan menyelesaikan persoalan yang timbul dalam penyelenggaraan pemerintahan. Keberhasilan sebuah kebijakan tidak hanya ditentukan oleh kualitas perumusan, tetapi juga oleh bagaimana kebijakan tersebut dijalankan di lapangan. Semakin kompleks tuntutan masyarakat, semakin besar pula tantangan yang dihadapi pemerintah dalam mengimplementasikan kebijakan secara konsisten dan merata.

Salah satu bentuk tantangan tersebut muncul dalam era transformasi digital, yang telah menjadi isu global dan memengaruhi hampir seluruh sektor pemerintahan di dunia. Pemanfaatan teknologi digital tidak hanya mempercepat proses pelayanan publik, tetapi juga memperkuat transparansi serta akuntabilitas birokrasi. Pemerintahan di berbagai negara terus berinovasi melalui layanan berbasis elektronik guna meningkatkan efesiensi administrasi publik. Namun demikian, masih terdapat kelompok masyarakat rentan seperti lansia dan penyandang disabilitas yang mengalami kesulitan dalam mengakses layanan digital secara optimal (Djatmiko et al., 2025).

Negara-negara maju seperti Singapura, Korea Selatan, dan Estonia membuktikan bahwa keberhasilan digitalisasi sangat bergantung pada kebijakan inklusi digital yang kuat. Pengalaman global menunjukkan bahwa akses terhadap layanan digital harus menjangkau seluruh lapisan masyarakat tanpa terkecuali. Tanpa kebijakan yang adaptif dan responsif, transformasi digital justru dapat memperlebar kesenjangan pelayanan publik. Oleh karena itu, keberhasilan kebijakan digital sangat bergantung pada bagaimana proses implementasinya dijalankan, bukan hanya pada rancangan kebijakan itu sendiri (Arastha et al., 2025).

Pemerintah Indonesia merespons perkembangan tersebut melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dan Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2023 tentang Percepatan Transformasi Digital Nasional. Kedua regulasi tersebut menjadi dasar hukum dalam mempercepat integrasi tata kelola digital di seluruh instansi pemerintahan. Langkah ini menandai komitmen negara untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis teknologi informasi. Meski demikian, implementasi SPBE di berbagai daerah masih menghadapi kendala struktural dan teknis di tingkat pelaksana (Afiqurrahman et al., 2022).

Tantangan implementasi SPBE mencakup kesenjangan infrastruktur, disparitas kompetensi aparatur, serta rendahnya literasi digital masyarakat (Fitriyanti, 2024). Hambatan-hambatan tersebut menyebabkan pelaksanaan kebijakan digital belum merata di seluruh wilayah Indonesia. Pemerintah pusat telah menekankan pentingnya penguatan budaya digital dalam birokrasi, tetapi perubahan budaya organisasi memerlukan waktu dan proses yang berkesinambungan. Oleh sebab itu, diperlukan evaluasi menyeluruh untuk memastikan tujuan SPBE dapat tercapai secara efektif. Keberhasilan implementasi kebijakan berbasis digital tidak hanya bergantung pada ketersediaan infrastruktur teknologi, tetapi juga pada kemampuan pemerintah dalam membangun komunikasi interaktif antara aparat pelaksana dan masyarakat (Hidayat et al., 2018)

Dalam konteks keimigrasian, digitalisasi memiliki peran strategis karena berhubungan langsung dengan keamanan nasional dan mobilitas penduduk. Pelayanan keimigrasian yang cepat, akurat, dan transparan menjadi kunci dalam menjaga kredibilitas negara di era globalisasi. Direktorat Jenderal Imigrasi telah memperkenalkan berbagai inovasi digital seperti M-Paspor dan izin tinggal elektronik, yang menjadi bukti komitmen pemerintah dalam menerjemahkan kebijakan kebijakan transformasi digital ke dalam praktik pelayanan publik (Baghitz et al., 2025). Namun, beberapa proses pemeriksaan

masih memerlukan pendekatan adaptif agar tetap menjamin kepatuhan terhadap ketentuan hukum.

Salah satu proses penting dalam sistem keimigrasian adalah Berita Acara Pemeriksaan (BAP), yang berfungsi sebagai bentuk verifikasi terhadap keabsahan data dan dokumen pemohon. Proses ini dibutuhkan ketika terjadi kasus kehilangan, kerusakan, penolakan sistem, atau perubahan data pada dokumen keimigrasian. Pelaksanaan BAP yang selama ini dilakukan secara tatap muka menimbulkan tantangan tersendiri bagi kelompok rentan yang memiliki keterbatasan mobilitas. Menjawab kebutuhan tersebut, Kantor Imigrasi kemudian mengembangkan layanan BAP Virtual sebagai bentuk implementasi kebijakan digitalisasi pelayanan publik yang lebih inklusif (Sulistya et al., 2019).

Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Bandung merupakan salah satu instansi pelopor penerapan kebijakan ini. Melalui Seksi Intelijen dan Penindakan Keimigrasian (Inteldakim), layanan BAP Virtual memungkinkan proses pemeriksaan dilakukan secara daring melalui *video conference*. Inovasi ini mempermudah pemohon yang kesulitan hadir secara langsung dan mendukung prinsip perlindungan kelompok rentan dalam pelayanan publik. Implementasi BAP Virtual mencerminkan bagaimana sebuah kebijakan digitalisasi diterjemah menjadi praktik pelayanan yang memiliki dasar hukum dan pedoman operasional yang jelas.

Penerapan kebijakan digitalisasi seperti BAP Virtual juga menuntut adanya transparansi dan keterbukaan informasi agar masyarakat dapat memperoleh kepastian dan keadilan dalam pelayanan. Hal ini sejalan dengan pandangan Engkus et al. (2019) yang menegaskan bahwa transparansi dan keterbukaan informasi publik merupakan elemen penting dalam pelayanan berbasis elektronik, karena sistem digital yang dikelola secara partisipatif dan berorientasi pada kepuasan pengguna akan menciptakan layanan publik yang efisien, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Keberadaan berbagai dasar hukum tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan BAP Virtual tidak hanya merupakan inovasi administratif, tetapi juga berlandaskan pada kebijakan publik yang terstruktur untuk menjamin kepastian hukum dan konsistensi implementasi di lapangan.

Pada tataran kerangka regulasi kebijakan, penyelenggaraan layanan Berita Acara Pemeriksaan (BAP) Virtual berlandaskan pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menekankan pentingnya penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Undang-undang ini menjadi landasan bagi setiap penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Dalam konteks layanan BAP Virtual, ketentuan tersebut relevan sebagai dasar penyelenggaraan pelayanan keimigrasian yang harus memperhatikan kepastian prosedur, kemudahan akses, serta kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Selanjutnya, penyelenggaraan layanan keimigrasian juga berpedoman pada Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian, yang mengatur kewenangan pemerintah dalam melaksanakan fungsi keimigrasian, termasuk pengawasan dan pemeriksaan terhadap orang yang masuk dan keluar wilayah Indonesia. Regulasi ini menjadi payung hukum dalam pelaksanaan berbagai kegiatan pemeriksaan keimigrasian, termasuk proses pemeriksaan yang dituangkan dalam Berita Acara Pemeriksaan (BAP). Dalam kaitannya dengan BAP Virtual, undang-undang ini memiliki relevansi sebagai landasan pelaksanaan kewenangan pemeriksaan keimigrasian yang disesuaikan dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan pelayanan.

Dalam mendukung transformasi pelayanan berbasis digital, pemerintah menetapkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Peraturan ini menegaskan pentingnya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pemerintahan untuk mewujudkan pelayanan publik yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Melalui kebijakan SPBE, setiap instansi pemerintah didorong untuk mengembangkan sistem pelayanan

berbasis elektronik guna meningkatkan kualitas penyelenggaraan pemerintahan. Dalam konteks BAP Virtual, regulasi ini menjadi landasan kebijakan bagi digitalisasi proses pelayanan dan pemeriksaan keimigrasian melalui pemanfaatan teknologi komunikasi secara daring.

Selain itu, pemerintah juga menetapkan Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2023 tentang Percepatan Transformasi Digital dan Keterpaduan Layanan Digital Nasional, yang diarahkan untuk mempercepat transformasi digital dalam penyelenggaraan pemerintahan serta meningkatkan keterpaduan layanan digital nasional. Kebijakan ini mendorong instansi pemerintah untuk mengembangkan pelayanan yang lebih mudah diakses, terintegrasi, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam pelaksanaan BAP Virtual, regulasi tersebut memiliki relevansi sebagai kebijakan pendukung dalam mendorong reformasi pelayanan keimigrasian melalui pemanfaatan teknologi digital.

Pada tingkat kebijakan teknis, pelaksanaan pelayanan bagi kelompok rentan juga mengacu pada Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI-UM.01.01-2435 Tahun 2018 tentang Pelayanan bagi Kelompok Rentan. Kebijakan ini menekankan pentingnya pemberian kemudahan dan perhatian khusus dalam penyelenggaraan pelayanan keimigrasian bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan atau membutuhkan perlakuan khusus. Dalam konteks BAP Virtual, kebijakan tersebut relevan sebagai dasar pertimbangan dalam memberikan alternatif pelayanan pemeriksaan secara daring, khususnya bagi pemohon yang mengalami keterbatasan untuk hadir secara langsung ke kantor imigrasi.

Lebih lanjut, pelaksanaan layanan BAP Virtual secara operasional berpedoman pada Standar Operasional Prosedur (SOP) BAP Virtual Nomor W11.IMI.I-MI.1-GR.03.01-5387. SOP ini mengatur prosedur teknis penyelenggaraan pemeriksaan secara virtual, mulai dari tahapan pelaksanaan hingga mekanisme pemeriksaan yang harus dipenuhi oleh petugas maupun pemohon. Keberadaan SOP tersebut menjadi pedoman bagi petugas dalam memastikan bahwa pelaksanaan BAP Virtual berjalan secara sistematis,

terarah, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dengan demikian, SOP ini memiliki relevansi langsung sebagai acuan teknis dalam pelaksanaan pemeriksaan keimigrasian secara daring.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa penyelenggaraan layanan BAP Virtual didukung oleh kerangka regulasi yang mencakup aspek pelayanan publik, kewenangan keimigrasian, transformasi digital pemerintahan, perlindungan kelompok rentan, hingga pedoman teknis pelaksanaan pelayanan. Keseluruhan regulasi tersebut menjadi landasan normatif dan operasional dalam mendukung terselenggaranya layanan BAP Virtual yang efektif, efisien, mudah diakses, serta mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan keimigrasian yang adaptif terhadap perkembangan teknologi.

Dasar kebijakan layanan bagi kelompok rentan merujuk pada Surat Edaran Dirjen Imigrasi Nomor IMI-UM.01.01-2435 Tahun 2018, yang mewajibkan seluruh kantor imigrasi menyediakan fasilitas pelayanan adaptif bagi masyarakat dengan keterbatasan fisik atau situasional (Junriana & Faiza, 2022). BAP Virtual merupakan bentuk konkret implementasi kebijakan tersebut. Selain memperluas akses, layanan ini juga menghemat biaya dan waktu bagi pemohon. Dengan beban pemeriksaan yang cukup tinggi tercermin dari 2.091 laporan BAP WNI di Kantor Imigrasi Bandung pada tahun 2024 kehadiran layanan daring ini menjadi solusi efisien untuk mengoptimalkan kinerja pelayanan publik.

Tabel 1.1 Jumlah Laporan Layanan Pembuatan Berita Acara Pemeriksaan (BAP) WNI

NO.	JENIS KEGIATAN	BULAN												Jumlah
		JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUL	AGU	SEP	OKT	NOV	DES	
1.	Penggantian Paspor-Hilang	100	88	90	58	97	63	120	114	99	131	130	135	1225
2.	Penggantian Paspor-Rusak	31	29	17	20	19	13	42	26	24	29	48	21	319
3.	Penggantian Paspor-Ditolak Sistem/Wawancara	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4.	Penggantian Paspor-Perubahan Data	63	52	30	18	43	26	65	61	32	51	61	45	547

Sumber*: (Diolah Peneliti, dari LKJIP Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung tahun, 2024)*

Berdasarkan Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Imigrasi Tahun 2024, Kantor Imigrasi Bandung menangani 2.091 laporan BAP WNI, terdiri dari 1.225 kasus paspor hilang, 319 paspor rusak, dan 547 perubahan data . Angka ini menunjukkan beban layanan pemeriksaan yang cukup tinggi. Dengan tingginya beban tersebut, diperlukan mekanisme yang lebih efisien untuk mempercepat proses pemeriksaan. BAP Virtual hadir sebagai solusi praktis untuk meminimalkan antrean fisik dan mempercepat penanganan kasus. Data ini menunjukkan urgensi kebijakan tersebut bagi pelayanan publik.

Sejalan dengan kebutuhan tersebut, pelaksanaan Layanan Berita Acara Pemeriksaan (BAP) Virtual di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung menunjukkan adanya pemanfaatan layanan berbasis virtual dalam memberikan kemudahan akses kepada kelompok rentan. Berdasarkan capaian pelaksanaan layanan pada tahun 2025, BAP Virtual telah melaksanakan sebanyak 151 kegiatan.

Tabel 1.2 Jumlah Layanan BAP Virtual berdasarkan Kelompok Rentan Tahun 2025 di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung

No.	Kelompok Rentan	Jumlah pemohon

1	Lansia (Lanjut Usia)	83
2	Balita	18
3	Penyandang disabilitas	28
4	Ibu hamil dan menyusui	22

Sumber : (*Data Diolah Peneliti, dari Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung, 2026*)

Jumlah 151 pemohon pada tahun 2025 menunjukkan bahwa BAP Virtual telah digunakan sebagai bentuk pelayanan bagi kelompok rentan. Kelompok sasaran layanan tersebut meliputi lanjut usia, anak di bawah lima tahun, ibu hamil dan menyusui, serta penyandang disabilitas atau kelompok dengan kebutuhan khusus. Layanan ini membantu pemohon yang memiliki keterbatasan untuk mengikuti pemeriksaan tanpa harus datang langsung ke Kantor Imigrasi. Petugas menjelaskan bahwa BAP Virtual pada awalnya dikembangkan untuk membantu kelompok rentan, khususnya lanjut usia yang mengalami kesulitan melakukan perjalanan jauh. Selain berdasarkan kelompok sasaran, pelaksanaan BAP Virtual juga dapat dilihat berdasarkan jenis kasus pemeriksaan yang ditangani pada tahun 2025.

Tabel 1.3 Jenis kasus BAP Virtual di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung Tahun 2025

No.	Jenis Kegiatan	Jumlah
1	Paspor hilang	72
2	Paspor rusak	35
3	Ditolak system/wawancara	0
4	Perubahan data	44

Sumber : (*Data Diolah Peneliti, dari Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung, 2026*)

Berdasarkan Tabel 1.4, pelaksanaan BAP Virtual di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung mencakup tiga jenis kebutuhan pemeriksaan, yaitu paspor hilang, paspor rusak, dan perubahan data. Data tersebut menunjukkan bahwa

BAP Virtual digunakan untuk mendukung beberapa kebutuhan pemeriksaan keimigrasian, terutama dalam penanganan paspor hilang, paspor rusak, dan perubahan data. Untuk memastikan pelaksanaan tersebut berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung telah menetapkan standar teknis sebagai pedoman dalam pelaksanaan BAP Virtual.

Pelaksanaan BAP Virtual telah memiliki standar teknis melalui SOP Nomor W11.IMI.I-MI.1-GR.03.01-9725, yang mencakup pemenuhan berkas, mekanisme wawancara virtual, penyusunan Berita Acara Pendapat (Bapen), hingga proses biometrik melalui aplikasi Nyidakim. Meskipun demikian, keberadaan SOP belum menjamin pelaksanaan yang seragam. Diperlukan evaluasi terhadap konsistensi pelaksanaan di lapangan untuk memastikan efektivitas kebijakan berjalan sesuai standar yang ditetapkan.

Dalam praktiknya, implementasi BAP Virtual masih menghadapi sejumlah kendala. Beberapa petugas memiliki pemahaman yang berbeda terhadap alur pemeriksaan daring, yang menunjukkan adanya masalah komunikasi internal. Berdasarkan teori George C. Edwards III, keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat faktor utama: komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi. Keempat faktor utama menjadi kerangka utama untuk menilai sejauh mana kebijakan BAP Virtual berjalan efektif di lapangan, sebelum dikaitkan dengan bentuk penerapan teknisnya melalui pendekatan *e*-government. Maka dari itu, peningkatan kapasitas aparatur dan koordinasi antarseksi menjadi faktor penting yang harus diperhatikan dalam proses implementasi kebijakan ini.

Selain faktor internal, literasi digital masyarakat juga memengaruhi efektivitas layanan. Sebagian pemohon masih kesulitan menyiapkan dokumen digital dan mengikuti instruksi teknis pemeriksaan daring. Hal ini menyebabkan sebagian kelompok rentan tetap memilih hadir langsung di kantor imigrasi. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa implementasi kebijakan digitalisasi layanan tidak cukup hanya dengan penyediaan teknologi,

tetapi juga memerlukan upaya edukatif bagi masyarakat agar mampu beradaptasi (Permana, 2023).

Dari sisi organisasi, kesiapan sumber daya manusia juga menjadi kunci utama. Petugas Inteldakim dituntut untuk menguasai perangkat digital, menjaga keamanan data, dan menjalankan proses pemeriksaan sesuai prosedur. Namun, variasi kemampuan dan resistensi terhadap perubahan masih menjadi kendala yang ditemukan di lapangan (Abadi et al., 2025) Tantangan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan digital memerlukan dukungan penuh dari struktur birokrasi dan pelaksana di semua lini.

Selain faktor sumber daya manusia, aspek geografis juga memengaruhi keberhasilan implementasi. Kualitas jaringan internet yang tidak merata menyebabkan sejumlah pemohon di wilayah pinggiran kesulitan mengikuti pemeriksaan secara daring. Situasi ini menegaskan bahwa implementasi kebijakan digitalisasi layanan publik belum sepenuhnya menghapus hambatan akses, sehingga perlu strategi kebijakan alternatif yang mempertimbangkan kondisi daerah.

Meskipun demikian, keberhasilan BAP Virtual berpotensi memperkuat kepercayaan publik terhadap institusi keimigrasian. Pelayanan yang cepat, adil, dan responsif akan meningkatkan citra positif pemerintah. Sebaliknya, ketidakkonsistenan pelaksanaan dapat mengurangi kepercayaan masyarakat. Oleh karena itu, efektivitas implementasi BAP Virtual perlu dipantau melalui evaluasi berkala guna memastikan keberlanjutan kualitas kebijakan dan pelayanan publik.

Berbagai penelitian sebelumnya membuktikan bahwa implementasi kebijakan digitalisasi pelayanan publik membawa dampak positif apabila diiringi dengan kesiapan kebijakan dan dukungan sosial. Penelitian Suhardoyo et al., (2023) menegaskan bahwa inovasi digital dapat meningkatkan partisipasi masyarakat jika aspek akuntabilitas dan aksesibilitas dijalankan secara seimbang. Namun, sebagian besar kajian terdahulu hanya menyoroti

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

digitalisasi layanan secara umum tanpa membahas implementasi kebijakan pemeriksaan virtual dalam konteks keimigrasian secara spesifik. Hal ini menunjukkan adanya celah penelitian yang perlu diisi.

Selain itu, penelitian sebelumnya tidak membahas implementasi layanan BAP Virtual sebagai kebijakan yang menggabungkan aspek digitalisasi, penegakan hukum, dan perlindungan kelompok rentan. Aspek ini sangat penting karena BAP merupakan bagian dari proses verifikasi administratif yang memiliki implikasi hukum. Kekosongan kajian ini menunjukkan adanya kebutuhan untuk meneliti implementasi kebijakan BAP Virtual secara komprehensif. Penelitian juga diperlukan untuk menilai sejauh mana regulasi dan SOP dipahami serta diterapkan oleh petugas. Dengan demikian, penelitian ini menawarkan kontribusi baru dalam literatur administrasi publik, khususnya pada kajian implementasi kebijakan.

Research gap juga terlihat pada aspek kesiapan organisasi dalam melaksanakan kebijakan BAP Virtual. Belum ada penelitian yang menilai hubungan antara regulasi, SOP, dan pelaksanaan layanan kebijakan BAP Virtual di lapangan. Padahal, kesesuaian antara kebijakan dan praktik merupakan indikator penting efektivitas implementasi. Dengan adanya SOP yang telah lengkap tetapi belum disosialisasikan secara optimal, penelitian ini menjadi sangat relevan. Evaluasi terhadap implementasi kebijakan ini akan memberikan gambaran mengenai kekuatan dan kelemahan kebijakan.

Selain itu, belum ada penelitian yang mengkaji pengalaman kelompok rentan sebagai penerima kebijakan layanan digital dalam proses pemeriksaan keimigrasian. Kelompok rentan memiliki kebutuhan akses yang berbeda dibandingkan pemohon umum. Pemahaman terhadap pengalaman mereka menjadi penting untuk menilai apakah implementasi kebijakan tersebut benar-benar inklusif. Penelitian ini dapat mengidentifikasi hambatan-hambatan spesifik yang dialami kelompok rentan dalam proses implementasi kebijakan. Temuan tersebut akan membantu pemerintah meningkatkan kualitas kebijakan dan pelayanan.

SUNAN GUNUNG DJATI

Berdasarkan keseluruhan uraian tersebut, penelitian ini memiliki urgensi akademik dan praktis. Secara akademik, penelitian ini mengisi kekosongan literatur mengenai implementasi kebijakan layanan BAP Virtual dalam perspektif administrasi publik. Secara praktis, penelitian ini memberikan rekomendasi perbaikan kebijakan agar implementasinya lebih inklusif dan efektif. Penelitian ini juga bermanfaat bagi pengembangan kebijakan digital di sektor keimigrasian. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk mendukung transformasi digital yang berkeadilan melalui implementasi kebijakan yang tepat sasaran.

Penelitian ini bertujuan menilai faktor pendukung seperti kesiapan regulasi dan teknologi, serta faktor penghambat seperti komunikasi kebijakan dan literasi digital masyarakat, dalam kerangka implementasi kebijakan. Selain itu, penelitian ini penting untuk mengidentifikasi apakah implementasi kebijakan tersebut telah memberikan akses yang adil, inklusif, dan ramah bagi kelompok rentan sebagai sasaran utamanya. Analisis implementasi kebijakan ini diharapkan mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai efektivitas kebijakan BAP Virtual di lapangan. Oleh sebab itu, penelitian ini diangkat dengan judul **"Implementasi Layanan BAP Virtual Bagi Kelompok Rentan di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Bandung."**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

B. Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat diidentifikasi permasalahan antara lain:

1. Komunikasi kebijakan belum berjalan optimal

   Petugas belum menyampaikan informasi prosedur, persyaratan, dan alur layanan BAP Virtual secara jelas kepada kelompok rentan. Akibatnya, masyarakat kebingungan dan enggan memanfaatkan layanan ini.

2. Sumber daya pelaksana kebijakan masih terbatas

   Literasi digital masyarakat dan infrastruktur pendukung, seperti jaringan internet dan perangkat komunikasi, belum memadai.

Keterbatasan ini menghambat kelancaran pelaksanaan BAP Virtual bagi kelompok rentan.

3. Disposisi pelaksana belum seragam

   Petugas menunjukkan sikap, komitmen, dan interpretasi yang berbeda-beda terhadap prosedur baku. Perbedaan ini menyebabkan variasi pelaksanaan layanan dan pengalaman pelayanan yang tidak merata di lapangan.

4. Struktur birokrasi belum mendukung pelaksanaan secara konsisten

   Koordinasi internal dan mekanisme pengawasan pelaksanaan BAP Virtual belum sepenuhnya berjalan efektif. Kondisi ini membuat implementasi kebijakan belum terstandar dan belum sepenuhnya inklusif bagi kelompok rentan.

C. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana komunikasi kebijakan dalam Layanan Berita Acara Pemeriksaan (BAP) Virtual bagi kelompok rentan di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Bandung?
2. Bagaimana ketersediaan sumber daya dalam Layanan Berita Acara Pemeriksaan (BAP) Virtual bagi kelompok rentan di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Bandung?
3. Bagaimana disposisi pelaksana dalam Layanan Berita Acara Pemeriksaan (BAP) Virtual bagi kelompok rentan di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Bandung?
4. Bagaimana struktur birokrasi dalam Layanan Berita Acara Pemeriksaan (BAP) Virtual bagi kelompok rentan di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Bandung?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui komunikasi kebijakan dalam Layanan Berita Acara Pemeriksaan (BAP) Virtual bagi kelompok rentan di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Bandung.
2. Untuk mengetahui ketersediaan sumber daya dalam Layanan Berita Acara Pemeriksaan (BAP) Virtual bagi di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Bandung.
3. Untuk mengetahui disposisi pelaksana dalam Layanan Berita Acara Pemeriksaan (BAP) Virtual bagi kelompok rentan di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Bandung.
4. Untuk mengetahui struktur birokrasi dalam Layanan Berita Acara Pemeriksaan (BAP) Virtual bagi kelompok rentan pada Seksi Intelijen dan Penindakan Keimigrasian (Inteldakim) di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Bandung.

E. Manfaat Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, penelitian ini bermanfaat bagi para pemangku kepentingan baik secara teoritis maupun praktis:

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini menambah wawasan dan literatur di bidang administrasi publik, khususnya kajian implementasi kebijakan pada era digitalisasi pelayanan publik. Melalui analisis Layanan BAP Virtual bagi kelompok rentan, penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan kebijakan publik tidak hanya ditentukan oleh inovasi teknologi, tetapi juga oleh kesiapan pelaksana, kejelasan aturan, dan partisipasi aktif masyarakat. Dengan demikian, temuan penelitian ini memperluas perspektif administrasi publik yang mengintegrasikan efektivitas implementasi kebijakan dengan prinsip keadilan sosial.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini memberikan rekomendasi bagi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung dan Direktorat Jenderal Imigrasi untuk meningkatkan kinerja Layanan BAP Virtual, khususnya dalam hal koordinasi antarlembaga, penyediaan sumber daya, dan komitmen pelaksana kebijakan. Temuan ini juga menjadi dasar untuk membangun kapasitas sumber daya manusia dan menyusun pedoman operasional layanan digital yang menghormati hak asasi manusia. Bagi kelompok rentan, penelitian ini membuka akses layanan keimigrasian yang lebih mudah, cepat, efisien, dan setara. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi acuan bagi akademisi dan pembuat kebijakan dalam merancang model implementasi kebijakan pelayanan publik berbasis digital yang inklusif dan adil.

F. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir penelitian ini berangkat dari proses kebijakan publik sebagai rangkaian tahapan yang harus dilalui pemerintah dalam menjawab persoalan masyarakat, mulai dari penyusunan agenda hingga evaluasi hasil kebijakan. Dalam konteks keimigrasian, hadirnya layanan Berita Acara Pemeriksaan (BAP) Virtual di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Bandung merupakan salah satu bentuk kebijakan yang lahir untuk menjawab keterbatasan akses kelompok rentan terhadap layanan tatap muka. Namun, keberhasilan kebijakan tersebut tidak ditentukan oleh perumusannya saja, melainkan oleh bagaimana kebijakan itu dijalankan pada tahap implementasi. Oleh karena itu, kerangka berpikir penelitian ini dibangun untuk memahami secara konseptual bagaimana proses implementasi kebijakan BAP Virtual berjalan, serta faktor-faktor yang menentukan keberhasilannya.

Sebagai payung konseptual, penelitian ini bertolak dari teori Kebijakan Publik menurut William N. Dunn, yang memandang kebijakan publik sebagai proses yang berlangsung melalui lima tahap: penyusunan agenda, formulasi, adopsi, implementasi, dan evaluasi. Dari kelima tahap

tersebut, penelitian ini memusatkan perhatian pada tahap implementasi, karena tahap inilah yang menentukan apakah tujuan kebijakan BAP Virtual, yaitu memperluas akses layanan bagi kelompok rentan, benar-benar tercapai di lapangan atau justru terhambat oleh persoalan pelaksanaan. Dengan demikian, teori Dunn menjadi landasan konseptual yang menuntun penelitian ini untuk memposisikan BAP Virtual sebagai objek kebijakan yang perlu dianalisis pada tahap implementasinya.

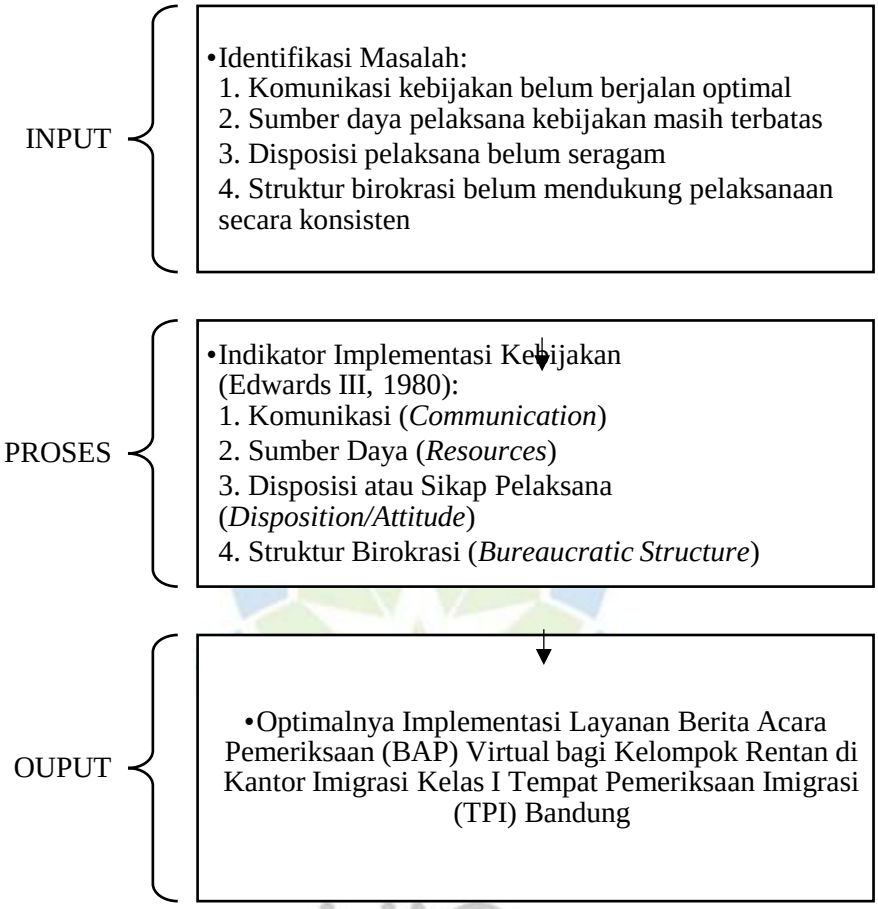
Untuk menganalisis tahap implementasi tersebut secara mendalam, penelitian ini menggunakan model Implementasi Kebijakan Edwards III (1980), yang meliputi empat variabel: komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi. Variabel komunikasi menilai sejauh mana prosedur BAP Virtual disosialisasikan secara tepat kepada petugas dan masyarakat. Variabel sumber daya mengidentifikasi kecukupan kompetensi petugas, kualitas infrastruktur, serta literasi digital pemohon. Variabel disposisi pelaksana menilai sikap dan komitmen petugas terhadap kebijakan digital. Variabel struktur birokrasi menjelaskan kesesuaian antara kebijakan, SOP, dan praktik pelaksanaan di lapangan. Keempat variabel ini menjadi alat analisis utama penelitian untuk menilai keberhasilan tahap implementasi yang telah diuraikan dalam teori Dunn.

Sebagai bentuk penerapan konkret dari kebijakan yang diimplementasikan, penelitian ini menggunakan teori e-government dari Heeks untuk menjelaskan wujud teknis dan operasional dari kebijakan digital tersebut. Heeks membagi digitalisasi layanan ke dalam tiga tahap: informasi, interaksi, dan transformasi. Dalam praktiknya, BAP Virtual menyediakan informasi layanan melalui kanal daring pada tahap informasi, memungkinkan interaksi dua arah dalam proses pemeriksaan pada tahap interaksi, hingga mendorong perubahan cara kerja konvensional menjadi lebih efisien pada tahap transformasi. Dengan demikian, teori Heeks memberikan gambaran konkret mengenai bentuk digital dari kebijakan yang sedang dianalisis proses implementasinya melalui model Edwards III.

Dengan mengintegrasikan ketiga teori tersebut, kerangka berpikir penelitian ini memandang bahwa keberhasilan BAP Virtual ditentukan oleh keselarasan antara tahap implementasi dalam siklus kebijakan publik (Dunn), efektivitas pelaksanaan yang diukur melalui empat variabel implementasi kebijakan (Edwards III), dan wujud teknis penerapannya sebagai layanan digital (Heeks). Ketiganya membentuk alur berpikir yang sistematis dan berjenjang: Dunn menempatkan implementasi sebagai tahap kebijakan yang dikaji, Edwards III menyediakan alat untuk menganalisis keberhasilan tahap tersebut, dan Heeks menunjukkan bentuk konkret kebijakan digital yang diamati di lapangan. Pendekatan kualitatif deskriptif digunakan untuk memahami bagaimana proses tersebut berjalan dalam praktik layanan di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Bandung. Dengan demikian, kerangka berpikir ini menuntun penelitian untuk mengungkap dinamika, hambatan, dan peluang peningkatan layanan BAP Virtual sebagai bagian dari reformasi birokrasi berbasis inklusivitas dan keadilan sosial.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

Gambar 1.1 Kerangka Berpikir



Sumber: *(Diolah Peneliti, 2025)*

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG