

**INOVASI PELAYANAN IZIN TINGGAL ORANG ASING MELALUI
SISTEM NOTIFIKASI IZIN TINGGAL KEIMIGRASIAN (SITITIK)
PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS TPI MEDAN**

TESIS

OLEH

**ARIEF SETIAWAN
NPM. 201801036**



**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2022**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 3/1/23

Access From (repository.uma.ac.id)3/1/23

**INOVASI PELAYANAN IZIN TINGGAL ORANG ASING MELALUI
SISTEM NOTIFIKASI IZIN TINGGAL KEIMIGRASIAN (SITITIK)
PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS TPI MEDAN**

TESIS

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik
pada Pascasarjana Universitas Medan Area



**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2022**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA
MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : INOVASI PELAYANAN IZIN TINGGAL ORANG ASING MELALUI SISTEM NOTIFIKASI IZIN TINGGAL KEIMIGRASIAN (SITITIK) PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS TPI MEDAN

Nama : ARIEF SETIAWAN

NPM : 201801036

Menyetujui

Pembimbing I



Dr. Nina Siti Salmaniah Siregar, M.Si

Pembimbing II



Dr. Budi Hartono, M.Si

**Ketua Program Studi
Magister Ilmu Administrasi Publik**



UNIVERSITAS MEDAN AREA
Dr. Budi Hartono, M.Si

Direktur



Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS

Telah diuji pada 5 Agustus 2022

Nama : ARIEF SETIAWAN

NPM : 201801036



Panitia Penguji Tesis :

Ketua : Dr. Isnaini, SH, M.Hum
Sekretaris : Dr. Maksum Syahri Lubis, S.STP, MAP
Pembimbing I : Dr. Nina Siti Salmaniah Siregar, M.Si
Pembimbing II : Dr. Budi Hartono, M.Si
Penguji Tamu : Dr. Rizkan Zulyadi, SH, MH

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 3/1/23

Access From (repository.uma.ac.id)3/1/23

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Medan, Agustus 2022

Yang menyatakan,



ARIEF SETIAWAN

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **ARIEF SETIAWAN**
NPM : 201801036
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik
Fakultas : Pascasarjana
Jenis karya : Tesis

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusiveRoyalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**INOVASI PELAYANAN IZIN TINGGAL ORANG ASING
MELALUI SISTEM NOTIFIKASI IZIN TINGGAL
KEIMIGRASIAN (SITITIK) PADA KANTOR IMIGRASI
KELAS I KHUSUS TPI MEDAN**

berserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Medan
Pada tanggal :
Yang menyatakan


ARIEF SETIAWAN

ABSTRAK

INOVASI PELAYANAN IZIN TINGGAL ORANG ASING MELALUI SISTEM NOTIFIKASI IZIN TINGGAL KEIMIGRASIAN (SITITIK) PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS TPI MEDAN

Nama : Arief Setiawan
NPM : 201801036
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik
Pembimbing I : Dr. Nina Siti Salmaniah Siregar, M.Si
Pembimbing II : Dr. Budi Hartono, M.Si

Pelayanan izin tinggal orang asing memberikan inovasi terbaru dalam kemigrasian, yaitu Sistem notifikasi izin tinggal kemigrasian. Sistem ini berasal Unit Pelaksana Teknis Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan yaitu aplikasi Sititik (Sistem Notifikasi Izin Tinggal Keimigrasian). Aplikasi ini merupakan aplikasi pertama kali di seluruh Indonesia, hal ini bertujuan untuk meminimalisir masalah overstay, karena memberi notifikasi yang akan diterima oleh penjamin mengenai tanggal berakhirnya masa berlaku izin tinggal yang dimilikinya selama masa pandemi.

Tujuan Penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan inovasi pelayanan ijin tinggal orang asing yang dilakukan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan serta menganalisis factor pendorong dan penghambat inovasi tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, menggunakan Teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisisnya menggunakan model interaktif dengan proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa SITITIK telah memenuhi syarat sebagai sebuah inovasi pelayanan karena memiliki nilai kebaruan dan keunggulan dari sistem lama; memiliki kesesuaian terhadap inovasi lama; sebagai inovasi baru mengalami kerumitan; telah dilakukannya uji coba; serta memiliki sifat yang mudah diamati. Factor pendukungnya terletak pada sumber daya manusia yang berkompeten sedangkan factor penghambatnya terletak pada jaringan dan adanya bugs.

Kata Kunci: Inovasi, SITITIK, Izin Tinggal

ABSTRACT

Innovation Of Foreign Stay Permit Services Through The Immigration Stay Permit Notification Sistem (SITITIK) At Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan

Nama : Arief Setiawan
NPM : 201801036
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik
Pembimbing I : Dr. Nina Siti Salmaniah Siregar, M.Si
Pembimbing II : Dr. Budi Hartono, M.Si

The residence permit service for foreigners provides the latest innovation in migration, namely the migration residence permit notification sistem. This sistem comes from the Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan, namely the SITITIK application (Immigration Stay Permit Notification Sistem). This application is the first application in Indonesia, this aims to minimize overstay problems, because it provides notifications that will be received by the guarantor regarding the expiration date of the residence permit he has during the pandemic.

The purpose of this study was to analyze and describe the innovation of foreign residence permit services carried out and to analyze the factors driving and inhibiting these innovations. The research method used is descriptive qualitative, using interview, observation and documentation data collection techniques. The analysis uses an interactive model with the process of data reduction, data presentation, and drawing conclusions.

The results show that SITITIK has met the requirements as a service innovation because it has new values and advantages over the old sistem; have conformity to old innovations; as new innovations experience complexity; trials have been carried out; and are easily observable. The supporting factor lies in competent human resources while the inhibiting factor lies in the network and the presence of bugs.

Keywords: Inovation, SITITIK, Residence Permit

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan Tesis ini dengan judul **“Inovasi Pelayanan Izin Tinggal Orang Asing Melalui Sistem Notifikasi Izin Tinggal Keimigrasian (SITITIK) Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan”**. Tesis ini disusun dengan tujuan mendapatkan gelar Magister Administrasi Publik pada Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik, Universitas Medan Area. Penulis menyadari bahwa Tesis ini jauh dari kata sempurna, sehingga dengan terbuka lebar penulis menerima kritikan, saran dan masukan yang baik untuk perubahan kearah lebih baik di masa yang akan datang.

Medan, Agustus 2022

Penulis,

Arief Setiawan
201801036

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur Penulis sembahkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul ” INOVASI PELAYANAN IZIN TINGGAL ORANG ASING MELALUI SISTEM NOTIFIKASI IZIN TINGGAL KEIMIGRASIAN (SITITIK) PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS TPI MEDAN”.

Dalam penyusunan Tesis ini penulis telah banyak mendapatkan bantuan, dukungan, dan bimbingan, baik materil maupun moril, dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segenap kerendahan dan ketulusan hati, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Rektor Universitas Medan Area, Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc.
2. Direktur Pascasarjana Universitas Medan Area, Prof. Dr. Ir. Hj. Retna Astuti Kuswardani, MS.
3. Ketua Program Studi Magister Adminstrasi Publik, Dr. Budi Hartono, M.Si.
4. Dosen Pembimbing I dan II: Dr. Nina Siti Salmaniah Siregar, M.Si dan Dr. Budi Hartono, M.Si.
5. Orang Tua Penulis yang sangat kucintai dan kuhormati Ayahanda dan Ibunda yang senantiasa mencurahkan kasih sayangnya dan tiada henti-hentinya berdoa demi keberhasilanku, semoga limpahan rahmat, taufiq, hidayah, ridho dan ampunan Allah SWT senantiasa terlimpahkan kepada mereka;
6. Keluargaku, Istri dan Anak-Anakku terimakasih atas support dan dukungannya semoga kebahagiaan dan kesuksesan selalu menyertai kita;
7. Teman-teman dan seluruh pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu terlibat membantu dan mensupport dalam pembuatan Tesis ini saya ucapkan Maturnuwun.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
PERNYATAAN.....	ii
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah.....	12
1.3. Tujuan Penelitian.....	12
1.4. Manfaat Penelitian.....	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1. Teori-Teori Yang Mendukung.....	14
2.1.1. Definisi Implementasi.....	14
2.1.2. Konsep Pelayanan Publik.....	20
2.1.3. Konsep Inovasi.....	42
2.1.4. Faktor Pendorong Inovasi.....	47
2.1.5. Faktor Penghambat Inovasi.....	48
2.1.6. Pengertian Keimigrasian.....	49
2.1.7. Izin Tinggal Keimigrasian Orang Asing.....	53
2.1.8. SOP Pemberian Izin Tinggal	56
2.2. Penelitian Terdahulu.....	59
2.3. Kerangka Pemikiran.....	62
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Waktu dan Tempat Penelitian.....	64
3.2. Bentuk Penelitian.....	64
3.3. Informan Penelitian.....	64
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	65
3.5. Teknik Analisa Data.....	66
3.6. Definisi Konsep dan Operasional.....	67
3.6.1 Definisi Konsep	67
3.6.2 Definisi Operasional	68

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	68
4.2. Hasil Penelitian.....	71
4.2.1. Gambaran Umum SITITIK	73
4.2.2. SOP SITITIK	79
4.2.3. Inovasi Pelayanan SITITIK	82
4.2.4. Faktor Pendorong Inovasi SITITIK	94
4.2.5. Faktor Penghambat Inovasi SITITIK	101
4.3. Pembahasan	102
4.3.1 Implementasi Inovasi Pelayanan Keimigrasian melalui SITITIK	102
4.3.2 Faktor Pendorong dan Faktor Penghambat Inovasi SITITIK	107
BAB V PENUTUP	
5.1. Kesimpulan.....	110
5.2. Saran.....	111
DAFTAR KEPUSTAKAAN.....	112
Lampiran.....	116



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Perbandingan Jumlah Overstay Warga Negara Asing Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan.....	11
---	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Hambatan Inovasi.....	49
Gambar 2. Kerangka Berfikir.....	63
Gambar 3. Alur Proses SITITIK.....	75
Gambar 4. Dokumentasi	131



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Imigrasi merupakan perpindahan penduduk dengan tujuan untuk menetap dari satu tempat ke tempat lain melampaui batas politik atau batas negara lain dengan membawa seluruh entitas bagian dari orang tersebut seperti ideologi bangsa, agama, suku, ras, kebiasaan, harta dan lainnya. Pada tataran yang lebih makro kegiatan ini sesungguhnya berada dalam satu *frame* dengan peta perubahan hubungan global, baik dalam bidang ekonomi, sosial, budaya maupun politik. Terdapat berbagai motif yang menyebabkan orang melakukan perpindahan dari suatu negara ke negara lain. Misalnya terdesaknya suatu bangsa oleh penyerbuan atau penduduk bangsa lain, atau orang yang melaksanakan tugas suci untuk mengembangkan agama. Sebab lainnya yang cukup signifikan adalah kemiskinan dan keyakinan untuk mengadu untung di negara baru. Di samping itu, juga terdapat motif ekonomi yang telah membuka selera kapitalis untuk menjelajah, sedangkan ilmu pengetahuan telah menarik kaum cerdas pandai untuk menyelidiki berbagai daerah baru (Santoso, 2014).

Suatu perubahan prosedur diperlukan untuk meningkatkan intensitas hubungan negara Republik Indonesia dengan dunia internasional yang mempunyai dampak sangat besar terhadap pelaksanaan fungsi dan tugas

Keimigrasian. Penyederhanaan prosedur Keimigrasian bagi warganegara asing khususnya investor asing yang akan menanamkan modalnya di Indonesia perlu dilakukan, antara lain dengan memberikan fasilitas perluasan penggunaan dari izin tinggal kunjungan yang berasal dari visa perwakilan RI di luar negeri yang dapat dipergunakan untuk peninjauan bisnis sampai dengan bekerja di perusahaan di Wilayah Indonesia tanpa mengesampingkan pemenuhan kewajiban persyaratan dari instansi terkait baik dalam hal ketenagakerjaan maupun penanaman modal asing.

Berdasarkan kebijakan selektif (*selective policy*) dalam rangka melindungi kepentingan nasional, hanya orang asing yang memberikan manfaat serta tidak membahayakan keamanan dan ketertiban umum diperbolehkan masuk dan berada di wilayah Indonesia. Dengan adanya *selective policy* tersebut maka negara wajib menyeleksi orang asing yang ingin masuk dan melakukan perjalanan ke negara lain dan dibutuhkan sebuah izin untuk memasuki wilayah kedaulatan suatu negara. Selain wajib memiliki Dokumen Perjalanan yang lebih kita kenal dengan paspor, terdapat dokumen yang harus dimiliki orang untuk masuk ke dalam suatu wilayah negara yaitu Visa.

Pemeriksaan paspor dan visa yang tercantum di dalamnya merupakan bagian dari proses keimigrasian pada saat kedatangan orang asing di suatu negara. Dalam pernyataan sedunia tentang Hak-hak Asasi Manusia disebutkan bahwa Setiap orang berhak atas kebebasan bergerak dan berdiam di dalam lingkungan batas-batas tiap negara dan setiap orang berhak meninggalkan suatu negeri, termasuk negerinya sendiri dan berhak kembali ke negerinya sendiri. (Mirhaj dan Aruan. 2020:59).

Pengawasan orang asing sebagai salah satu rangkaian kegiatan pada dasarnya telah dimulai dan dilakukan oleh perwakilan Indonesia di luar negeri ketika menerima permohonan visa. Pengawasan selanjutnya dilaksanakan oleh pejabat imigrasi di Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI), ketika pejabat imigrasi dengan kewenangannya yang otonom memutuskan untuk menolak atau memberikan izin masuk, kemudian diberikan izin tinggal sesuai dengan visa yang dimilikinya. Selanjutnya pengawasan beralih ke Kantor Imigrasi yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal orang asing tersebut. Dalam menghadapi implikasi dari kebijakan bebas visa kunjungan, Ditjen Imigrasi melakukan pengawasan keimigrasian yang dilakukan dengan cara:

1. Pengawasan secara administratif, yaitu:
 - a. Dilakukan pada saat permohonan visa meliputi: pemeriksaan kebenaran penjamin, berkas permohonan, rekomendasi/ izin dari instansi terkait
 - b. Saat masuk dan keluar wilayah Indonesia meliputi: paspor yang sah dan masih berlaku, visa/izin tinggal, tiket kembali
 - c. Pemberian dan perpanjangan perijinan keimigrasian di Kantor Imigrasi seluruh Indonesia (127 Kantor Imigrasi) meliputi: pemeriksaan penjamin, pemeriksaan domisili, pemeriksaan kegiatan orang asing, rekomendasi/izin dari instansi terkait.
2. Pengawasan lapangan, yaitu dilakukan dengan melakukan pengecekan terhadap keberadaan dan kegiatan orang asing selama berada di Indonesia meliputi: hotel, tempat hiburan, perusahaan – perusahaan yang mempekerjakan tenaga kerja asing, dan tempat lain yang diduga terdapat kegiatan orang asing. Selain itu, keimigrasian juga melakukan upaya dalam

rangka pengawasan terhadap penyalahgunaan izin oleh orang asing di Indonesia di berbagai sektor khususnya sektor informal, antara lain:

- a. Peningkatan pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian yakni Border Control Management (BCM) dan Aplikasi Pelaporan Orang Asing (APOA)
- b. Operasi POA (rutin/insidental) dilakukan oleh Kanim di seluruh Indonesia.
- c. Membentuk Sekretariat TIMPORA di Ditjen Imigrasi, kanwil Kemenkumham, dan Kanim seluruh wilayah Indonesia baik di tingkat pusat, provinsi, kabupaten, dan kota.

Diantara pengawasan tersebut bermaksud untuk menjaga keamanan negara dengan administrasi yang memadai. Direktorat Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum dan HAM RI mengeluarkan kebijakan atau inovasi kepada masyarakat dalam Pelayanan Keimigrasian khususnya dalam meningkatkan pelayanan Paspor dan Izin Tinggal kepada orang asing. Pentingnya Asas-asas Pelayanan Publik menjadi indikator dasar pemberian pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat menjadi penentu keberhasilan pemerintah dalam mewujudkan kesejahteraan rakyat. Dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 pasal 4 ayat dijelaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

- a. Kepentingan Umum;
- b. Kepastian hukum;
- c. Kesamaan hak;
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban;

- e. Keprofesionalan;
- f. Partisipatif;
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h. Keterbukaan;
- i. Akuntabilitas;
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. Ketepatan waktu;
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Kemudian dalam UU Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian Pasal 1 ayat 3 menjelaskan Keimigrasian berfungsi sebagai dari bagian dari urusan pemerintahan Negara dalam memberikan pelayanan keimigrasian, penegakan hukum, keamanan Negara, dan fasilitator pembangunan kesejahteraan masyarakat.

Dalam rangka meningkatkan pelayanan izin tinggal keimigrasian, sejak tahun 2016 telah dibangun sistem aplikasi pelayanan izin tinggal yang berbasis online. Aplikasi ini memberikan kemudahan yaitu pelaporan secara mandiri melalui internet dari mana saja, proses lebih mudah dan singkat, hanya perlu satu kali ke Kantor Imigrasi, pembayaran PNBK Keimigrasian melalui sistem SIMPONI yang terintegrasi dengan Kementerian Keuangan, serta membuat izin tinggal terbatas dalam bentuk lembaran yang dikirimkan ke email pemohon dan dapat di cetak di mana saja. Disisi lain, untuk meningkatkan fungsi pelayanan dan pengawasan terhadap keberadaan dan kegiatan WNA. Imigrasi memerlukan data yang akurat dengan identitas WNA, penjamin, dan juga perizinan ketenagakerjaannya melalui keterlibatan secara sinergitas dengan Kementerian Ketenagakerjaan, atau Dinas Tenaga Kerja di daerah. Untuk mendapatkan data

akurat tersebut, Imigrasi mengalami kendala dikarenakan keterlambatan Izin Mempekerjakan Tenaga Asing (IMTA) dari Kementerian Ketenagakerjaan atau Dinas Tenaga Kerja di daerah, sehingga pemberian layanan Izin Tinggal Terbatas (ITAS) bagi WNA, khususnya tenaga kerja asing belum optimal. (setkab.go.id)

Selain itu, terdapat beberapa isu yang dapat memberi dampak buruk bagi keimigrasian. Seperti kasus tenaga medis asing yang tinggal di Indonesia dan membuka praktek padahal tidak memiliki izin. Kemudian banyak artis asing yang bekerja di Indonesia. Selain hal itu, adanya Peraturan Presiden tentang Bebas Visa Kunjungan untuk wisatawan, namun pada prakteknya bebas visa banyak yang dipergunakan untuk bekerja. Demikian halnya dengan izin tinggal maksimal 30 hari, namun banyak yang memanfaatkannya untuk bekerja dan hal ini tidak sesuai dengan maksud dikeluarkannya Perpres tersebut.

Di era globalisasi seperti saat ini semakin memacu kemajuan teknologi informasi dan komunikasi untuk dapat menjanjikan efisiensi, kecepatan penyampaian informasi, keterjangkauan, dan transparansi, tidak terkecuali pada pemerintahan. Terlebih, dalam era otonomi daerah saat ini perlu untuk mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*) dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang baik. Melalui inovasi yang di terapkan, peningkatan pelayanan publik dapat terwujud.

Penggunaan teknologi yang merupakan inovasi dari pelayanan publik juga merupakan dampak dari penyebaran corona virus disease 2019 (covid-19) yang dinyatakan oleh world health organization sebagai pandemic pada Sebagian besar negara-negara di seluruh dunia, termasuk di Indonesia, hal ini tentunya mengancam pelayanan publik. Dalam rangka menjaga kinerja perekonomian

nasional dengan tetap menjaga pelayanan publik, pemerintah telah mengeluarkan kebijakan pemulihan ekonomi nasional sebagaimana pada Peraturan Pemerintah lainnya. Nomor 23 Tahun 2020 yang bertujuan untuk melindungi, mempertahankan, dan meningkatkan kemampuan ekonomi para pelaku usaha dalam menjalankan usahanya. Pelayanan publik sebagai salah satu penggerak roda perekonomian harus mendukung program pemulihan ekonomi nasional melalui pelayanan yang lebih efisien dan efektif. Mengingat hal dimaksud maka pelayanan publik harus melakukan inovasi-inovasi guna menyederhanakan dan mempermudah pelayanan serta meminimalkan/menghilangkan risiko penyebaran Covid-19.

Sejak tanggal 31 Maret 2020 pemerintah memberlakukan status kedaruratan Kesehatan masyarakat dan menetapkan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Kondisi ini menyebabkan terhambatnya pelayanan publik, mulai dari pembatasan pelayanan publik bahkan sampai penutupan sementara pelayanan ke masyarakat. Di sisi lain penyelenggaraan pelayanan publik seyogyanya harus tetap beroperasi, meskipun dalam situasi pandemi, mengingat terkait pelayanan publik merupakan salah satu penggerak roda perekonomian, bahkan beberapa di antaranya adalah pelayanan kebutuhan mendesak masyarakat seperti layanan migrasi dan lainnya. Terhambatnya penyelenggaraan pelayanan publik akan berdampak negatif terhadap pemulihan ekonomi akibat Covid-19 dan menurunkan pelayanan dan kesejahteraan masyarakat.

Mengingat pentingnya peranan penyelenggaraan pelayanan publik terhadap pemulihan ekonomi dan pelayanan kebutuhan masyarakat maka perlu adanya upaya dan inovasi guna menjamin terlaksananya pelayanan publik yang

efisien dan efektif serta aman dari Covid-19. Dalam rangka menjawab permasalahan terhambatnya penyelenggaraan pelayanan public akibat pandemi Covid- 19, Direktorat Standardisasi dan Pengendalian Mutu (Dit. Standalitu),

Kementerian Perdagangan, melakukan upaya inovasi untuk menjamin terlaksananya pelayanan publik yang berkualitas dari Covid- 19. (Simpul perencana, 2020)

Suatu inovasi sangat penting untuk diterapkan pada kondisi saat ini. Namun, hal tersebut harus didukung dengan beberapa hal, yaitu pertama, komitmen pemimpin, hal ini sangat penting untuk mendukung setiap proses dan kegiatan pelayanan publik berbasis elektronik (*e-service*). Hal tersebut karena pemimpin atau dalam hal ini penyelenggara ataupun pelaksana layanan public dapat berkomitmen dan mengambil keputusan untuk memberikan pelayanan publik yang prima. Kedua, sarana dan prasarana, dukungan sarana dan prasarana juga menjadi penting karena tanpa hal tersebut, maka pelayanan berbasis elektronik akan sulit terwujud. Adapun sarana dan prasarana tersebut adalah ketersediaan komputer/laptop, jaringan internet, dan sebagainya. Ketiga, sumber daya manusia, apabila komitmen pemimpin dan sarana prasarana sudah memadai, namun sumber daya manusia yang dapat mengeksekusi pelayanan berbasis elektronik tidak ada, maka hal tersebut akan sulit terwujud. Dibutuhkan kemampuan sumber daya manusia (pegawai instansi dan sebagainya) yang aktif dalam penerapan inovasi pelayanan sehingga memberikan hasil yang memuaskan untuk kegiatan kemigrasian (Charani, 2020:84-85).

Dengan beberapa fenomena dan isu yang ada, kini pelayanan izin tinggal orang asing memberikan inovasi terbaru dalam kemigrasian, yaitu Sistem

Notifikasi Izin Tinggal Keimigrasian. Sistem ini berasal Unit Pelaksana Teknis Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan yaitu Aplikasi SITITIK (Sistem Notifikasi Izin Tinggal Keimigrasian). Aplikasi ini merupakan aplikasi pertama perwakilan kali di seluruh Indonesia, hal ini bertujuan untuk meminimalisir masalah *overstay*, karena memberi notifikasi yang akan diterima oleh Orang Asing atau Penjamin mengenai tanggal berakhirnya masa berlaku izin tinggal yang dimilikinya.

Sebagai satuan kerja yang telah memperoleh predikat Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani, Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Medan senantiasa berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui digitalisasi layanan keimigrasian yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat dan memberikan pelayanan yang mudah cepat dan berbiaya ringan. Sejak bulan Agustus tahun 2020 Kantor Imigrasi kelas 1 khusus TPI Medan membangun inovasi Sistem Notifikasi Izin Tinggal Keimigrasian (SITITIK) yang memiliki fitur pengiriman notifikasi atau pemberitahuan masa berlaku izin tinggal orang asing yang segera habis masa berlakunya dan Pemberitahuan tentang informasi kebijakan keimigrasian terbaru yang dikirimkan secara otomatis ke perangkat penjamin dan WNA.

Pada tanggal 18 November 2020 Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan hak asasi manusia Sumatera Utara didampingi ketua Ombudsman perwakilan Sumatera Utara dan Kepala Divisi keimigrasian Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan hak asasi manusia Sumatera Utara telah meresmikan Sistem Notifikasi Izin Tinggal Keimigrasian atau SITITIK untuk diimplementasikan di wilayah kerja Kantor Imigrasi kelas 1 khusus TPI Medan.

Untuk dapat sepenuhnya menikmati fitur SITITIK WNA atau penjamin terlebih dahulu mengajukan Permohonan Izin Tinggal Keimigrasian, setelah permohonan diselesaikan petugas pada Seksi Izin Tinggal akan memberikan username dan password untuk dapat masuk ke aplikasi notifikasi izin tinggal

Keimigrasian. WNA dan penjamin dapat menikmati beberapa fitur pada aplikasi SITITIK, antara lain: informasi penjamin dan WNA yang dijamin, informasi kebijakan dan layanan keimigrasian, serta saluran informasi dan pengaduan Kantor Imigrasi kelas 1 khusus TPI Medan. Selain fitur-fitur tersebut WNA dan penjamin akan mendapatkan notifikasi informasi kebijakan layanan keimigrasian dan notifikasi masa berlaku izin tinggal secara otomatis dan berkala sesuai dengan izin tinggal yang dimilikinya. Izin tinggal tetap mendapatkan notifikasi saat izin tinggalnya akan habis dalam waktu tiga bulan, dua bulan, dan satu bulan. Izin tinggal terbatas mendapatkan notifikasi saat izin tinggalnya akan habis dalam waktu satu bulan, 14 Hari, dan tujuh hari. Izin tinggal kunjungan mendapatkan notifikasi saat izin tinggalnya akan habis dalam waktu tujuh, hari, lima hari, dan tiga hari. Manfaat notifikasi yang diberikan secara otomatis kepada WNA atau penjamin agar tidak lupa untuk memproses perpanjangan dan pelaporan izin tinggalnya sehingga dapat terhindar dari sanksi administrasi berupa membayar biaya denda (Youtube: [Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan](#)).

Tabel 1. Perbandingan Jumlah *Overstay* Warga Negara Asing pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan

No.	Bulan	Tahun		
		2019	2020	2021
1.	Januari	3	3	1
2.	Februari	2	4	1
3.	Maret	1	-	-
4.	April	5	-	1
5.	Mei	4	-	-
6.	Juni	3	-	-
7.	Juli	-	-	-
8.	Agustus	5	-	1
9.	September	2	-	-
10.	Oktober	3	1	-
11.	November	1	1	-
12.	Desember	3	-	1
Jumlah		32	9	5

*Data diolah dari Simkim Direktorat Jenderal Imigrasi

Penggunaan aplikasi yang merupakan inovasi pada pelayanan publik searah dengan peraturan Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia no 7 tahun 2020 tentang pemberian visa dan izin tinggal dalam upaya pencegahan masuknya virus corona, no 26 tahun 2020 tentang visa dan izin dalam masa adaptasi kebiasaan baru dan no 34 tahun 2020 tentang pemberian visa dan izin tinggal kemigrasian dalam masa penanganan penyebaran corona virus dieses 2019 dan pemulihan ekonomi nasional.

Oleh karena itu, Inovasi pelayanan di anggap penting terutama di era globalisasi saat ini, selain untuk pencegahan Covid-19 juga meminimalisir isu yang ada terkait keimigrasian. Isu terkait Keimigrasian ini yang terjadi di Kota

Medan adalah cukup banyaknya orang asing yang lalai melakukan perpanjangan atau pelaporan izin tinggal keimigrasiannya sehingga menyebabkan Overstay,

harus membayar denda izin tinggal melewati batas waktu. Inilah alasan mengapa Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan membuat inovasi Pelayanan SITITIK dengan tujuan untuk mengingatkan kepada Warga Negara Asing yang tinggal di Kota Medan dengan memberikan notifikasi peringatan. Inovasi pelayanan publik seperti ini perlu diketahui Warga Negara Asing atau Penjaminnya bagaimana mekanismenya menggunakan layanan tersebut dan apakah layanan sudah sesuai dengan asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Untuk itu penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian Inovasi pelayanan izin tinggal orang asing melalui Sistem Notifikasi Izin Tinggal Kemigrasian Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan.

1.2. Perumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah inovasi pelayanan izin tinggal orang asing yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan?
2. Apa sajakah faktor penghambat dan pendorong keberhasilan dari inovasi pelayanan ijin tinggal orang asing melalui SITITIK pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian adalah:

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis inovasi pelayanan yang dilakukan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan dalam memberikan izin tinggal orang asing.
2. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis faktor-faktor penghambat dan pendorong implementasi inovasi pelayanan izin tinggal orang asing melalui SITITIK pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini terbagi atas manfaat teoritis dan manfaat praktis, yaitu penjelasannya sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a) Sebagai salah satu bahan kajian dalam studi administrasi publik terutama dalam menciptakan sebuah inovasi terhadap pelayanan publik khususnya bagian pelayanan perijinan tinggal orang asing.
- b) Sebagai salah satu kajian bahwa inovasi pelayanan izin tinggal orang asing melalui SITITIK sangat bermanfaat dalam mempermudah prosesnya.

2. Manfaat Praktis

- a) Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ide atau masukan pemikiran terutama pada pihak-pihak yang terkait dalam inovasi pelayanan izin tinggal orang asing
- b) Memberikan masukan kepada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan sebagai penyelenggara inovasi pelayanan izin tinggal orang asing dengan SITITIK.

- c) Sebagai bahan rujukan dan juga sebagai referensi informasi untuk peneliti lainnya yang hendak melakukan kajian penelitian dengan tema atau masalah serupa yaitu terkait inovasi pelayanan khususnya di bidang pemberian izin tinggal orang asing



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Teori-Teori Yang Mendukung

2.1.1. Definisi Implementasi

Terdapat berbagai pendapat para ahli dan akademisi yang mengemukakan tentang pengertian dari implementasi. Hal ini perlu dijelaskan agar pemahaman tentang implementasi dapat disinkronisasikan dari konsep penelitian terhadap suatu kebijakan atau peraturan perundangan-undangan yang menjadi fokus utama dalam penelitian ini. Karena implementasi merupakan kegiatan yang penting dari keseluruhan proses perencanaan kebijakan. Adapun pengertian implementasi tersebut dapat dilihat dalam beberapa pendapat di bawah ini.

Menurut Mulyadi (2015:12), implementasi mengacu pada tindakan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan. Tindakan ini berusaha untuk mengubah keputusan-keputusan tersebut menjadi pola-pola operasional serta berusaha mencapai perubahan-perubahan besar atau kecil sebagaimana yang telah diputuskan sebelumnya. Implementasi pada hakikatnya juga merupakan upaya pemahaman apa yang seharusnya terjadi setelah program dilaksanakan. Dalam tataran praktis, implementasi adalah proses pelaksanaan keputusan dasar. Proses tersebut terdiri atas beberapa tahapan yakni:

1. Tahapan pengesahan peraturan perundangan.
 2. Pelaksanaan keputusan oleh instansi pelaksana.
 3. Kesiadaan kelompok sasaran untuk menjalankan keputusan.
 4. Dampak nyata keputusan baik yang dikehendaki maupun tidak.
 5. Dampak keputusan sebagaimana yang diharapkan instansi pelaksana.
 6. Upaya perbaikan atas kebijakan atau peraturan perundangan.
- Proses persiapan implementasi setidaknya menyangkut beberapa hal penting yakni:

1. Penyiapan sumber daya, unit dan metode.
2. Penerjemahan kebijakan menjadi rencana dan arahan yang dapat diterima dan dijalankan.
3. Penyediaan layanan, pembayaran dan hal lain secara rutin.

Implementasi menurut teori Jones (Mulyadi, 2015:45): *“Those Activities directed toward putting a program into effect”* (proses mewujudkan program hingga memperlihatkan hasilnya), sedangkan menurut Horn dan Meter: *“Those actions by public and private individual (or group) that are achievement or objectives set forth in prior policy”* (tindakan yang dilakukan pemerintah). Jadi implementasi adalah tindakan yang dilakukan setelah suatu kebijakan ditetapkan. Implementasi merupakan cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya.

Selanjutnya menurut Lister (Taufik dan Isril, 2013:136), “sebagai sebuah hasil, maka implementasi menyangkut tindakan seberapa jauh arah yang telah diprogramkan itu benar-benar memuaskan”.

Grindle (Mulyadi, 2015:47), “menyatakan implementasi merupakan proses umum tindakan administratif yang dapat diteliti pada tingkat program tertentu”.

Sedangkan Horn (Tahir, 2014:55), “mengartikan implementasi sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan oleh baik individu-individu/pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada pencapaian tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam kebijakan”.

Ekawati (Taufik dan Isril, 2013:136) menyatakan, “bahwa definisi implementasi secara eksplisit mencakup tindakan oleh individu/kelompok privat (swasta) dan publik yang langsung pada pencapaian serangkaian tujuan terus menerus dalam keputusan kebijakan yang telah ditetapkan sebelumnya”

Kemudian Gordon (Mulyadi, 2015:24) menyatakan, “implementasi berkenaan dengan berbagai kegiatan yang diarahkan pada realisasi program.”

Menurut Widodo (Syahida, 2014:10), “implementasi berarti menyediakan sarana untuk melaksanakan suatu kebijakan dan dapat menimbulkan dampak/akibat terhadap sesuatu”.

Naditya dkk (2013:1088) menyatakan, “dasar dari implementasi adalah mengacu pada tindakan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan”.

Sedangkan menurut Wahyu (Mulyadi, 2015:50), studi implementasi merupakan studi untuk mengetahui proses implementasi, tujuan utama proses implementasi itu sendiri untuk memberi umpan balik pada pelaksanaan kebijakan dan juga untuk mengetahui apakah proses pelaksanaan telah sesuai dengan rencana atau standar yang telah ditetapkan, selanjutnya untuk mengetahui hambatan dan problem yang muncul dalam proses implementasi.

Kemudian Gunn dan Hoogwood (Tahir, 2014:55), “mengemukakan bahwa implementasi merupakan sesuatu yang sangat esensial dari suatu teknik atau masalah manajerial”.

Menurut Meter and Horn (Taufik dan Isril, 2013:136) menekankan, “bahwa tahap implementasi tidak dimulai pada saat tujuan dan sasaran ditetapkan oleh keputusan kebijaksanaan sebelumnya; tahap implementasi baru terjadi setelah proses legislatif dilalui dan pengalokasian sumber daya dan dana telah disepakati”.

Selanjutnya Pressman dan Wildavsky (Syahida, 2014:8-9) mengemukakan bahwa: “*Implementation as to carry out, accomplish, fulfill, produce, complete*” maksudnya: membawa, menyelesaikan, mengisi, menghasilkan, melengkapi. Jadi secara

etimologis implementasi itu dapat dimaksudkan sebagai suatu aktifitas yang bertalian dengan penyelesaian suatu pekerjaan dengan penggunaan sarana (alat) untuk memperoleh hasil”.

Pada dasarnya implementasi menurut Syauckani dkk (Pratama, 2015:229), “merupakan salah satu tahap dalam proses kebijaksanaan publik dalam sebuah negara. Biasanya implementasi dilaksanakan setelah sebuah kebijakan dirumuskan dengan tujuan yang jelas, termasuk tujuan jangka pendek, menengah dan panjang”.

Sedangkan William (Taufik dan Isril, 2013:136), “dengan lebih ringkas menyebutkan dalam bentuk lebih umum, penelitian dalam implementasi menetapkan apakah organisasi dapat membawa bersama jumlah orang dan material dalam unit organisasi secara kohesif dan material dalam unit organisasi secara kohesif dan mendorong mereka mencari cara untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan”.

Menurut Mazmanian dan Sebatier (Waluyo, 2007:49), menyebutkan bahwa implementasi adalah pelaksanaan keputusan kebijakan dasar, biasanya dalam bentuk undang-undang, namun dapat pula berbentuk perintahperintah atau keputusan-keputusan eksekutif yang penting atau badan peradilan lainnya, keputusan tersebut mengidentifikasi masalah yang ingin diatasi, menyebutkan secara tegas tujuan atau sasaran yang ingin dicapai dengan berbagai cara untuk menstruktur atau mengatur proses implementasinya.

Kemudian menurut Webster Dictionary (Syahida, 2014:8) mengenai pengertian implementasi menyatakan bahwa: “Implementasi yang merupakan terjemahan dari kata *“implementation”*, berasal dari kata kerja *“to implement”*, kata *to implement* berasal dari bahasa latin *“implementatum”* dari asal kata *“impere”* dimaksudkan *“to fill up”*, *“to fill in”* yang artinya mengisi penuh, melengkapi, sedangkan *“plere”* maksudnya *“to fill”*, yaitu mengisi. Selanjutnya kata *“to implement”* dimaksudkan sebagai: *“(1) to carry into effect, to fulfill, accomplish. (2) to provide with the means for carrying out into effect or fullfling, to*

gift practical effect to. (3) to provide or equip with implement. Pertama, *to implement* dimaksudkan “membawa ke suatu hasil (akibat), melengkapi dan menyelesaikan”. Kedua, *to implement* dimaksudkan “menyediakan sarana (alat) untuk melaksanakan sesuatu, memberikan hasil yang bersifat praktis terhadap sesuatu”. Ketiga, *to implement* dimaksudkan menyediakan atau melengkapi dengan alat.

Salusu (Tahir, 2014:55-56) menyatakan, “implementasi sebagai operasionalisasi dari berbagai aktivitas guna mencapai suatu sasaran tertentu dan menyentuh seluruh jajaran manajemen mulai dari manajemen puncak sampai pada karyawan terbawah”.

Selanjutnya Kaporu (2014:105) menyebutkan, ada empat faktor yang mempengaruhi kinerja implementasi, yaitu:

- a. Kondisi lingkungan (*environmental conditions*).
- b. Hubungan antar organisasi (*inter-organizational relationship*).
- c. Sumberdaya (*resources*).
- d. Karakter institusi implementor (*characteristic implementing agencies*).

Dan menurut Purwanto (Syahida, 2014:13), beberapa faktor yang menentukan berhasil atau tidaknya suatu proses implementasi yaitu:

1. Kualitas kebijakan itu sendiri.
2. Kecukupan input kebijakan (terutama anggaran).
3. Ketepatan instrumen yang dipakai untuk mencapai tujuan kebijakan (pelayanan, subsidi, hibah, dan lainnya).
4. Kapasitas implementor (struktur organisasi, dukungan SDM, koordinasi, pengawasan, dan sebagainya).
5. Karakteristik dan dukungan kelompok sasaran (apakah kelompok sasaran adalah individu atau kelompok, laki-laki atau perempuan, terdidik atau tidak)
6. Kondisi lingkungan geografi, sosial, ekonomi, dan politik dimana implementasi tersebut dilakukan.

Berdasarkan berbagai pendapat di atas tersebut dapat diketahui bahwa pengertian implementasi merupakan suatu proses yang berkaitan dengan kebijakan dan program-program yang akan diterapkan oleh suatu organisasi atau institusi, khususnya yang berkaitan dengan institusi negara dan menyertakan sarana dan prasarana untuk mendukung program-program yang akan dijalankan tersebut.

2.2. Kebijakan Publik

Subarsono (2009) mengutip pendapat beberapa para ahli untuk dapat mendefinisikan implementasi. Seperti Solichin yang menjelaskan bahwa implementasi merupakan Tindakan yang dilakukan oleh individu atau sekelompok pejabat atau pemerintah dan swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang digariskan dalam pengambilan keputusan kebijakan. Sedangkan Pressman dan Wildavsky menyatakan implementasi berarti *carry out* (membawa), *accomplish* (menyelesaikan), *fulfil* (mengisi), *produce* (menghasilkan), dan *complete* (melengkapi). Berdasarkan kutipannya, Subarsono memberikan pandangan mengenai implementasi yaitu merupakan suatu aktivitas yang berhubungan pada sebuah penyelesaian pekerjaan dengan menggunakan sarana atau sebuah alat agar dapat memperoleh hasil dari tujuan yang diinginkan.

Implementasi pada dasarnya merupakan tindakan atau melakukan sesuatu dari sebuah rencana yang telah ditetapkan sebelumnya dan disusun dengan baik serta terperinci. Seperti yang dikatakan Usman (2002:70), bahwa implementasi bermuara pada aktivitas, aksi, Tindakan atau adanya mekanisme sistem yang berarti bahwa implementasi tidak hanya sebatas aktivitas namun merupakan kegiatan yang terencana dan dilakukan atas dasar mencapai suatu tujuan tertentu.

2.1.2. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/ organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara.

Menurut Albercht dalam Lovelock, 1992 (dalam Sedarmayanti 2010:243) pelayanan adalah suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa, sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoperasian bisnis. Selanjutnya Monir (dalam Harbani Pasolong 2013: 128), mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Sedangkan menurut Monir (dalam Harbani Pasolong 2013: 128), mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan publik menurut Sinambela (dalam Harbani Pasolong 2013: 128) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Agung Kurniawan (dalam Harbani Pasolong 2013: 128) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan

aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Definisi pelayanan publik menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 mengelompokkan tiga pelayanan dari instansi serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu (1) pelayanan administratif, (2) pelayanan barang, (3) pelayanan jasa.

Pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat (Panji Santosa 2009:57). Menurut Thoha (dalam Sedarmayanti 2010:243) pelayanan masyarakat adalah usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberi bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan.

Jenis pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk lahir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain. Misalnya jenis pelayanan sertifikat tanah, pelayanan, IMB, pelayanan administrasi kependudukan (KTP, NTCR, akte kelahiran, dan akte kematian). Jenis pelayanan barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan

bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampainnya dan konsumen langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunanya. Misalnya jenis pelayanan listrik, pelayanan air bersih dan pelayanan telepon.

Jenis pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan yang berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan angkutan darat, laut dan udara, layanan kesehatan, layanan perbankan, layanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

Standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/ M.PAN/7/ 2003 (dalam Hardiansyah 2011:28) sekurang- kurangnya meliputi:

- a. Prosedur pelayanan;
- b. Waktu penyelesaian;
- c. Biaya pelayanan;
- d. Produk pelayanan;
- e. Sarana dan prasarana;
- f. Kompetensi petugas pelayanan

Pelayanan prima adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan (masyarakat). Minimal yang sesuai dengan standar pelayanan (cepat, tepat, akurat, murah, ramah). Hal yang melekat pada pelayanan prima yaitu:

- a. Keramahan
- b. Kredibilitas
- c. Akses
- d. Penampilan fasilitas
- e. kemampuan dalam menyajikan pelayanan

Dalam sektor publik, pelayanan dikatakan prima apabila sebagai berikut:

- a. Pelayanan yang terbaik dari pemerintah kepada pelanggan / pengguna jasa.
- b. Pelayanan prima apabila ada standar pelayanan.
- c. Pelayanan prima bila melebihi standar, atau sama dengan standar. Bila belum ada standar, pelayanan yang terbaik dapat diberikan, pelayanan yang mendekati apa yang dianggap pelayanan standar, dan pelayanan yang dilakukan secara maksimal.
- d. Pelanggan adalah masyarakat dalam arti luas; masyarakat eksternal, dan masyarakat internal (SESPANAS LAN, 1998).

Sendi pelayanan prima, dikembangkan menjadi 14 (empat belas) unsur yang relevan, valid, dan realibel, sebagai unsur yang minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

- a. Prosedur pelayanan: kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

- b. Prasyarat pelayanan: prasyarat teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan.
- c. Kejelasan petugas pelayanan: keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan: kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan: kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- f. Kemampuan petugas pelayanan: tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- g. Kecepatan pelayanan: Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan.
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan: pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
- i. Kesopanaan dan keramahan petugas: sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

- j. Kewajaran biaya pelayanan: keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
- k. Kepastian biaya pelayanan: kesesuaian antara biaya yang dibayarkan kepada biaya yang telah ditetapkan
- l. Kepastian jadwal pelayanan: pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan
- m. Kenyamanan lingkungan: kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
- n. Keamanan pelayanan: terjaminnya tingkat keamanan unit penyelenggaraan pelayanan ataupun sarana yang digunakan., sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan (Kepmen PAN Nomor 25 tahun 2004).

Strategi pelayanan prima yang mengacu kepuasan/keinginan pelanggan dapat ditempuh melalui:

- a. Implementasi visi misi pelayanan pada semua tingkat yang terkait dengan pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat (pelanggan)
- b. Hakikat pelayanan prima disepakati untuk dilaksanakan oleh semua apratur yang memberi pelayanan.
- c. Dalam pelaksanaan pelayanan prima, didukung sistem dan lingkungan yang dapat memotivasi anggota organisasi untuk melaksanakan pelayanan prima.

- d. Pelaksanaan pelayanan prima aparat pemerintah, didukung sumber daya manusia, dana dan teknologi canggih tempat guna.
- e. Pelayanan prima dapat berhasil guna, apabila organisasi menerbitkan standar pelayanan prima yang di dapat dijadikan pedoman dalam melayani dan panduan bagi pelanggan yang memerlukan jasa pelayanan.

Standar pelayanan prima dapat diwujudkan melalui:

- a. Kosepsi penyusutan standar pelayanan prima
 1. *Concep* (gagasan terbaru dan terancangih)
 2. *Competency* (kemampuan beroperasi pada standar yang tinggi dimana saja)
 3. *Conection* (hubungan yang baik)

Prinsip pengembangan pelayanan prima

- a. Rumusan organisasi
- b. Penyebaran visi dan misi

Sasaran pelayan yang „SMART“

- a. *Specivic* (spesifik)
- b. *Measurable* (dapat diukur)
- c. *Achievable* (dapat dicapai)
- d. *Relevant* (sesuai kepentingan)
- e. *Timed* (jelas waktunya)

Variabel pelayanan prima yaitu:

- a. Pemerintah yang bertugas melayani.
- b. Masyarakat yang dilayani oleh pemerintah.

- c. Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan publik.
- d. Peralatan/sarana pelayanan yang canggih.
- e. Sumber yang tersedia untuk diramu dalam kegiatan pelayanan.
- f. Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar dan asas pelayanan masyarakat.
- g. Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat.
- h. Perilaku yang terlibat dalam pelayanan masyarakat: pejabat dan masyarakat, apakah masing-masing menjalankan fungsinya (SESPANAS LAN, 2000)

Strategi penyusunan standar pelayanan prima:

- a. Identifikasi siapa yang menjadi pelanggan pada tiap jenis layanan.
- b. Memahami apa yang dibutuhkan pelanggan.
- c. Identifikasi jenis pelayanan.
- d. Persyaratan yang harus dipenuhi untuk keperluan pelayanan.
- e. Sistem dan prosedur mendapatkan pelayanan.
- f. Menetapkan jumlah dan kualifikasi tenaga kerja yang menangani pelayanan.
- g. Menetapkan jenis dan jumlah peralatan yang diperlukan/dipakai.
- h. Menetapkan standar waktu penyelesaian pelayanan.
- i. Menetapkan standar harga/biaya yang diperlukan dalam tiap jenis pelayanan (bila ada)
- j. Petugas yang menerima keluhan/kontak person, dan lainnya.

Pelayanan publik sebagai fokus disiplin ilmu administrasi publik tetap menarik untuk dicermati karena pelayanan yang diberikan oleh apatur pemerintah kepada publik masih dianggap “ belum baik atau tidak memuaskan”. Hal ini dapat disimpulkan dari kesimpulan Agus Dwiyanto, dan kawan- kawan (dalam Harbani Pasolong 2013: 130) dalam *Governance and desentralization* disingkat GDS 2002 di 20 Provinsi di Indonesia tentang kinerja pelayanan publik menyebutkan “ walaupun pelaksanaan otonomi daerah tidak memperburuk kualitas pelayanan publik” tetapi secara umum praktik 19 penyelenggaraan pelayanan publik masih jauh dari prinsip- prinsip pemerintahan yang baik (*Good Governance*).

Menurut Sadu Wasistiono (dalam Pandji Santosa 2009:58) Beberapa alasan perhatian pemerintah terhadap pelayanan publik antara lain sebagai berikut:

1. Instansi pemerintah pada umumnya menyelenggarakan kegiatan yang bersifat monopoli, sehingga tidak terdapat iklim kompetisi didalam, padahal tanpa kompetisi tidak akan tercipta efesiensi dan peningkatan kualitas.
2. Dalam menjalankan kegiatan, aparatur pemerintah lebih mengandalkan kewenangan daripada berbuat jasa ataupun kebutuhan konsumen.
3. Belum atau tidak diadakan akuntabilitas terhadap kegiatan suatu instansi pemerintah, baik akuntabilitas vertikal kebawah, kesamping, maupun keatas.
4. Dalam aktivitasnya, aparat pemerintah seringkali terjebak pada pandangan “ectic”, yakni mengutamakan pandangan dan keinginan

mereka sendiri (birokrasi) daripada konsep “emic”, yakni konsep dari mereka menerima jasa layanan pemerintah.

5. Kesadaran anggota masyarakat pada hak dan kewajiban sebagai warga negara maupun sebagai konsumen masih relatif rendah, sehingga mereka cenderung menerima begitu saja, terlebih layanan yang diberikan bersifat cuma-cuma.

Konsep pelayanan publik yang diperkenalkan oleh David Osborne dan Ted Gaebler dalam bukunya “*Reinventing Government*” intinya adalah pentingnya peningkatan pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah dengan cara memberi wewenang kepada pihak swasta lebih banyak berpartisipasi sebagai pengelola pelayanan publik.

Dalam rangka perbaikan penerapan dan perbaikan sistem dalam kaitannya dengan pelaksanaan pelayanan publik, Osborne menyimpulkan 10 prinsip yang disebut keputusan gaya baru. Salah satu prinsip penting dalam keputusannya adalah “ sudah saatnya pemerintah berorientasi” pasar” untuk itu diperlukan pendobrakan aturan agar lebih efektif dan efisien melalui pengendalian pasar itu sendiri”.

Kesepuluh prinsip yang dimaksud Osborne, adalah sebagai berikut: (1) pemerintah katalis: mengarahkan ketimbang mengayuh. (2) pemerintah milik masyarakat: memberi wewenang ketimbang melayani. (3) pemerintah yang kompetitif: menyuntikkan persaingan kedalam pemberian pelayanan. (4) pemerintah yang digalakkan oleh misi: mengubah organisasi yang digerakkan oleh peraturan. (5) pemerintah yang berorientasi hasil: membiayai hasil, bukan masukan. (6) pemerintah berorientasi pelanggan: memenuhi kebutuhan

pelanggan, bukan birokrasi. (7) pemerintah wirausaha: menghasilkan ketimbang membelanjakan. (8) pemerintah antisipatif: mencengah daripada mengobati. (9) 21 pemerintahan desentralisasi. (10) pemerintahan birokrasi pasar: mendongkrak perubahan melalui pasar.

Menurut Gaspersz (dalam Harbani Pasolong 2013: 130) bahwa elemen paling penting bagi organisasi adalah pelanggan, untuk itu identifikasi secara tepat apa yang menjadi kebutuhan pelanggan. Hal ini sejalan dengan Tjosvold dalam Wasistiono (dalam Harbani Pasolong 2013: 130) mengatakan bahwa bagi organisasi, ” melayani konsumen merupakan saat yang menentukan” (*Moment Of Thrust*), peluang bagi organisasi menentukan kredibilitas dan kapabilitasnya.

Strategi mengutamakan pelanggan adalah prioritas utama yang harus dilakukan. Bahkan Carlzon dalam Wasistiono (dalam Harbani Pasolong 2013: 131) menamakan abad ini sebagai “*abad pelanggan*”. Abad dimana para pengguna jasa diposisikan pada tempat yang paling terhormat (*putting costumers first*). Segala upaya peningkatan kualitas pelayanan dilakukan dengan menggunakan pendekatan pelanggan.

Dari sudut pandang pelanggan, setiap dimensi itu penting dalam penyampaian pelayanan berkualitas, untuk itu setiap perusahaan penyedia pelayanan perlu menerapkan perspektif pelayanan pelanggan sebagaimana dipaparkan oleh Jan Carlzon dalam William (dalam Harbani Pasolong 2013: 131), sebagai berikut: (1) pelanggan adalah raja, (2) pelanggan adalah alasan keberadaan kita, (3) tanpa pelanggan, kita tak punya apa- apa, (4) pelanggan kitalah yang menentukan bisnis kita, (5) jika kita, tidak memahami pelanggan kita, maka berarti kita tidak memahami bisnis kita. 22 Pernyataan diatas,

mencerminkan orientasi terhadap pelanggan, sebuah pandangan bahwa pelanggan adalah penentu puncak sifat dan keberhasilan organisasi seseorang, suatu pandangan yang memutar balikkan pandangan tradisional tentang organisasi. Respektif ini adalah respektif pelayanan pelanggan. Identifikasi pelanggan menurut Vincent Gaspersz (dalam Harbani Pasolong 2013: 131) yaitu berkaitan dengan mereka yang secara langsung maupun tidak langsung menggunakan jenis- jenis pelayanan sistem atau mereka yang secara langsung maupun tidak langsung terkena dampak dari kebijakan- kebijakan organisasi sistem.

Organisasi publik memiliki pelanggan yang dapat dikategorikan sebagai pelanggan internal dan pelanggan eksternal.

- a. Pelanggan internal (*Internal Customers*) mencakup unit- unit atau pegawai dalam suatu dalam suatu organisasi publik yang bekerja tergantung pada unit atau pegawai yang lain dalam organisasi yang sama.
- b. Pelanggan eksternal (*External Customers*) mencakup pengguna produk (barang dan/ atau jasa) dari organisasi publik.

Stakeholder menurut Vincent Gaspersz (dalam Harbani Pasolong 2013:131) merupakan setiap orang atau kelompok yang berkepentingan dengan tingkat kinerja atau kesesuaian dari suatu organisasi sistem, program atau subprogram. *Stakeholder* mungkin tidak menggunakan secara langsung produk yang dihasilkan oleh organisasi publik. Mereka mungkin saja menjadi penasihat atau pemberi rekomendasi terhadap organisasi publik karena mempunyai kepentingan dengan tingkat kinerja atau kesesuaian diri organisasi publik itu.

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik. Dengan demikian, untuk menentukan kualitas diperlukan indikator. Karena spesifikasi yang merupakan indikator harus dirancang berarti kualitas secara tidak langsung merupakan hasil rancangan yang tidak tertutup kemungkinan untuk diperbaiki atau ditingkatkan.

Mutu sebenarnya tidak dapat diukur karena merupakan hal yang maya (*imaginer*) jadi bukan suatu besaran yang terukur. Oleh sebab itu, perlu dibuat indikator yang merupakan besaran yang terukur demi untuk menentukan kualitas baik produk maupun jasa. Berbagai upaya dilakukan untuk membuat indikator yang terukur dan cocok bagi masalah penentuan kualitas sedemikian rupa sehingga pembuatan produk atau pelayanan jasa dan pengontrolan kualitasnya terjamin keterlaksanaannya.

Kualitas menurut Fandy Tjiptono (dalam Harbani Pasolong 2013:132) adalah (1) kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, (2) kecocokan pemakaian, (3) perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan, (4) bebas dari kerusakan, (5) pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat, 24 (6) melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal, (7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. Kualitas (Quality) menurut Montgomery dalam Supranto (dalam Harbani Pasolong 2013: 132) “the extent to which products meet the requirement of people who use them” jadi suatu produk, apakah itu bentuknya

barang atau jasa dikatakan bermutu bagi seseorang kalau produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya.

Sinamba dkk. (dalam Harbani Pasolong 2013:133), mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin dari: (1) transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, muda dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti, (2) akuntabilitas, yaitu pelayanan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan, (3) kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas, (4) partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat, (5) kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan deskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan (6) keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Kasmir (dalam Harbani Pasolong 2013: 133), mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan 25 pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan. Menurut Zethaml dan Haywood Farmer dalam Warella (dalam Harbani Pasolong 2013: 133), mengatakan ada tiga karakteristik utama tentang pelayanan, yaitu: (1) intangibility, (2) heterogeneity dan (3) inseparability.

Intangibility berarti bahwa pelayanan pada dasarnya bersifat performence dan hasil pengalaman dan bukannya objek. Kebanyakan pelayanan tidak dapat

dihitung, diukur, diraba atau dites sebelum disampaikan untuk menjamin kualitas. Berbeda dengan barang yang dihasilkan oleh suatu pabrik yang dapat dites kualitasnya sebelum disampaikan pada pelanggan.

Heterogeinity berarti pemakai jasa atau klien atau pelanggan memiliki kebutuhan yang sangat heterogen. Pelanggan dengan pelayanan yang sama mungkin mempunyai prioritas berbeda. Demikian pula performence sering bervariasi dari suatu prosedur ke prosedur lainnya bahkan dari waktu ke waktu.

Inseparability berarti bahwa produksi dan konsumsi suatu pelayanan tidak terpisahkan. Konsekuensinya didalam industri pelayanan kualitas tidak rekayasa kedalam produksi disektor pabrik dan kemudian disampaikan kepada pelanggan. Kualitas terjadi selama interaksi antara klien dan penyedia jasa. Mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan suatu organisasi penting karena dapat memberikan manfaat bagi organisasi yang bersangkutan. Kalau ini dilakukan paling tidak organisasi atau instansi yang bersangkutan sudah punya “concern” pada pelanggannya. Pada akhirnya, bisa jadi berusaha maksimal untuk memenuhi kepuasan pelanggan yang dilayani.

Pelayanan berkualitas atau pelayanan prima yang berorientasi pada pelanggan sangat tergantung pada kepuasan pelanggan. Lukman (dalam Harbani Pasolong 2013: 134), menyebut salah satu ukuran berhasil menyajikan pelayanan yang berkualitas (prima) sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani. Pendapat tersebut artinya menuju kepada pelayanan eksternal, dari

perspektif pelanggan, lebih utama atau lebih didaulukan apabila ingin mencapai kinerja pelayanan yang berkualitas.

Sementara itu Gerson (dalam Harbani Pasolong 2013: 134), menyatakan pengukuran kualitas internal memang penting. Tetapi semua itu tidak ada artinya jika pelanggan tidak puas dengan yang diberikan. Untuk membuat pengukuran kualitas lebih berarti dan sesuai, “tanyakan” kepada pelanggan apa yang mereka inginkan, yang bisa memuaskan mereka.

Pendapat tersebut dapat diartikan bahwa kedua sudut pandang tentang pelayanan itu penting, karena bagaimanapun pelayanan internal adalah langkah awal dilakukannya suatu pelayanan. Akan tetapi pelayanan tersebut harus sesuai dengan keinginan pelanggan yang dilayani. Artinya bagaimana upaya untuk memperbaiki kinerja internal harus mengarah/ merujuk pada apa yang diinginkan pelanggan (eksternal). Kalau tidak demikian bagaimanapun performa suatu organisasi tetapi kalau tidak sesuai dengan keinginan pelanggan atau tidak memuaskan, citra kinerja organisasi tersebut akan dinilai tetap tidak bagus. Oleh karena pertama-tama penting untuk mengetahui kualitas pelayanan dari 27 perspektif pelanggan, selain agar organisasi tersebut ”*Survive*” juga agar kinerjanya dapat lebih ditingkatkan lagi.

Service Quality ini asal mulanya dari dunia bisnis, walaupun kemudian tidak sedikit diadopsi untuk organisasi publik. Walaupun konsep tentang *Service Quality* (service quality) yang dikemukakan para ahli tersebut secara universal tidak seragam tetapi semua itu dapat menambah pemahaman secara mendalam tentang service quality tersebut. Salah satu teori tentang service quality yang banyak dikenal adalah service quality yang dikemukakan oleh Zeithaml- Parasuraman – Berry (1990).

Menurut Zeithaml (dalam Harbani Pasolong 2013: 135), keputusan seseorang konsumen untuk mengonsumsi atau tidak mengonsumsi suatu barang

atau jasa dipengaruhi oleh berbagai faktor antara lain adalah persepsinya terhadap kualitas pelayanan yang diberikan provider (penyedia layanan) tergantung persepsi konsumen atau pelayanan yang diberikan. Pernyataan ini menunjukkan adanya interaksi yang kuat antara “kepuasan konsumen” dengan kualitas pelayanan. Tanpa kepuasan pelanggan, transaksi dan belanja yang berkelanjutan hanyalah mimpi yang tak pernah akan berwujud.

Menurut Zeithaml- Parasurman- Berry (dalam Harbani Pasolong 2013: 135), untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi servqual tersebut, yaitu:

1. Tangibles: kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. Reability: kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. Responsivess: kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. Assurance: kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam menyakinkan kepercayaan konsumen.
5. Emphaty: sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Pada dasarnya teori tentang servqual dari Zithham, walaupun berasal dari dunia bisnis, tetapi dapat dipakai untuk mengukur kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah. Kriteria yang digunakan untuk melakukan

penilaian kualitas pelayanan publik dengan mengacu pada Kepmen PAN Nomor 81 Tahun 1993 adalah sebagai berikut:

a. Kriteria kuantitatif

1. Kesederhanaan
2. Kejelasan dan kepastian
3. Keamanan
4. Keterbukaan
5. Efisiensi
6. Ekonomis
7. Keadilan

b. Kriteria Kualitatif

1. Jumlah warga/masyarakat yang meminta pelayanan serta perkembangan pelayanan dari waktu ke waktu,
2. Lamanya waktu pemberian pelayanan,
3. Ratio/ perbandingan antara jumlah pegawai/ tenaga yang ada dengan jumlah warga/ masyarakat yang meminta pelayanan untuk menunjukkan tingkat produktivitas kerja,
4. Penggunaan perangkat- perangkat modern untuk mempercepat dan mempermudah pelaksanaan,

5. Frekuensi keluhan dan/ atau pujian dari masyarakat mengenai kinerja pelayanan yang diberikan, baik melalui media massa maupun melalui kotak saran yang disediakan.
6. Penilaian fisik lainnya, misalnya kebersihan dan kesejukan lingkungan, motivasi kerja pegawai dan lain- lain aspek yang mempunyai pengaruh langsung terhadap kinerja pelayanan publik.

Presiden Clinton menyatakan bahwa (Osborne dan Plstarik) dalam Warella (dalam Harbani Pasolong 2013:140): *“The Standars of Quality for service provided to the public shall be: customer service equal to the best in business”*. Beberapa kelengkapan untuk menjamin kualitas pelayanan bagi pelanggan antara lain:

1. Standar pelayanan pelanggan berupa standar kualitas.
2. Customer Redress, yaitu usaha memberikan kompensasi pada pelanggan apabila standar pelayanan tidak tercapai, biasanya dalam bentuk uang.
3. Quality Guaranties, yaitu komitmen organisasi untuk mengembalikan uang pelanggan atau memberikan pelayanan baru secara bebas, apabila pelanggan tidak merasa puas dengan pelayanan.
4. Quality inspector, yaitu suatu tim yang terdiri dari para profesional maupun tokoh masyarakat yang memberikan pelayanan publik dan memberikan ranting terhadap kualitasnya, dapat dilakukan secara anonim.

5. Customer complain sistem, yaitu memeriksa dan menganalisis keluhan pelanggan, memberikan respon yang sesuai dan menciptakan metode dimana organisasi dapat belajar dari keluhan tersebut untuk meningkatkan pelayanan.
6. Ombudsmen, yang membantu pelanggan memecahkan perselisihan mereka dengan penyedia jasa serta mendapatkan pelayanan atau informasi yang diperlukan apabila mereka tidak puas dengan respon organisasi terhadap keluhan- keluhan mereka.

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Menurut Lukman (dalam Harbani Pasolong 2013:144) menyatakan bahwa kepuasan 31 sebagaimana tingkat persamaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Menurut Engel (dalam Sujadi 2012:49) kepuasan pelanggan sebagai evaluasi purnabeli dimana alternative yang dipilih sekurang- kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidaksesuaian timbul apabila hasil (outcome) tidak memenuhi Harapan. Kemudian Tjiptono menambahkan bahwa kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan dan loyalitas pelanggan kepada perusahaan.

Selanjutnya menurut Fornell (dalam Fandy Tjiptono 2008:169) kepuasan pelanggan adalah evaluasi purnabeli keseluruhan yang membandingkan persepsi terhadap kinerja produk dengan ekspektasi pra- pembelian. Kotler dalam Tjiptono menandakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang

(pelanggan) setelah membandingkan dengan kinerja yang ia rasakan, dibandingkan dengan harapannya. Tingkat harapan pelanggan mengenai kualitas:

1. Harapan pelanggan yang paling sederhana dan berbentuk asumsi
2. Kepuasan pelanggan dicerminkan dalam pemenuhan persyaratan/spesifikasi.
3. Pelanggan menuntut kesenangan/jasa sehingga tertarik. Pelanggan adalah :

- a. Orang yang tidak tergantung pada kita, tetapi kita tergantung kepadanya.
- b. Orang yang membawa kita pada keinginannya.
- c. Tidak seorang pun yang pernah menang beradu argumentasi dengan pelanggan.
- d. Orang yang sangat perlu kita puaskan (L.L. Bean, Freeport Maine)

Kepuasan pelanggan dapat dicapai apabila pegawai yang memberi pelayanan berpedoman pada visi, misi pelayanan (terpenuhinya pelayanan yang sesuai keinginan pelanggan).

Elemen pemberi kepuasan :

- a. Elemen produk.
- b. Elemen pelayanan
- c. Elemen penjualan dan purna jual
- d. Elemen lokasi dan waktu

Menciptakan citra pelayanan positif:

- a. Peningkatan kualitas pelayanan.
- b. Memberikan solusi/cara terbaik
- c. Membuat pelanggan merasa diperhatikan.
- d. Keselarasan yang dikatakan dengan dilakukan.
- e. Mengenal siapa pelanggan dia
- f. Hentikan frase „ya...tapi...“ tetapi responlah dengan frase „ya... dan...“

Menurut SPAMEN, LAN dalam agenda perilaku pelayanan prima, fakta penting kepuasan pelanggan terdiri dari:

- a. Kepuasan pelanggan adalah alat ampuh bagi kehidupan organisasi.
- b. Pelanggan harus diberi pelayanan terbaik dan seoptimal mungkin.
- c. Kepuasan pelanggan memerlukan upaya kerja profesional yang mantap.
- d. Memuaskan pelanggan adalah tanggung jawab semua pihak dalam organisasi.
- e. Pelayanan yang memuaskan adalah tindakan kita, bukan advertensi yang kita sebarluaskan.

Pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Sinambela (2006:3) mengatakan bahwa pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Membicarakan pelayanan berarti membicarakan kebutuhan manusia. Pelayanan umum (publik) adalah segala aktivitas yang dilakukan oleh pihak lain yang ditujukan untuk memenuhi

kepentingan orang banyak. Moenir (2006:16-17) mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung. Sependapat dengan itu, Pasolong (2007:4) mengatakan bahwa pelayanan didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Pelayanan publik adalah segala sesuatu yang dilakukan pemerintah baik pusat maupun daerah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Lembaga Administrasi Negara (2000) dalam Setyaningrum (2009 :1-2) mengartikan pelayanan publik sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintahan di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara / Daerah dalam bentuk barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dari beberapa pengertian yang telah diuraikan, pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan atau aktivitas yang dilakukan oleh penyelenggara negara dalam rangka membantu menyiapkan atau memenuhi kepentingan orang lain atau masyarakat luas.

2.1.3. Konsep Inovasi

Inovasi berarti berasal dari kata "*innovation*" dari bahasa Inggris, sering diterjemahkan segala hal yang baru atau pembaharuan (S. Wojowasito dalam Ibrahim, 1988). Tetapi, ada yang menjadikan kata *innovation* dalam bahasa Indonesia menjadi inovasi. Inovasi terkadang dipakai untuk menyatakan penemuan, karena hal yang baru itu hasil penemuan. Kata penemuan dalam

bahasa Inggris disebut *discovery* dan *invention*. Kata *innovation*, *discovery*, dan *invention* mengandung arti ditemukannya sesuatu yang baru, baik sebenarnya barangnya itu sendiri sudah ada lama kemudian baru diketahui, atau memang benar-benar baru dalam arti sebelumnya tidak ada. Inovasi dapat menggunakan diskoveri atau invensi. Berikut dijelaskan ketiga pengertian tersebut satu persatu.

Diskoveri (*discovery*) adalah suatu penemuan sesuatu yang sebenarnya benda atau hal yang ditemukan sudah ada, tetapi belum diketahui orang. Misalnya penemuan benua Amerika. Sebenarnya benua Amerika itu sudah lama ada, tetapi baru ditemukan oleh Colombus pada tahun 1492. Invensi (*invention*) adalah suatu penemuan sesuatu yang benar-benar baru, artinya hasil kreasi manusia. Benda atau hal yang ditemukan itu benar-benar sebelumnya belum ada, kemudian diadakan dengan hasil kreasi baru. Misalnya penemuan teori belajar, teori pendidikan model pakaian dan sebagainya. Inovasi (*innovation*) adalah suatu ide, barang, kejadian, metode yang dirasakan atau diamati sebagai suatu hal yang baru bagi seseorang atau sekelompok orang (masyarakat), baik itu berupa hasil invensi maupun diskoveri. Inovasi diadakan untuk mencapai tujuan tertentu atau untuk memecahkan suatu masalah tertentu (Ibrahim, 1988).

Pengertian lain dari inovasi datang dari Miles (1964), yaitu;

“Innovation is a special of the genus “change” Generally speaking it seems useful to define an innovation as a deliberate, novel, specific change, which is thought to be more efficacious in accomplishing the goal of system”.

Sedangkan Rogers (1983) memberikan definisi inovasi sebagai berikut;

“An innovation is an idea, practice, or object that is perceived as new by an individual or other unit of adoptional it matters little, so far as human behavior is concerned, wheather or not an idea is “objectively” new as measured by the lapse of time since its first use or discovery. The

perceived newness of the idea for the individual determines his or her reaction to it. If the idea seems new to the individual, it is an innovation”.

Dari beberapa definisi inovasi di atas dapat diketahui bahwa tidak ada perbedaan mendasar tentang pengertian inovasi antara satu dengan yang lain. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa inovasi ialah suatu ide, hal-hal yang praktis, metode, cara, barang-barang bantuan manusia, yang diamati atau dirasakan

sebagai suatu yang baru bagi seseorang atau sekelompok orang (masyarakat). Hal yang baru itu dapat berupa hasil invensi atau diskoveri yang digunakan untuk mencapai tujuan tertentu dan diamati sebagai suatu yang baru bagi seseorang atau sekelompok masyarakat. Jadi inovasi adalah bagian dari perubahan sosial. Selanjutnya kata inovasi identik dengan modernisasi. Inovasi dan modernisasi adalah sama-sama perubahan sosial, perbedaannya hanya pada penekanan ciri dari perubahan. Inovasi menekankan pada ciri adanya suatu yang diamati sebagai suatu yang baru bagi individu atau masyarakat. Sedangkan modernisasi menekankan pada adanya proses perubahan dari tradisional ke modern, atau dari belum maju ke yang sudah maju. Jadi dapat disimpulkan bahwa diterima suatu inovasi sebagai tanda adanya modernisasi.

Inovasi secara umum dipahami dalam konteks perubahan perilaku. Inovasi biasanya erat kaitannya dengan lingkungan yang berkarakteristik dinamis dan berkembang. Pengertian inovasi sendiri sangat beragam, dan dari banyak perspektif. Menurut Rogers, salah satu penulis buku inovasi terkemuka, menjelaskan inovasi adalah sebuah ide, praktek, atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya. Pengertian dari sumber lain menyebutkan bahwa inovasi adalah kegiatan yang meliputi seluruh proses menciptakan dan menawarkan jasa atau barang baik yang sifatnya baru, lebih baik atau lebih murah

dibandingkan dengan yang tersedia sebelumnya. Sedangkan dalam Damanpour dijelaskan bahwa sebuah inovasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi.

Dengan merujuk pada pengertian-pengertian di atas, maka sebuah inovasi tidak akan bisa berkembang dalam kondisi status quo. Dan walaupun tidak ada satu kesepahaman definisi mengenai inovasi, namun secara umum dapat disimpulkan bahwa inovasi mempunyai karakteristik sebagai berikut (Roggers: 2005):

1. *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif

Sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain.

2. *Compatibility* atau Kesesuaian

Inovasi juga sebaiknya mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang tidak sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat

3. *Complexity* atau Kerumitan

Dengan sifatnya yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting.

4. *Triability* atau Kemungkinan dicoba

Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase “uji publik”, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.

5. *Observability* atau Kemudahan diamati

Sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

Dengan atribut seperti itu, maka inovasi sebuah inovasi merupakan cara baru menggantikan cara lama dalam mengerjakan atau memproduksi sesuatu. Namun demikian, inovasi mempunyai dimensi geofisik yang menempatkannya baru pada satu tempat, namun boleh jadi merupakan sesuatu yang lama dan biasa terjadi di tempat lain.

Dalam sebuah pelayanan publik, proses *re-invention* juga dimungkinkan dilakukan, dengan maksud agar pelayanan publik akan lebih mudah diterima oleh masyarakat lokal. Maksudnya bahwa pelayanan publik pada esensinya adalah sama, namun muatan lokal harus menjadi perhatian, apalagi dengan kondisi

beragam etnik, agama, nilai dan budaya lokal di masing-masing daerah.

Salah satu contoh yang paling mudah diamati dalam hasil sebuah proses *re-invention* ini adalah pengembangan situs yahoo yang memperkenalkan berbagai layanan dalam Bahasa lokal. Fitur layanan dari yahoo, baik yahoo dot

com, maupun yahoo lokal seperti yahoo dot co dot id, dot co dot jp, dsb adalah sama. Yang membedakan adalah bahasa pengantar dari masing-masing situs. Jadi pada dasarnya tidak ada inovasi yang benar-benar baru dalam layanan yahoo ini. Yang terjadi kemudian adalah *pseudo-innovation* yang secara kosmetik hanya mengubah tampilan dan bahasa pengantar ke identitas lokal. Model *pseudo-innovation* ini banyak dijumpai ketika inovasi telah merambah ke domain lokal, dan ketika warna globalnya mulai meluntur.

2.1.4. Faktor Pendorong Inovasi

Ancok (2012:58) memberikan pandangan bahwa terdapat tiga faktor yang dapat mendukung keberhasilan suatu inovasi, yaitu:

- a. Modal Manusia. Manusia dianggap sebagai modal penting dalam keberhasilan inovasi karena merupakan penggerak keunggulan organisasi sebagai pekerja. Tanpa adanya manusia, teknologi yang canggih tidak berarti karena tidak ada yang mengoperasionalkannya. Organisasi yang inovatif, haruslah memiliki manusia yang berkualitas. Komponen kualitas ini antara lain seperti memiliki kreativitas, intelektual yang tinggi, emosional, moral dan kesehatan yang baik.
- b. Modal Kepemimpinan. Manusia yang berkualitas hanya akan muncul apabila memiliki pemimpin yang baik. Pemimpin yang diharapkan adalah yang

mampu memacu tumbuhnya inovasi dalam organisasi dan memiliki pandangan jauh ke masa depan (visioner), serta memiliki kemampuan mensinergikan berbagai unit, divisi, dan sumber daya yang ada serta mampu mengarahkan atau menggerakkan orang-orang dalam organisasi untuk mencapai tujuan yang ditetapkan.

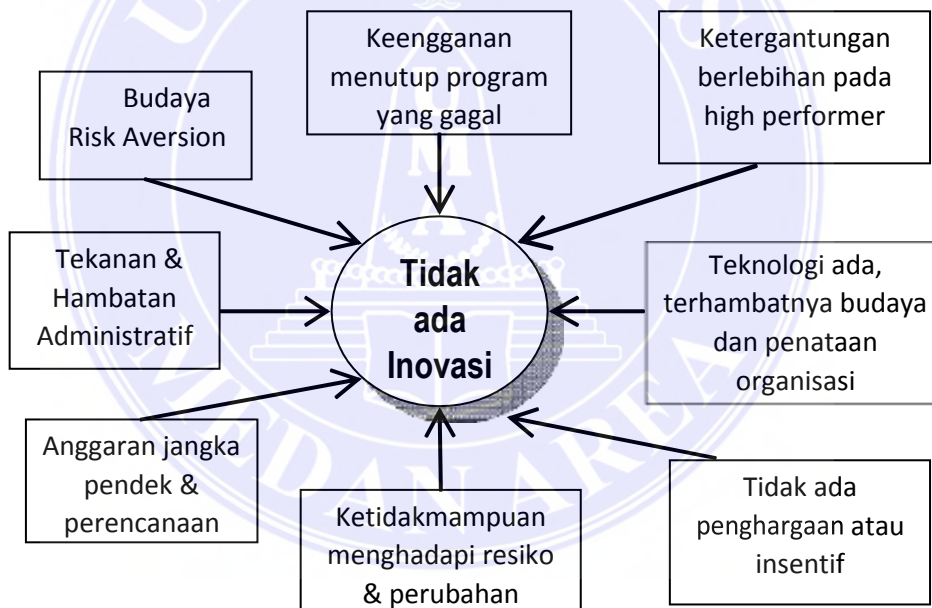
- c. Modal Struktur Organisasi. Modal ini merupakan sebuah wadah atau tempat para sumber daya manusia bekerja. Fungsi wadah ini adalah menumbuhkan inovasi. Struktur organisasi harus di desain dengan baik, tidak kaku dan terkotak-kotak apalagi bersifat hierarkis. Karena yang demikian dapat menutup ruang gerak manusia dalam berinovasi.

2.1.5. Faktor Penghambat Inovasi

Inovasi tidak terjadi secara mulus atau tanpa resistensi. Banyak dari kasus inovasi diantaranya justru terkendala oleh berbagai faktor. Biasanya budaya menjadi faktor penghambat terbesar dalam mempenetrasikan sebuah inovasi. Hambatan inovasi diidentifikasi ada delapan jenis. Salah satunya yang dimaksud dengan budaya risk aversion adalah budaya yang tidak menyukai resiko. Hal ini berkenaan dengan sifat inovasi yang memiliki segala resiko, termasuk resiko kegagalan. Sektor publik, khususnya pegawai cenderung enggan berhubungan dengan resiko, dan memilih untuk melaksanakan pekerjaan secara prosedural administratif dengan resiko minimal. Selain itu, secara kelembagaan pun, karakter unit kerja di sector publik pada umumnya tidak memiliki kemampuan untuk menangani resiko yang muncul akibat dari pekerjaanya.

Hambatan lain adalah ketergantungan terhadap figur tertentu yang memiliki kinerja tinggi, sehingga kecenderungan kebanyakan pegawai di sektor publik hanya menjadi follower. Ketika sistem tersebut hilang, maka yang terjadi adalah stagnasi dan kemacetan kerja. Selain itu, hambatan anggaran yang

periodenya terlalu pendek, serta hambatan administratif yang membuat sistem dalam berinovasi menjadi tidak fleksibel. Sejalan dengan itu juga, biasanya penghargaan atas karya-karya inovatif masih sangat sedikit. Sangat disayangkan hanya sedikit apresiasi yang layak atas prestasi pegawai atau unit yang berinovasi.



Gambar 1. Hambatan Inovasi

Sumber : Albury, 2003. hal 31

2.1.6. Pengertian Keimigrasian

Keimigrasian dapat dikatakan sebagai hal ihwal lalu lintas orang yang masuk atau keluar wilayah Negara Republik Indonesia dan pengawasan terhadap orang asing di wilayah Negara Republik Indonesia. Sebelum dideklarasikannya Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian, persoalan pergerakan ini dikendalikan oleh undang-undang dan pedoman yang berbeda, baik hasil pemerintah Hindia Belanda maupun otoritas publik Republik Indonesia setelah pengumuman otonomi pada 17 Agustus. 1945. Undang-undang yang dimaksud adalah Teolatingsbesluit 1916 (Staatsblad 1916-47) jo. Teolatingsbesluit 1949 (Staatsblad 1949-330), Toelatingsordonnantie 1949 (Staatsblad 1949-331), UU no. 42/Drt. /1953 tentang Pengelolaan Orang Luar, UU No. 8/Drt. Tahun 1955 tentang pelanggaran gerakan, UU No. 9/Drt. Tahun 1955 tentang Rumah Orang Luar, UU No. 14/Drt. Tahun 1959 tentang Surat Pergerakan Republik Indonesia. Undang- Undang No. 9/ 1992 tentang imigrasi sudah tidak memadai lagi untuk memenuhi berbagai perkembangan kebutuhan pengaturan, pelayanan, dan pengawasan di bidang Keimigrasian sehingga perlu dicabut dan diganti dengan undang-undang baru yang lebih komprehensif serta mampu menjawab tantangan yang ada. Maka, ditetapkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian. Dirubahnya kebijaksanaan politik pintu terbuka (*opendeur politic*) di bidang keimigrasian kolonial menjadi kebijaksanaan yang sifatnya selektif atau saringan (*selective policy*), di mana dalam kebijakan *selective policy* yang diimplementasikan dalam bentuk perundang-undangan dan peraturan pelaksanaannya yang secara teknis dilaksanakan di lapangan yang berkisar pada 2 (dua) hal yaitu:

1. Pengaturan tentang berbagai hal mengenai lalu-lintas orang keluar, masuk,

dan tinggal dari dan ke dalam wilayah Negara Republik Indonesia.

2. Pengaturan tentang berbagai hal mengenai pengawasan orang asing di wilayah Republik Indonesia.

Komponen selanjutnya dan makna gerakan adalah pengawasan orang luar di wilayah Indonesia. Dalam situasi yang unik ini, "manajemen" adalah seluruh rangkaian latihan untuk mengontrol atau mengawasi apakah cara yang paling umum dalam melakukan usaha adalah sesuai dengan rencana atau keputusan yang masih belum pasti. Selanjutnya yang dimaksud dengan manajemen orang luar adalah seluruh rangkaian latihan yang ditujukan untuk mengendalikan apakah bagian dan keluarnya serta kehadiran orang luar di Indonesia telah atau secara bergantian tidak sesuai dengan pengaturan pergerakan material.

Pengawasan orang asing meliputi masuk dan keluarnya orang asing ke dan dari wilayah Indonesia, dan keberadaan serta kegiatan orang asing di wilayah Indonesia. Pengawasan orang asing sebagai suatu rangkaian kegiatan pada dasarnya telah dimulai dan dilakukan oleh perwakilan Republik Indonesia di luar negeri ketika menerima permohonan pengajuan visa. Pengawasan selanjutnya dilaksanakan oleh pejabat imigrasi di Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) ketika pejabat imigrasi dengan kewenangannya yang otonom memutuskan menolak atau memberikan izin tinggal yang sesuai dengan visa yang dimilikinya. Selanjutnya pengawasan beralih ke kantor imigrasi yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal warga asing tersebut. Dari keseluruhan prosedur keimigrasian yang ditetapkan, perlu dipahami bahwa operasionalisasinya dilaksanakan berdasarkan politik hukum keimigrasian yang bersifat selektif.

Pada hakikatnya Pelaksanaan Fungsi Keimigrasian yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian terdapat pada BAB II Tentang Pelaksanaan Fungsi Keimigrasian Bagian Kesatu Umum, yang berbunyi sebagai berikut:

Menurut Pasal 3 Tentang Pelaksanaan Fungsi Keimigrasian yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian yakni meliputi:

- 1) Untuk melaksanakan Fungsi Keimigrasian, Pemerintah menetapkan kebijakan Keimigrasian.
- 2) Kebijakan Keimigrasian dilaksanakan oleh Menteri.
- 3) Fungsi Keimigrasian di sepanjang garis perbatasan Wilayah Indonesia dilaksanakan oleh Pejabat Imigrasi yang meliputi Tempat Pemeriksaan Imigrasi dan pos lintas batas.

Menurut Pasal 4 Tentang Pelaksanaan Fungsi Keimigrasian yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian yakni meliputi:

- 1) Untuk melaksanakan Fungsi Keimigrasian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3, dapat dibentuk Kantor Imigrasi di Kabupaten, Kota, Atau Kecamatan.
- 2) Di setiap wilayah kerja Kantor Imigrasi dapat dibentuk Tempat Pemeriksaan Imigrasi.
- 3) Pembentukan Tempat Pemeriksaan Imigrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan berdasarkan Keputusan Menteri.

- 4) Selain Kantor Imigrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat dibentuk Rumah Detensi Imigrasi di Ibu Kota Negara, Provinsi, Kabupaten, Atau Kota.
- 5) Kantor Imigrasi dan Rumah Detensi Imigrasi merupakan unit pelaksana teknis yang berada di bawah Direktorat Jenderal Imigrasi.

Menurut Pasal 5 Tentang Pelaksanaan Fungsi Keimigrasian yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian yakni meliputi: Fungsi Keimigrasian di setiap Perwakilan Republik Indonesia atau tempat lain di luar negeri dilaksanakan oleh Pejabat Imigrasi dan/atau Pejabat Dinas Luar Negeri yang ditunjuk.

Menurut Pasal 6 Tentang Pelaksanaan Fungsi Keimigrasian yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian yakni meliputi: Pemerintah dapat melakukan kerja sama internasional di bidang Keimigrasian dengan negara lain dan/atau dengan badan atau organisasi internasional berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dari uraian mengenai pengertian umum, dapat dinyatakan juga bahwa pada hakekatnya keimigrasian merupakan: “suatu rangkaian kegiatan dalam pemberian pelayanan dan penegakan hukum serta pengamanan terhadap lalu lintas keluar masuknya setiap orang dari dan ke dalam wilayah RI, serta pengawasan terhadap keberadaan warga negara asing di wilayah Republik Indonesia.

2.1.7. Izin Tinggal Keimigrasian Orang Asing

Izin keimigrasian adalah bukti keberadaan yang sah bagi setiap orang asing di wilayah Indonesia. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2021 dinyatakan bahwa izin tinggal merupakan izin

yang diberikan kepada orang asing oleh Pejabat Imigrasi atau Pejabat Dinas Luar Negeri baik secara manual maupun elektronik untuk berada di Wilayah Indonesia. Izin keimigrasian terdiri dari :

a. Izin Singgah

Diberikan kepada orang asing yang memerlukan singgah di wilayah Indonesia untuk meneruskan perjalanan ke negara lain. Izin singgah sering juga disebut izin transit. Lamanya izin singgah tergantung pada jadwal pemberangkatan pesawat atau kapal yang akan ditumpangi menuju atau untuk meneruskan perjalanan tersebut.

b. Izin Tinggal Kunjungan

Diberikan kepada orang asing yang berkunjung ke wilayah Indonesia untuk waktu yang singkat dalam rangka tugas pemerintahan, pariwisata, kegiatan sosial budaya atau usaha. Jangka waktu izin kunjungan disesuaikan dengan keperluan atau jadwal kegiatan tersebut.

c. Izin Tinggal Terbatas

Diberikan kepada orang asing yang memenuhi persyaratan-persyaratan keimigrasian dan mengajukan permohonan tinggal untuk jangka waktu terbatas di wilayah Indonesia, baik karena pekerjaan atau alasan-alasan lain yang sah tersebut.

d. Izin Tinggal Tetap

Diberikan kepada orang asing yang telah menetap di wilayah Indonesia secara

berturut-turut untuk jangka waktu tertentu dan memenuhi persyaratan-persyaratan keimigrasian serta syarat syarat lain tersebut.

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian merupakan perubahan dari Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1992. Pada Pasal 48 ayat 3 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 menjelaskan mengenai izin tinggal di Indonesia, diantaranya sebagai berikut :

1) Izin Tinggal Diplomatik

Diberikan kepada orang asing yang masuk Wilayah Indonesia dengan Visa diplomatik dan perpanjangannya diberikan oleh Menteri Luar Negeri.

2) Izin Tinggal Dinas

Diberikan kepada orang asing yang masuk Wilayah Indonesia dengan Visa dinas dan perpanjangannya diberikan oleh Menteri Luar Negeri.

3) Izin Tinggal Kunjungan

Diberikan kepada orang asing yang masuk Wilayah Indonesia dengan Visa kunjungan, Anak yang baru lahir di Wilayah Indonesia dan pada saat lahir ayah dan/atau ibunya pemegang izin tinggal kunjungan. Izin tinggal kunjungan berakhir karena pemegang izin tinggal kunjungan kembali ke negara asalnya, izinnnya telah habis masa berlaku, dikenai deportasi, atau meninggal dunia.

4) Izin Tinggal Terbatas

Diberikan kepada orang asing yang masuk Wilayah Indonesia dengan Visa tinggal terbatas atau orang asing yang diberikan alih status yang meliputi orang asing dalam rangka penanaman modal, bekerja sebagai tenaga ahli, melakukan tugas sebagai rohaniawan. Izin tinggal terbatas berakhir karena pemegang izin tinggal terbatas, kembali ke negara asalnya dan tidak bermaksud masuk lagi ke

wilayah Indonesia, izinnya telah habis masa berlaku, dikenai deportasi dan meninggal dunia. Masa berlaku izin tinggal terbatas diberikan untuk waktu paling lama 2 (dua) tahun dan dapat diperpanjang.

5) Izin Tinggal Tetap

Diberikan kepada orang asing pemegang Izin Tinggal terbatas sebagai rohaniwan, pekerja, investor, dan lanjut usia, keluarga karena perkawinan campuran, orang asing eks warga negara Indonesia dan eks subjek anak berkewarganegaraan ganda Republik Indonesia.

Izin Tinggal Tetap dapat berakhir dengan alasan pemegang izin keluar masuk (Multiple Re-entry Permit) melewati masa berlaku saat pemegang berada di luar negeri selama lebih dari 1 (satu) tahun atau tidak berharap untuk masuk kembali di Wilayah Indonesia, tidak memperpanjang Izin Tinggal Tetap setelah 5 (lima) tahun, memperoleh kewarganegaraan Indonesia, dikenakan tindakan Deportasi, dan meninggal dunia.

2.1.8. Standar Operasional Prosedur Pemberian Izin Tinggal

1. SOP Perpanjangan Izin Tinggal Kunjungan (ITK)

No	Kegiatan	Pelaksanaan				Mutu Baku			Keterangan	
		Intalimik	Pos / Bank	Tata Usaha	Intelosikim	Tikom	Kelengkapan	Waktu		Output
1.	Menerima permohonan, memeriksa kelengkapan persyaratan, dan memberikan tanda terima permohonan	Isi					Berkas permohonan dan dokim	5 menit	Tanda terima permohonan	Persyaratan permohonan sesuai peraturan yang berlaku
2.	Meneliti Keabsahan data informasi / dokumen pemohon dan penjamin	Masalah?					Berkas permohonan dan dokim	5 menit	Paraf persetujuan	Apabila ada temuan / ketidaksesuaian dilanjutkan pada Bidang Intelidakim
3.	Memasukan data pemohon ke aplikasi SSO	entri					Berkas permohonan	5 menit	Data pemohon di komputer	
4.	Memeriksa data pemohon pada daftar cekal	Masalah?					Berkas permohonan dan dokim	1 menit	Verifikasi data cekal pemohon	Apabila masuk dalam daftar cekal ditindaklanjuti pada Bidang Intelidakim
5.	Melakukan pengambilan foto dan sidik jari pemohon sebagai data biometrik serta memberikan tanda terima pengantar pembayaran (kode billing) ke pos / bank						Tanda terima permohonan	5 menit	Foto biometrik dan sidik jari pemohon	
6.	Menerima pembayaran sesuai permohonan / tanda terima pengantar pembayaran (kode billing) dan memberikan tanda bukti bayar						tanda terima pengantar pembayaran (kode billing)	5 menit	Slip tanda bukti pembayaran	Tanda bukti bayar digunakan untuk pengambilan dokim selesai
7.	Memberikan nomor register dan menerakan cap Izin Tinggal Kunjungan pada paspor pemohon						Berkas permohonan dan dokim	3 menit	Nomor register pemohon dalam sistem	
8.	Memberikan pengesahan oleh pejabat yang ditunjuk	P/2					Dokim dan paspor	3 menit	Tanda tangan pada dokim dan paspor	Pengesahan dilakukan oleh Kakanim atau pejabat yang ditunjuk
9.	Melakukan pemidain akhir berkas permohonan beserta fotokopi halaman paspor yang terdapat peneraban cap Izin Tinggal Kunjungan sebagai arsip	P/1					Dokim dan paspor	5 menit	Data hasil pindaian dokumen	koreksi data pada sistem bila perlu
10.	Menerima tanda bukti bayar dan menyerahkan dokumen keimigrasian yang telah selesai kepada pemohon	kelir					Bukti pengambilan dokim	3 menit	Paspor yang telah diterakan cap ITK	Pemohon menunjukkan tanda bukti bayar sebagai syarat pengambilan dokim
11.	Melakukan pengarsipan berkas yang telah selesai	selesai					Berkas selesai dan ekspedisi Tikom	3 menit	Arsip berkas selesai	

2. SOP Perpanjangan Izin Tinggal Terbatas (ITAS)

No	Kegiatan	Pelaksana					Mula-Berakhir			Keterangan
		Kelembagaan	Pos / Bank	Tata Usaha	Intelektual	Tikom	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Menerima permohonan, memeriksa kelengkapan persyaratan, dan memberikan tanda terima permohonan	laket					Berkas permohonan dan dokim	5 menit	Tanda terima permohonan	Persyaratan permohonan sesuai peraturan yang berlaku
2.	Meneliti Keabsahan data informasi / dokumen pemohon dan penjamin	Masalah?					Berkas permohonan dan dokim	5 menit	Faraf persetujuan	Apabila ada temuan / ketidaksesuaian di lanjutkan pada Bidang Intelektual
3.	Memasukan data pemohon ke aplikasi SSO	anti					Berkas permohonan	5 menit	Data pemohon di komputer	
4.	Memeriksa data pemohon pada daftar cekal	Masalah?					Berkas permohonan dan dokim	1 menit	Verifikasi data cekal pemohon	Apabila masuk dalam daftar cekal ditindaklanjuti pada Bidang Intelektual
5.	Melakukan pengambilan foto dan sidik jari pemohon sebagai data biometrik serta memberikan tanda terima pengantar pembayaran (kode billing) ke pos / bank						Tanda terima permohonan	5 menit	Foto biometrik dan sidik jari pemohon	
6.	Menerima pembayaran sesuai permohonan / tanda terima pengantar pembayaran (kode billing) dan memberikan tanda bukti bayar						tanda terima pengantar pembayaran (kode billing)	5 menit	Slip tanda bukti pembayaran	Tanda bukti bayar digunakan untuk pengambilan dokim selesai
7.	Memberikan nomor register dan menerakan cap Izin Tinggal Terbatas pada paspor pemohon						Berkas permohonan dan dokim	3 menit	Nomor register pemohon dalam sistem	
8.	Memberikan pengesahan oleh pejabat yang ditunjuk	P/O					Dokim dan paspor	3 menit	Tanda tangan pada dokim dan paspor	Pengesahan dilakukan oleh Kakarim atau pejabat yang ditunjuk
9.	Melakukan pemisahan akhir berkas permohonan beserta fotokopi halaman paspor yang terdapat peneraan cap Izin Tinggal Terbatas sebagai arsip	P/O					Dokim dan paspor	5 menit	Data hasil pindai dokumen	koreksi data pada sistem bila perlu
10.	Menerima tanda bukti bayar dan menyerahkan dokumen keimigrasian yang telah selesai kepada pemohon	laket					Bukti pengambilan dokim	3 menit	Paspor yang telah diterakan cap ITAS	Pemohon menunjukkan tanda bukti bayar sebagai syarat pengambilan dokim
11.	Melakukan pengarsipan berkas yang telah selesai	selesai					Berkas selesai dan ekspedisi Tikom	3 menit	Arsip berkas selesai	

1. SOP Perpanjangan Izin Tinggal Tetap (ITAP)

No	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		Intakim	Pos / Bank	Tata Usaha	Inteldakim	Tikom	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Menerima permohonan, memeriksa kelengkapan persyaratan, dan memberikan tanda terima permohonan						Berkas permohonan dan dokim	5 menit	Tanda terima permohonan	Persyaratan permohonan sesuai peraturan yang berlaku
2.	Meneliti Keabsahan data informasi / dokumen pemohon dan penjamin						Berkas permohonan dan dokim	5 menit	Paraf persetujuan	Apabila ada temuan / ketidaksesuaian dilanjutkan pada Bidang Inteldakim
3.	Memasukan data pemohon ke aplikasi SSO						Berkas permohonan	5 menit	Data pemohon di komputer	
4.	Memeriksa data pemohon pada daftar cekal						Berkas permohonan dan dokim	1 menit	Verifikasi data cekal pemohon	Apabila masuk dalam daftar cekal dibindaklanjuti pada Bidang Inteldakim
5.	Melakukan cek lapangan ke daerah domisili pemohon						Berkas permohonan dan dokim	5 menit	Hasil laporan pengawasan	
6.	Membuat surat permohonan ke Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Sumatera Utara dan Direktorat Jenderal Imigrasi						Hasil laporan pengawasan	5 menit	Surat ke Kanwil dan Direktorat	
7.	Melakukan pengambilan foto dan sidik jari pemohon sebagai data biometrik serta memberikan surat permohonan kepada pemohon untuk dikirim ke Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Sumatera Utara dan Direktorat Jenderal Imigrasi						Tanda terima permohonan	5 menit	Foto biometrik dan sidik jari pemohon	
8.	Menerima persetujuan permohonan dan Direktorat Jenderal Imigrasi serta memberikan kepada pemohon berupa tanda terima pengantar pembayaran (kode billing) ke pos / bank						Surat persetujuan dari Direktorat	3 menit	tanda terima pengantar pembayaran (kode billing)	
9.	Menerima pembayaran sesuai permohonan / tanda terima pengantar pembayaran (kode billing) dan memberikan tanda bukti bayar						tanda terima pengantar pembayaran (kode billing)	5 menit	Slip tanda bukti pembayaran	Tanda bukti bayar digunakan untuk pengambilan dokim selesai
10.	Mencetak kartu Izin Tinggal Tetap, memberikan nomor register dan menaruh cap Izin Tinggal Tetap dan Multiple Re-Entry Permit pada paspor pemohon						Berkas permohonan dan dokim	3 menit	KITAP dan nomor register pemohon dalam sistem	
11.	Memberikan pengesahan oleh pejabat yang ditunjuk						Dokim dan paspor	3 menit	Tanda tangan pada dokim dan paspor	Pengesahan dilakukan oleh Kakawin atau pejabat yang ditunjuk
12.	Melakukan pemisahan akhir berkas permohonan beserta fotokopi halaman paspor yang terdapat peneraan cap izin Izin Tinggal Tetap dan Multiple Re-Entry Permit pada paspor pemohon sebagai arsip						Dokim dan paspor	5 menit	Data hasil pindah dokumen	konver data pada sistem bila perlu
13.	Menerima tanda bukti bayar dan menyerahkan Kartu Izin Tinggal Tetap dan dokumen kamigrasian yang telah selesai kepada pemohon						Bukti pengambilan dokim	3 menit	KITAP dan Paspor yang telah diberikan cap ITAP dan MREP	Pemohon menunjukkan tanda bukti bayar sebagai syarat pengambilan dokim
14.	Melakukan pengarsipan berkas yang telah selesai						Berkas selesai dan ekpedisi Tikom	3 menit	Arsip berkas selesai	

2.2. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan penelaahan terhadap penelitian-penelitian serupa yang telah dilakukan sebelumnya oleh siapa saja. Hal ini berguna untuk pedoman, panduan atau tolak ukur peneliti dalam meneliti dan menganalisis suatu pokok permasalahan. Beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan pengadaan barang dan jasa adalah sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Diah Nur Fitriana Inovasi pada tahun 2014 yang berjudul “Pelayanan Publik BUMN (Studi Deskriptif tentang Inovasi *Boarding Pass system* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api PT KAI di Stasiun Gubeng Surabaya)” bertujuan untuk Selama ini pelayanan KA oleh PT KAI tidak memberikan ketertiban, keamanan, dan kenyamanan bagi pengguna karena adanya praktik percaloan, penumpang gelap, dan kuota toleransi. Oleh karena itu, PT KAI melakukan inovasi sistem boarding pass untuk semua stasiun operasi termasuk Stasiun Surabaya Gubeng. Penelitian ini mendeskripsikan bagaimana sistem boarding pass dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Stasiun Surabaya Gubeng. Penelitian ini menggunakan 4 indikator dari Zeithamal, Parasuraman, dan Berry yaitu Tangible, Realiability, Responsiveness, Assurance. Penelitian ini menggunakan teori pelayanan publik, teori inovasi, kualitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, dan penelitian deskriptif. Penelitian ini berlokasi di Stasiun Surabaya Gubeng. Informan adalah pengguna dan server kereta api di Stasiun Gubeng Surabaya. Server kereta api diperoleh melalui purposive sampling, kemudian pengguna diperoleh melalui accidental sampling. Pengumpulan data diperoleh melalui observasi, deep intervieu. Analisis data diperoleh

melalui reduksi data, penyajian data, dan verifikasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi sistem boarding pas dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Stasiun Surabaya Gubeng.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Yogi Suwarni dengan judul penelitian “Inovasi di Sektor Publik” pada tahun 2008 yang bertujuan untuk Inovasi di sektor publik adalah salah satu jalan atau bahkan “breakthrough” untuk mengatasi kemacetan dan kebuntuan organisasi di sektor publik. Karakteristik dari sistem di sektor publik yang rigid, kaku dan cenderung status-quo harus mampu dicairkan melalui penularan budaya inovasi. Inovasi yang biasanya hanya akrab di lingkungan dinamis seperti di sektor bisnis, perlahan mulai disuntikkan ke lingkungan sektor publik. Sinyal perubahan pun menunjukkan positif, di mana inovasi mulai mendapat tempat di sektor publik. Budaya inovasi ini harus dapat dipertahankan dan dikembangkan lebih baik lagi. Hal ini tidak terlepas dari dinamika eksternal dan tuntutan perubahan yang sedemikian cepat, yang terjadi di luar organisasi publik. Selain itu perubahan di masyarakat dengan tingkat literasi yang lebih baik, mempunyai kesadaran (awareness) yang lebih baik akan haknya. Dengan demikian maka sektor publik dapat menjadi sektor yang dapat mengakomodasi dan merespon secara cepat setiap perubahan yang terjadi. Pelajaran penting mengenai inovasi di sektor publik dapat diambil dari masalah yang timbul seputar upaya penerapan teknologi komunikasi dan informasi (ICT) di lingkungan instansi pemerintah di Indonesia, serta inisiatif Pemerintah Malaysia dalam menerapkan pelayanan publik secara elektronik (e- service).

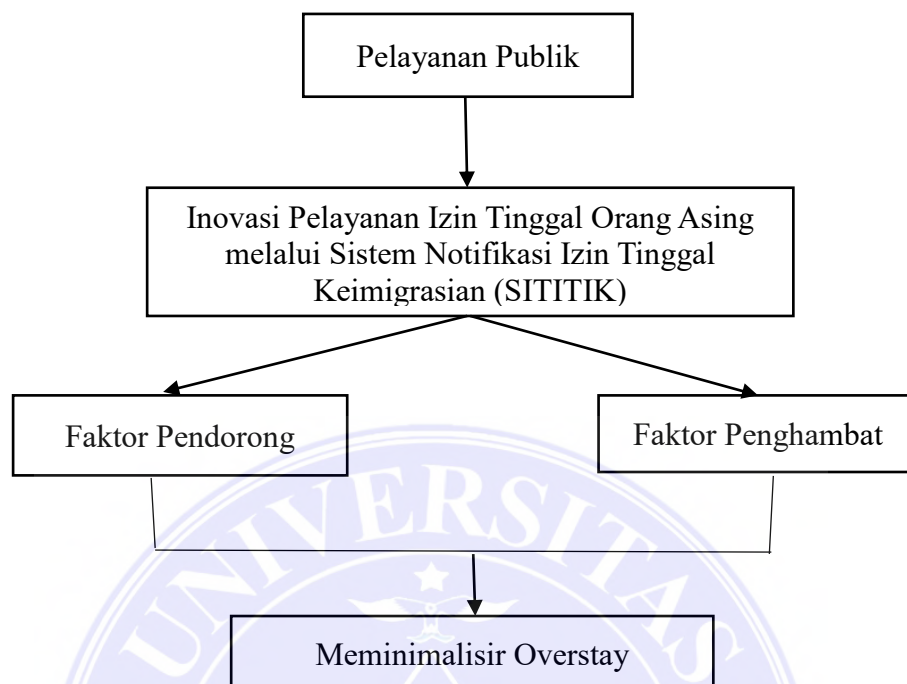
3. Penelitian yang dilakukan oleh Ladiatno Samsara pada tahun 2013 dengan judul “Inovasi Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi (Studi Tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Surat Perjalanan Republik Indonesia di Kantor Imigrasi Klas I Khusus Surabaya)” Identitas merupakan syarat wajib yang harus dimiliki oleh setiap warga negara yang akan bepergian ke luar negeri. Kantor Imigrasi Yang Ditunjuk Kelas I Surabaya merupakan lembaga Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia yang berwenang dalam memberikan dokumen perjalanan ke luar negeri/paspor. Layanan paspor meningkat setiap tahun. Meningkatnya petisi disertai dengan indeks kepuasan yang tinggi. Dari sini terlihat adanya inovasi di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Surabaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Makalah pembahasan lebih difokuskan pada inovasi yang terdapat pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya menurut perspektif inovasi Damanpour and Attributes Rogers dan mendeskripsikan kualitas pelayanan yang terdapat pada Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya.
4. Penelitian yang dilakukan oleh Hendra Syah Rizal pada tahun 2019 dengan judul “inovasi Pelayanan Pengurusan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Tanjung Balai Karimun Provinsi Kepulauan Riau”. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tentang inovasi pelayanan paspor dengan menggunakan tipe deskriptif kualitatif. Instrument yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumen. Hasilnya ditemukan bahwa program inovasi pelayanan paspor di Kantor Imigrasi sudah berjalan dengan baik dilihat melalui pelayanan yang terintegrasi dan berdasarkan SOP serta

memberikan manfaat yang positif bagi masyarakat dan Lembaga. Kerjasama dapat terjalin hingga melibatkan semua unsur Good Governance. Namun pelaksanaan layanan paspor online berjalan kurang baik karena mind-set para pemohon yang masih berfikir bahwa paspor mandiri atau APM lebih efektif dan efisien.

2.3. Kerangka Pemikiran

Pada era globalisasi ini kemajuan teknologi informasi dan komunikasi lebih ditekankan dalam efisiensi dan efektifitas dari sebuah pelayanan publik. Khususnya saat dunia dalam situasi dan kondisi tertekan dengan adanya wabah penyakit yang disebut covid-19. Sehingga dalam mengatasi hal ini, inovasi pelayanan sangat diperlukan.

Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan dalam memberikan pelayanannya telah melakukan sebuah inovasi di tengah masa pandemic covid 19. Inovasi pelayanan ini digunakan untuk khususnya untuk melayani orang asing dalam kaitannya pemberian izin tinggal. Inovasi pelayanan ini kemudian menjadi sebuah fenomena yang menarik untuk diteliti lebih lanjut khususnya terhadap faktor penghambat maupun faktor pendorong keberhasilannya. Tujuannya agar dapat diketahui bagaimana kondisi inovasi pelayanan yang diberikan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan dalam memberikan inovasi pelayanan izin tinggal orang asing melalui sistem SITITIK. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat melalui gambar 2 berikut:



Gambar 2. Kerangka Berfikir

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Waktu dan Tempat Penelitian

Adapun waktu penelitian yang menunjukkan berapa lama peneliti melakukan penelitian, menganalisis, menginterpretasikan serta menyimpulkan hasil penelitian yaitu mulai dari bulan November 2021 hingga bulan Maret 2022. Sedangkan lokasi penelitiannya adalah Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Medan yang berada di Jalan Jend. Gatot Subroto Km. 6,2 No.268 A Medan.

3.2. Bentuk Penelitian

Bentuk penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan mendeskripsikan atau menganalisis tentang suatu fenomena, peristiwa, sebuah kepercayaan, suatu sikap manusai, dan aktivitas sosial baik secara individu atau perorangan maupun secara kelompok (Sukmadinata, 2009). Selain itu, pendekatan yang digunakan adalah deskriptif. Hal ini karena dalam penelitian ini mencoba untuk mengetahui, menganalisis serta mendeskripsikan fenomena yang berkaitan dengan inovasi pelayanan SITITIK.

3.3. Informan Penelitian

Dalam penelitian ini yang akan menjadi Informan penelitian adalah para pegawai yang berkaitan dengan pelaksanaan Inovasi SITITIK dan beberapa orang asing sebagai penerima layanan yaitu diantaranya:

- 1) Mawarta D. N. Sitompul, S.Psi., M.H selaku Fungsional Umum;
- 2) Yoga Pratama selaku Analisis Keimigrasian Pertama;
- 3) Oky Setiawan, S.E selaku Analisis Keimigrasian Pertama;

- 4) Dicky Akbar Ginting, S.S selaku Analisis Keimigrasian Pertama;
- 5) Luciana Kosidin (Penjamin);
- 6) Muhammad Yani Bin Abu Samah (orang asing);
- 7) Shahbaz Ahmad (Orang Asing); dan
- 8) Tina Damanik (Penjamin).

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Kualitas pengumpulan data berkaitan dengan ketepatan cara-cara yang digunakan untuk mengumpulkan data sehingga mempengaruhi kualitas dari hasil sebuah penelitian. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data sebagai berikut:

a. Wawancara

Wawancara merupakan pola khusus dari sebuah interaksi yang dimulai secara lisan dalam rangka mencapai tujuan dan difokuskan pada objek yang spesifik dengan proses pemilihan bahan-bahan yang berkaitan dengan tujuan untuk maksud berkelanjutan (Robert Kahn dan Daniel Katz, 2006). Dalam penelitian ini, para informan akan di wawancarai secara lisan untuk mencari tahu proses pemberian pelayanan SITITIK dan juga tanggapan pengguna layanan terhadap inovasi SITITIK.

b. Observasi

Menurut Riduwan (2004) observasi adalah suatu teknik mengumpulkan data yang dilakukan dengan cara pengamatan langsung kepada objek penelitian guna melihat lebih dekat kegiatan yang dilakukan. Jenis observasi yang dilakukan adalah observasi secara partisipan atau berperan serta. Maksudnya adalah bahwa peneliti terlibat secara langsung dengan kegiatan sehari-hari

orang atau objek yang menjadi sasaran pengamatan dan digunakan sebagai sumber data penelitian (Sugiyono, 2019:203). Hal ini dilakukan sebab peneliti sendiri merupakan bagian daripada pelaksana proses pemberian pelayanan izin tinggal orang asing di Kantor Imigrasi Kelas1 Khusus TPI Medan.

c. Teknik Pengumpulan Data dengan Dokumen

Dokumen dianggap sebagai catatan sebuah peristiwa yang sudah berlalu oleh Sugiyono (2019). Catatan ini dapat berupa tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dalam penelitian ini nantinya akan mencoba menggali data melalui dokumen yang berkaitan dengan proses pemberian pelayanan izin tinggal orang asing di Kota Medan melalui aplikasi online yang disebut dengan SITITIK. Selain itu data seperti prosedur dan cara kerja aplikasi SITITIK juga diperlukan, dan data dokumen pendukung lainnya.

3.5. Teknik Analisis Data

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang memfokuskan pada bentuk kalimat-kalimat sehingga dianggap lebih mampu memahami kondisi yang kompleks yang tidak cukup apabila diukur dengan skala saja (Moleong, 2008). Sehingga dalam analisis data ini peneliti ingin menggambarkan dan mendeskripsikan dengan kalimat-kalimat mengenai inovasi pelayanan pemberian izin tinggal orang asing di Kota Medan menggunakan SITITIK. Adapun proses

Model analisis data yang digunakan peneliti adalah model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana (2014) yaitu:

a. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Reduksi data adalah teknik analisis data kualitatif dengan cara menganalisis secara tajam, menggolongkan, mengarahkan, memilah data-data yang baik, apabila ditemukan data yang tidak relevan maka harus dibuang kemudian mengorganisasi data sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir dapat diambil.

b. *Data Display* (Penyajian Data)

Penyajian data merupakan kegiatan setelah reduksi data dan peneliti mendapatkan informasi lengkap untuk menjawab pertanyaan penelitian. Informasi itu kemudian disusun dengan baik dan sistematis sehingga dapat kemungkinan adanya penarikan kesimpulan. Bentuk penyajian data dalam penelitian kualitatif adalah berupa kalimat atau teks naratif, berbentuk matriks, grafik jaringan maupun bagan yang tetap terdapat deskripsian.

c. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah teknik analisis data terakhir setelah penyajian data. Dan teknik ini dapat digunakan sebagai pedoman untuk mengambil suatu tindakan.

3.6. Definisi Konsep dan Operasional

3.6.1. Definisi Konsep

Inovasi merupakan suatu gagasan, metode, tindakan, produk, dan atau jasa yang dianggap baru oleh individu ataupun kelompok yang mengadopsinya. Anggapan sebagai ide baru oleh seseorang ditentukan

berdasarkan reaksinya dalam bertindak. Apabila dianggap baru maka dikatakan inovasi.

Definisi dari inovasi sendiri meliputi mengenai pengembangan dan implementasi sesuatu yang baru. Istilah 'baru' di sini bukan berarti produk yang masih orisinal tetapi lebih mengarah pada newness (kebaruan). Arti kebaruan ini, mengartikan bahwa inovasi adalah mengkreasikan dan mengimplementasikan sesuatu yang telah ada menjadi satu kombinasi yang baru. 'Kebaruan' sendiri terkait dengan dimensi ruang dan waktu. "Kebaruan" terikat dengan dimensi ruang. Artinya, suatu produk akan dipandang sebagai sesuatu yang baru di suatu tempat tetapi bukan barang baru lagi di tempat yang lain. Namun demikian, dimensi jarak ini telah dijumpai oleh kemajuan teknologi informasi yang sangat dahsyat sehingga dimensi jarak dipersempit. Implikasinya, ketika suatu penemuan baru diperkenalkan kepada suatu masyarakat tertentu, maka dalam waktu yang singkat, masyarakat akan mengetahuinya. Dengan demikian 'kebaruan' relatif lebih bersifat universal. 'Kebaruan' terikat dengan dimensi waktu yang artinya, kebaruan di jamannya.

3.6.2. Definisi Operasional

a. Inovasi menurut Roggers (2005):

- 1) Relative Advantage atau Keuntungan Relatif, yaitu sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Adanya sebuah nilai

kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain.

- 2) *Compability* atau Kesesuaian, yaitu mempunyai sifat kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu sendiri secara cepat.
- 3) *Complexity* atau Kerumitan, dengan sifatnya yang baru maka inovasi memiliki tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya
- 4) *Triability* atau kemungkinan dicoba, yaitu inovasi bisa diterima jika hanya telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih.
- 5) *Observability* atau Kemudahan diamati, yaitu inovasi harus dapat diamati, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

b. Faktor pendorong keberhasilan inovasi (Ancok, 2012):

- 1) Modal manusia
- 2) Modal kepemimpinan
- 3) Modal struktur organisasi

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

- 1) SITITIK memiliki kebaruan dan memiliki keunggulan lebih dibandingkan sistem yang lama.
- 2) SITITIK memiliki kesesuaian terhadap inovasi lama karena merupakan lanjutan dari sistem SIMKIM V.2, dan tidak semata mengganti inovasi lama tersebut.
- 3) SITITIK layak dikatakan sebagai inovasi baru dan SITITIK juga mengalami kerumitan khususnya pada munculnya bugs yang hingga saat ini masih terus dilakukan pengembangan.
- 4) SITITIK telah melalui uji coba ke khalayak umum dan menerima respon yang positif karena dirasa sangat membantu warga asing.

SITITIK mudah diamati dan bersifat *observability* yang dapat dilakukan oleh semua orang yang berkaitan dengan SITITIK melalui monitoring dan evaluasi.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan, maka beberapa saran yang dapat diberikan antara lain:

- 1) Kantor Imigrasi lainnya perlu meniru dalam meningkatkan kebaruan dari pelayanan yang unggul dari sistem yang lama;
- 2) Meskipun SITITIK telah dianggap sebagai inovasi yang unggul, sebaiknya kehadiran SITITIK bukan sebagai pengganti inovasi yang lama;
- 3) Untuk Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan, perlu ditemukan segera penyelesaian terhadap kendala baik mengenai bugs yang sering muncul, juga mengenai database yang harus sinergi antara SIMKIM V.2 dengan SITITIK
- 4) Inovasi baru harus melalui uji coba kepada masyarakat agar dapat diukur kebermanfaatannya terhadap masyarakat luas;
- 5) Inovasi harus mudah diamati dan dilakukan penelitian guna mengawasi dan memberi evaluasi.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Albury, David. 2003. *Innovation in the Public Sector*. Discussion paper. The
Mall. London
- Ancok, D. 2012. Psikologi Kepemimpinan dan Inovasi. Jakarta: Erlangga
- Darmawan, Ikhsan. 2011. E-Government: Studi Pendahuluan di Kabupaten
Sragen. *Proceeding Simposium Nasional Otonomi Daerah 2011 LAB-ANE*
FISIP Untirta. Diakses dari [http://lab-
ane.fisip-untirta.ac.id/ejurnal-labane/](http://lab-ane.fisip-untirta.ac.id/ejurnal-labane/)
tgl 16 Februari 2012 pk1 23.02
- Disampaikan pada Seminar Nasional, Pengembangan Ilmu Ekonomi dalam
Menghadapi Globalisasi, hal. 181-192, ISBN: 978-602-8819-34-3, UNP
Press Padang, Fakultas Ekonomi UNP, Maret 2011*
- Dwiyanto, Agus (ed.). 2006. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan
Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Fitriana, Diah Nur. 2014. Pelayanan Publik BUMN (Studi Deskriptif tentang
Inovasi Boarding Pass Sistem dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan
Kereta Api PT KAI di Stasiun Gubeng Surabaya. *Jurnal Kebijakan dan
Manajemen Publik, Volume 2, Nomor 1.*
- Halvorsen, Thomas, et al. 2005. *On the Differences between public and private
sector innovations*. Publin Report. Oslo.
- Kominfo, [https://kominfo.go.id/content/detail/8098/ditjen-imigrasi-sebut-
pemberian-izin-tinggal-orang-asing-masih-terkendala-imtas/0/artikel_gpr](https://kominfo.go.id/content/detail/8098/ditjen-imigrasi-sebut-pemberian-izin-tinggal-orang-asing-masih-terkendala-imtas/0/artikel_gpr)
- Miles, M.B, Huberman, A.M, & Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A
Methods Sourcebook, Edition 3*. USA: Sage Publications. Terjemahan
Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press

- Muluk, Khairul . 2008. *Knowledge Management Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. Jatim: Bayumedia Publising
- Moenir, H.A.S.2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Moleong, J. Lexy.2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Posdakarya
- M. Iman Santoso, *Perspektif Imigrasi dalam Migrasi Manusia*, 2014.
- Nurrizha A. Charani, Tri Putra Adi, dan Diba H. Latif, Penerapan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (APAPO) Dalam Perpektif E-Government, *Jurnal Kebijakan Publik*, Volume 11, Nomor , 2020.
- Pasolong, Harbani. 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*.. Bandung: Alfabeta
- Pusbindiklatren Bappenas. 2020. *Inovasi Kebijakan dan Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi*. *Majalah Simpul Perencana* .Volume 37.
- Rachmat Reiza Mirhaj, Friement F.S Aruan. *Pelayanan izin tinggal online Teknis Substantif Bidang Keimigrasian*, Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Hukum Dan Hak Asasi Manusia Kementerian Hukum Dan Hank Asasi Manusia Republik Indonesia 2020, Jakarta: Percetakan Pohon Cahaya 2020.
- Rizal, Syah Hendra. 2019. *Inovasi Pelayanan Pengurusan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Tanjung Balai Karimun Provinsi Kepulauan Riau*. Pekanbaru: Universitas Islam Riau
- Rogers, Everett M. 2003. *Free Press*. hal 219
- Rogers, E.M., 2005. *Diffusion of Innovations 5th edition*, Free Press. New York

- Samsara, Ladiatno. 2013. Inovasi Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I.
Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, Volume 1, Nomor 1.
- Setyaningrum, Erna. 2009. *Inovasi Pelayanan Publik*. Surabaya : Medika Aksara
Globalindo
- Sinambela, Litjan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan,
dan Implementasinya*. Jakarta: Bumi Aksara
- Subarsono. 2009. *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sukmadinata, Nana Syaodih. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung:
Remaja Rosdakarya
- Suwarni, Yogi. 2008. *Inovasi d Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press
- Suyanto, Bagong. 2005. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Kencana Prenanda
Media Group
- United Nations, 2005. *Innovations in the Public Sector: Compendium of Best
Practices*. UNDESA. New York.
- Usman, Nurdin. 2002. *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. Jakarta:
Grasindo
- [Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan](#)
<https://www.youtube.com/watch?v=BQ4hB7WHoHQ>

Lampiran 1. Draft Wawancara

“Inovasi Pelayanan SITITIK”

A. Untuk Pegawai Kantor Imigrasi

- 1) Bagaimanakah pelayanan untuk ijin tinggal orang asing sebelum adanya aplikasi SITITIK?
- 2) Apakah SITITIK memiliki keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan cara-carasebelumnya?
- 3) Apa yang membedakan SITITIK ini dengan cara yang lama?
- 4) Mengapa diciptakannya SITITIK ini?
- 5) Adakah kesesuaian pelayanan SITITIK dengan pelayanan sebelumnya?
- 6) Adakah kerumitan yang ditemukan dalam pembuatan pelayanan SITITIK ini? Jika ada apa saja kerumitan yang dialami dan bagaimana cara mengatasinya?
- 7) Apakah pelayanan SITITIK ini telah dilakukan uji coba? Adakah keuntungan yang lebih dibandingkan pelayanan yang lama?
- 8) Apakah pelayanan SITITIK sering diamati? Bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik?
- 9) Bagaimana keadaan pegawai yang berkecimpung dalam inovasi pelayanan SITITIK ini? Apakah semuanya mengerti masing-masing tugas dan tanggungjawabnya? Apakah mengerti dengan pemakaian teknologi?
- 10) Bagaimana kreativitas para pegawainya?
- 11) Bagaimana menurut anda terkait pimpinan anda dalam berperan mengembangkan pelayanan SITITIK ini? Apakah mendukung dan bersifat visioner?
- 12) Bagaimanakah struktur organisasi dalam menjalankan SITITIK ini? Siapa saja yang bertanggung jawab? (mulai dari pimpinan hingga anggota yang menjalankan)
- 13) Bagaimana komunikasi diantara struktur tersebut? Apakah bersifat kaku atau tidak?
- 14) Apasaja faktor penghambat kesuksesan pelayanan SITITIK ini?

B. Untuk Pengguna SITITIK (Warga Asing)

- 1) Adakah pelayanan lain sebelum adanya aplikasi SITITIK ini?
- 2) Bagaimana sistem SITITIK ini bekerja?
- 3) Apakah manfaat yang anda rasakan selama adanya SITITIK?
- 4) Faktor kendala apa yang anda temui dalam SITITIK?
- 5) Adakah komentar anda untuk aplikasi SITITIK?

Lampiran 2. Tabulasi data hasil wawancara

A. Hasil wawancara dengan pegawai

Nama : Mawarta D. N. Sitompul, S.Psi., M.H (kunci informan)

- 1) Bagaimanakah pelayanan untuk ijin tinggal orang asing sebelum adanya aplikasi SITITIK?

Pelayanan Izin Tinggal Keimigrasian dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur dan Standar Pelayanan yang berlaku pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan. Sebelum adanya SITITIK, setelah selesai penerbitan izin tinggal dan pengambilan paspornya petugas secara langsung menjelaskan ke pemohon dan mengingatkan kapan izin tinggal dari orang asing pemegang izin tinggal di wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan berakhir. Setelah adanya SITITIK ini, pemohon mendapatkan pengingat secara otomatis terkait kapan harus dilakukan perpanjangan izin tinggalnya. Selain itu, pengolahan data izin tinggal pada SITITIK memudahkan petugas dalam rangka penarikan data izin tinggal.

- 2) Apakah SITITIK memiliki keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan cara-carasebelumnya?

SITITIK sebagai salah satu inovasi pelayanan pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan memiliki keunggulan dimana melalui SITITIK ini dapat memberikan notifikasi atau pengingat secara langsung kepada pemohon melalui fitur *push notification* dan fitur tarik

data yang memudahkan petugas dalam pengolahan data izin tinggal orang asing.

- 3) Apa yang membedakan SITITIK ini dengan cara yang lama?

Pembeda SITITIK dengan cara lama adalah melalui pemanfaatan teknologi informasi, pemohon (baik WNA atau Penjamin) dapat memperoleh notifikasi atau pengingat secara otomatis dalam jangka waktu tertentu untuk melakukan perpanjangan izin tinggalnya untuk menghindari overstay, selain itu petugas juga dimudahkan dalam hal pemantauan serta pengelolaan data izin tinggal di wilayah kerja Kanimsus TPI Medan.

- 4) Mengapa diciptakannya SITITIK ini?

SITITIK merupakan jawaban atas permasalahan overstay dari pemohon yang disebabkan oleh lupa dan kurang memperhatikan masa berlaku izin tinggalnya, selain itu SITITIK ini juga menjadi sistem yang diharapkan dapat memudahkan petugas dalam rangka pemantauan dan pengolahan data WNA di Wilayah Kerja Kanimsus TPI Medan

- 5) Adakah kesesuaian pelayanan SITITIK dengan pelayanan sebelumnya?

Hadirnya SITITIK sebagai inovasi pelayanan keimigrasian merupakan langkah dalam peningkatan pelayanan yang berkesinambungan dan mendukung pelayanan keimigrasian bagi orang asing melalui pemanfaatan teknologi informasi saat ini

- 6) Adakah kerumitan yang ditemukan dalam pembuatan pelayanan SITITIK ini? Jika ada apasaja kerumitan yang dialami dan bagaimana cara mengatasinya?

Berkaitan dengan kerumitan yang ditemui sampai saat ini adalah permasalahan terkait jaringan dan kadang munculnya beberapa bugs dalam pengoperasian SITITIK

- 7) Apakah pelayanan SITITIK ini telah dilakukan uji coba? Adakah keuntungan yang lebih dibandingkan pelayanan yang lama?

Uji coba telah dilakukan beberapa bulan setelah dilakukan launching aplikasi dan repon pemohon sangat baik dikarenakan mereka merasa sangat terbantu dengan adanya SITITIK ini

- 8) Apakah pelayanan SITITIK sering diamati? Bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik?

Monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan melalui aplikasi SITITIK dilakukan secara rutin dalam periode tertentu untuk mengecek kendala yang dihadapi dan tindak lanjut apa yang perlu dilakukan terhadap hasil monitoring dan evaluasi tersebut

- 9) Bagaimana keadaan pegawai yang berkecimpung dalam inovasi pelayanan SITITIK ini? Apakah semuanya mengerti masing-masing tugas dan tanggungjawabnya? Apakah mengerti dengan pemakaian teknologi?

Dalam pengoperasian SITITIK ini terdapat beberapa pegawai yang memang berperan sebagai administrator serta keseluruhan dari pegawai yang memiliki tugas dan fungsi berkaitan dengan Izin Tinggal wajib paham dan mengetahui terkait SITITIK ini

- 10) Bagaimana kreativitas para pegawainya?

Pegawai memiliki kesempatan yang sama dalam melakukan evaluasi dan memberikan masukan terkait dengan SITITIK ini, pimpinan membuka kesempatan yang lebar akan saran-saran yang bersifat membangun terhadap peningkatan pelayanan keimigrasian yang ada pada Kanimsus TPI Medan.

- 11) Bagaimana menurut anda terkait pimpinan anda dalam berperan mengembangkan pelayanan SITITIK ini? Apakah mendukung dan bersifat visioner?

SITITIK ini merupakan inovasi pelayanan yang bersifat sangat visioner, terlebih lagi mengingat kondisi saat ini yang masih memberikan kesempatan bagi WNA untuk tinggal di Indonesia selama masa pandemic dikarenakan masih sulitnya akses untuk kembali ke negaranya, selain itu melalui SITITIK ini diharapkan dapat menurunkan tingkat pelanggaran hukum keimigrasian yang dilakukan WNA dalam hal ini overstay atas izin tinggalnya.

- 12) Bagaimanakah struktur organisasi dalam menjalankan SITITIK ini? Siapa saja yang bertanggung jawab? (mulai dari pimpinan hingga anggota yang menjalankan)

Penanggung jawab dalam pelaksanaan SITITIK ini adalah Kepala Kantor dan secara teknis dibantu oleh Kepala Bidang Dokumen Perjalan dan Izin Tinggal sebagai bidang yang membawahi secara langsung izin tinggal keimigrasian, selain itu juga melibatkan bidang lain dalam hal ini Tekinfokomkim dan Inteldakim. Kemudian untuk pelaksanaannya dilakukan oleh Seksi izin tinggal keimigrasian

- 13) Bagaimana komunikasi diantara struktur tersebut? Apakah bersifat kaku atau tidak?

Komunikasi antar struktur dalam pelaksanaan SITITIK ini berjalan dengan lancar dan sangat luwes, dalam hal ini pimpinan dan pelaksana sangat bersinergi dalam memberikan pelayanan yang prima dan terbaik kepada masyarakat

- 14) Apasaja faktor penghambat kesuksesan pelayanan SITITIK ini?

Faktor penghambat yang ada sampai saat ini adalah masih diketemukannya beberapa bugs dalam pengoperasionalan SITITIK, namun pengembangan terus dilakukan dalam rangka penyempurnaan sistem kerja dari SITITIK ini.

Nama : Yoga Pratama, SE selaku Analisis Keimigrasian Pertama

- 1) Bagaimanakah pelayanan untuk ijin tinggal orang asing sebelum adanya aplikasi SITITIK?

Pelayanan izin tinggal orang asing pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI mengacu pada ketentuan yang berlaku, dimana diatur dari awal pemohon memasukkan berkas sampai petugas menyerahkan paspor yang telah diperpanjang izin tinggalnya. Pada saat penyerahan paspor ke pemohon, petugas akan menjelaskan ke pemohon terkait masa berlaku dan ketentuan lainnya terkait izin tinggal serta mengingatkan kapan izin tinggal orang asing berakhir. Mengingat masa berlaku izin tinggal yang bervariasi (berlaku satu bulan sampai 5 tahun), dengan digunakannya aplikasi SITITIK, pemohon akan mendapatkan pengingat

secara otomatis terkait kapan harus dilakukan perpanjangan izin tinggalnya. Hal ini akan membantu pemohon menghindari pelanggaran Keimigrasian.

- 2) Apakah SITITIK memiliki keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan cara-carasebelumnya?

Salah satu keunggulan aplikasi SITITIK adalah fungsi *reminder* dengan cara memberikan notifikasi atau pengingat secara langsung kepada pemohon melalui fitur *push notification*. Selain itu, fitur tarik data pada SITITIK sangat memudahkan petugas dalam pengolahan data izin tinggal orang asing.

- 3) Apa yang membedakan SITITIK ini dengan cara yang lama?

Sebelum ada SITITIK, pemegang izin tinggal harus mengingat sendiri kapan izin tinggal berakhir. Dengan pemanfaatan teknologi informasi melalui aplikasi SITITIK, pemohon (baik WNA atau Penjamin) dapat memperoleh notifikasi atau pengingat secara otomatis dalam jangka waktu tertentu untuk melakukan perpanjangan izin tinggalnya untuk menghindari overstay.

- 4) Mengapa diciptakannya SITITIK ini?

SITITIK dihadirkan sebagai upaya peningkatan pelayanan kepada pemohon dengan harapan berkurangnya permasalahan overstay orang asing yang disebabkan oleh lupa atau kurang memperhatikan masa berlaku izin tinggalnya.

- 5) Adakah kesesuaian pelayanan SITITIK dengan pelayanan sebelumnya?

SITITIK merupakan bentuk layanan lanjutan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan kepada pemohon layanan izin tinggal orang asing dimana Imigrasi Medan tidak hanya memberikan layanan di kantor saja tetapi tetap memberikan layanan lanjutan dengan memanfaatkan teknologi informasi.

- 6) Adakah kerumitan yang ditemukan dalam pembuatan pelayanan SITITIK ini? Jika ada apasaja kerumitan yang dialami dan bagaimana cara mengatasinya?

Karena aplikasi SITITIK belum terkoneksi langsung dengan data server imigrasi pusat, Imigrasi medan membuat database lokal untuk pemohon yang ada di kantor imigrasi medan.

- 7) Apakah pelayanan SITITIK ini telah dilakukan uji coba? Adakah keuntungan yang lebih dibandingkan pelayanan yang lama?

Aplikasi SITITIK sudah dilakukan uji coba dan respon yang diberikan sangat positif.

- 8) Apakah pelayanan SITITIK sering diamati? Bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik?

Penggunaan aplikasi SITITIK dievaluasi secara rutin dalam periode tertentu untuk mengecek kendala yang dihadapi dan tindak lanjut apa yang perlu dilakukan terhadap kendala tersebut.

- 9) Bagaimana keadaan pegawai yang berkecimpung dalam inovasi pelayanan SITITIK ini? Apakah semuanya mengerti masing-masing tugas dan tanggungjawabnya? Apakah mengerti dengan pemakaian teknologi?

Sebelum aplikasi SITITIK diresmikan, seluruh pegawai seksi izin tinggal sudah mengikuti pelatihan tentang aplikasi SITITIK dimana terdapat beberapa pegawai yang berperan sebagai administrator.

- 10) Bagaimana kreativitas para pegawainya?

Seluruh pegawai diberikan kesempatan dalam memberikan masukan terkait dengan aplikasi SITITIK ini, pimpinan membuka kesempatan yang lebar akan saran-saran yang bersifat membangun terhadap peningkatan pelayanan keimigrasian yang ada pada Kanimsus TPI Medan.

- 11) Bagaimana menurut anda terkait pimpinan anda dalam berperan mengembangkan pelayanan SITITIK ini? Apakah mendukung dan bersifat visioner?

Pemanfaatan teknologi informasi pada aplikasi SITITIK untuk menjawab permasalahan yang terjadi dilapangan sekaligus sebagai bentuk peningkatan pelayanan lanjutan merupakan sesuatu yang inovatif dan visioner.

12) Bagaimanakah struktur organisasi dalam menjalankan SITITIK ini? Siapa saja yang bertanggung jawab? (mulai dari pimpinan hingga anggota yang menjalankan)

Kepala Kantor berperan sebagai penanggung jawab dalam pelaksanaan SITITIK, dimana secara teknis dibantu oleh Kepala Bidang Dokumen Perjalan dan Izin Tinggal sebagai bidang yang membawahi secara langsung izin tinggal keimigrasian. Kemudian untuk pelaksanaannya dilakukan oleh Seksi izin tinggal keimigrasian

13) Bagaimana komunikasi diantara struktur tersebut? Apakah bersifat kaku atau tidak?

Komunikasi berjalan dengan baik, tidak bersifat kaku, pimpinan dan pelaksana sangat bersinergi dalam satu tujuan untuk memberikan pelayanan yang prima dan terbaik kepada pemohona layanan izin tinggal.

14) Apasaja faktor penghambat kesuksesan pelayanan SITITIK ini?

Secara Teknis, masih ditemukan beberapa bugs pada aplikasi SITITIK, oleh karena itu terus dilakukan pengembangan dan perbaikan dalam rangka penyempurnaan aplikasi.

Nama : Oky Setiawan, S.E selaku (kunci utama)

1) Bagaimanakah pelayanan untuk ijin tinggal orang asing sebelum adanya aplikasi SITITIK?

Sebelum adanya SITITIK, setelah selesai penerbitan izin tinggal dan pengambilan paspornya petugas memberikan informasi ke pemohon dan mengingatkan kapan izin tinggal dari orang asing pemegang izin tinggal berakhir, dan kapan waktu tepat untuk dilakukan perpanjangan kembali. Setelah adanya SITITIK ini, pemohon mendapatkan pengingat secara otomatis terkait kapan harus dilakukan perpanjangan izin tinggalnya. Selain itu, pengolahan data izin tinggal pada SITITIK memudahkan petugas dalam rangka penarikan data izin tinggal.

2) Apakah SITITIK memiliki keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan cara-carasebelumnya?

keunggulan yang dimiliki dimana melalui SITITIK ini dapat memberikan notifikasi atau pengingat secara langsung kepada pemohon melalui fitur *push notification* dan fitur tarik data yang memudahkan petugas dalam pengolahan data izin tinggal orang asing.

3) Apa yang membedakan SITITIK ini dengan cara yang lama?

Perbedaan SITITIK dengan cara lama adalah melalui pemanfaatan teknologi informasi, pemohon (baik WNA atau Penjamin) dapat memperoleh notifikasi atau pengingat secara otomatis dalam jangka waktu tertentu untuk melakukan perpanjangan izin tinggalnya untuk menghindari overstay.

4) Mengapa diciptakannya SITITIK ini?

Untuk menjawab persoalan overstay dari pemohon yang disebabkan karena lupa dan kurang memperhatikan masa berlaku izin tinggalnya, selain itu SITITIK ini juga menjadi sistem yang diharapkan dapat memudahkan petugas dalam rangka pemantauan dan pengolahan data

5) Adakah kesesuaian pelayanan SITITIK dengan pelayanan sebelumnya?

Harus sesuai antara inovasi pelayanan keimigrasian berupa SITITIK yang merupakan langkah dalam peningkatan pelayanan yang berkesinambungan dan mendukung pelayanan keimigrasian bagi orang asing melalui pemanfaatan teknologi informasi saat ini

6) Adakah kerumitan yang ditemukan dalam pembuatan pelayanan SITITIK ini? Jika ada apa saja kerumitan yang dialami dan bagaimana cara mengatasinya?

permasalahan terkait jaringan dan dampak munculnya beberapa bugs dalam pengoperasian SITITIK serta perangkat jaringan komputer

7) Apakah pelayanan SITITIK ini telah dilakukan uji coba? Adakah keuntungan yang lebih dibandingkan pelayanan yang lama?

Uji coba telah dilakukan beberapa bulan setelah dilakukan launching aplikasi dan respon pemohon sangat baik dikarenakan mereka merasa sangat terbantu dengan adanya SITITIK ini

8) Apakah pelayanan SITITIK sering diamati? Bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik?

Selalu dilakukan Monitoring dan evaluasi berkala terhadap pelaksanaan pelayanan aplikasi SITITIK untuk mengecek kendala yang dihadapi dan tindak lanjut apa yang perlu dilakukan terhadap hasil monitoring dan evaluasi tersebut

- 9) Bagaimana keadaan pegawai yang berkecimpung dalam inovasi pelayanan SITITIK ini? Apakah semuanya mengerti masing-masing tugas dan tanggungjawabnya? Apakah mengerti dengan pemakaian teknologi?

Ada beberapa pegawai yang memang berperan sebagai administrator serta keseluruhan dari pegawai yang memiliki tugas dan fungsi berkaitan dengan Izin Tinggal wajib paham dan mengetahui terkait SITITIK ini

- 10) Bagaimana kreativitas para pegawainya?

Pegawai cukup mumpuni serta melakukan evaluasi dan memberikan masukan terkait dengan SITITIK ini, pimpinan membuka kesempatan yang lebar akan saran-saran yang bersifat membangun terhadap peningkatan pelayanan keimigrasian yang ada pada Kanimsus TPI Medan.

- 11) Bagaimana menurut anda terkait pimpinan anda dalam berperan mengembangkan pelayanan SITITIK ini? Apakah mendukung dan bersifat visioner?

Karena SITITIK lahir sebagai inovasi pelayanan yang bersifat sangat visioner, terlebih lagi mengingat kondisi saat ini yang masih memberikan kesempatan bagi WNA untuk tinggal di Indonesia selama masa pandemic dikarenakan masih sulitnya akses untuk kembali ke negaranya, selain itu melalui SITITIK ini diharapkan dapat menurunkan tingkat pelanggaran hukum keimigrasian yang dilakukan WNA dalam hal ini overstay atas izin tinggalnya.

- 12) Bagaimanakah struktur organisasi dalam menjalankan SITITIK ini? Siapa saja yang bertanggung jawab? (mulai dari pimpinan hingga anggota yang menjalankan)

Kepala Kantor sebagai penanggung jawab lalu secara teknis dibantu oleh Kepala Bidang Dokumen Perjalan dan Izin Tinggal sebagai bidang

yang membawahi secara langsung izin tinggal keimigrasian, selain itu juga melibatkan bidang lain dalam hal ini Tekinfokomkim dan Inteldakim. Kemudian untuk pelaksanaannya dilakukan oleh Seksi izin tinggal keimigrasian

- 13) Bagaimana komunikasi diantara struktur tersebut? Apakah bersifat kaku atau tidak?

pimpinan dan pelaksana sangat bersinergi dalam memberikan pelayanan yang prima dan terbaik kepada para pegawai dan juga kepada masyarakat

- 14) Apa saja faktor penghambat kesuksesan pelayanan SITITIK ini?

Terdapat persoalan kecepatan jaringan sistem dan masih diketemukannya beberapa bugs dalam pengoperasionalan SITITIK.

Nama : Dicky Akbar Ginting, S.S selaku Analisis Keimigrasian Pertama

- 1) Bagaimanakah pelayanan untuk ijin tinggal orang asing sebelum adanya aplikasi SITITIK?

Pelayanan Izin Tinggal Orang Asing sebelumnya dilaksanakan secara kesisteman melalui Aplikasi Penerbitan Izin Tinggal pada SIMKIM V.2. dimana berkas/data pemohon izin tinggal diinput, discan/pindai sampai dengan tahap proses penerbitan izin tinggal.

- 2) Apakah SITITIK memiliki keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan cara-cara sebelumnya?

SITITIK memiliki keunggulan yaitu dapat melakukan pengiriman Notifikasi Izin Tinggal yang dilakukan secara otomatis dan berkala kepada orang asing dan penjamin, dibandingkan dengan Aplikasi Penerbitan Izin Tinggal SIMKIM V.2 yang tidak terdapat fitur pengiriman notifikasi masa berlaku Izin Tinggal sehingga berpotensi orang asing *overstay* dan harus membayar biaya beban.

- 3) Apa yang membedakan SITITIK ini dengan cara yang lama?

Yang membedakan SITITIK dengan Aplikasi Penerbitan Izin Tinggal SIMKIM V.2 yaitu pada SIMKIM V.2 tidak memiliki fitur pengiriman

notifikasi masa berlaku Izin Tinggal sehingga tidak dapat melakukan pengiriman notifikasi tersebut kepada orang asing dan penjamin sedangkan SITITIK memiliki fitur pengiriman notifikasi masa berlaku Izin Tinggal sehingga dapat melakukan pengiriman notifikasi Izin Tinggal yang dilakukan secara otomatis dan berkala kepada orang asing dan penjamin menggunakan *push notification* yang dapat dipastikan akan dibaca oleh pengguna.

4) Mengapa diciptakannya SITITIK ini?

SITITIK merupakan inovasi yang diciptakan untuk mengatasi permasalahan orang asing yang terlambat melakukan perpanjangan izin tinggalnya sehingga harus dikenai *overstay*. Adapun *Overstay* tersebut mayoritas akibat orangasing/penjamin lupa akan masa berlaku izin tinggalnya sehingga harus membayar biaya beban sebesar 1 (satu) Juta Rupiah untuk keterlambatan 1 (satu) hari dari masa berlaku Izin Tinggal.

5) Adakah kesesuaian pelayanan SITITIK dengan pelayanan sebelumnya?

Kesesuaian pelayanan SITITIK dengan pelayanan SIMKIM V.2 yaitu sama-sama memiliki informasi terkait data pemohon dan masa berakhir izin tinggal orang asing, informasi tetap disampaikan kepada pemohon terkait masa izin tinggal yang akan berakhir namun pelayanan izin tinggal sebelum adanya SITITIK khususnya dalam hal penyebaran informasi hanya bersifat pasif yaitu melalui unggahan pada media sosial dan menjawab pertanyaan yang diajukan masyarakat melalui petugas di customer care ataupun di loket pelayanan izin tinggal.

6) Adakah kerumitan yang ditemukan dalam pembuatan pelayanan SITITIK ini? Jika ada apa saja kerumitan yang dialami dan bagaimana cara mengatasinya?

Adapun kerumitan yang ditemukan dalam pembuatan pelayanan SITITIK yaitu sulit melakukan sinkronisasi data izin tinggal orang asing di wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan pada server SITITIK dengan SIMKIM V.2. adapun cara mengatasi kerumitan tersebut yaitu dengan melakukan penyesuaian data secara berkala antara data yang terdapat pada server SITITIK dengan SIMKIM V.2 sehingga informasi yang terdapat pada SITITIK update dan valid.

- 7) Apakah pelayanan SITITIK ini telah dilakukan uji coba? Adakah keuntungan yang lebih dibandingkan pelayanan yang lama?
SITITIK telah dilakukan uji coba pada Desember 2020. Keuntungan yang didapatkan antara lain adalah informasi terkait masa berlaku izin tinggal orang asing yang akan berakhir dapat tersebar dengan lebih cepat dan tepat sasaran sehingga meminimalisir pemohon yang *overstay*.
- 8) Apakah pelayanan SITITIK sering diamati? Bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik?
SITITIK sering diamati dengan melakukan penyesuaian data secara berkala antaradata yang terdapat pada server SITITIK dengan SIMKIM V.2, adapun cara kerja SITITIK telah sepenuhnya menggunakan sistem pada aplikasi web dan *mobile*, hasil akhir dari SITITIK yaitu berupa notifikasi izin tinggal yang dikirim kepada orang asing dan penjamin sehingga meminimalisir pemohon yang *overstay*,
- 9) Bagaimana keadaan pegawai yang berkecimpung dalam inovasi pelayanan SITITIK ini? Apakah semuanya mengerti masing-masing tugas dan tanggungjawabnya? Apakah mengerti dengan pemakaian teknologi?
Pegawai yang diberikan wewenang untuk mengakses SITITIK hanya yang bertugas di Seksi Izin Tinggal Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan. Pegawai yang diberikan wewenang mengerti masing-masing tugas dan tanggung jawabnya karena dalam pengoperasiannya telah diterbitkan Standar Operasional Prosedur sebagai acuan pegawai, Pegawai yang diberikan wewenang mengerti dengan pemakaian teknologi karena telah diberikan asistensi oleh tim IT yang melakukan pemrograman SITITIK sehingga dapat mengoperasikan aplikasi dengan baik.
- 10) Bagaimana kreativitas para pegawainya?
Kreativitas pegawai yang bertugas sangat baik untuk perkembangan SITITIK kedepannya dan selalu memastikan bahwa fitur-fitur yang ada berjalan dengan baik dan menerima masukan terkait pengembangan SITITIK yang kemudian secara berjenjang disampaikan kepada pimpinan.
- 11) Bagaimana menurut anda terkait pimpinan anda dalam berperan mengembangkan pelayanan SITITIK ini? Apakah mendukung dan bersifat

visioner?

Pimpinan sangat berperan dan mendukung perkembangan SITITIK karena sejalan dengan program Menteri Hukum dan HAM dalam digitalisasi pelayanan keimigrasian. dalam pembangunan SITITIK pun pimpinan bersifat visioner sehingga SITITIK diproyeksikan dapat digabungkan dengan SIMKIM V.2 sehingga pelayanan Izin Tinggal berjalan

- 12) Bagaimanakah struktur organisasi dalam menjalankan SITITIK ini? Siapa saja yang bertanggung jawab? (mulai dari pimpinan hingga anggota yang menjalankan)**

Penanggung Jawab SITITIK adalah Kepala Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan, pengkoordinasian dan pengawasan implementasi SITITIK dilaksanakan oleh Kepala Seksi Izin Tinggal Keimigrasian dan yang mengoperasikan SITITIK adalah Analis Keimigrasian Ahli Pertama pada Seksi Izin Tinggal Keimigrasian.

- 13) Bagaimana komunikasi diantara struktur tersebut? Apakah bersifat kaku atau tidak?**

Komunikasi antar struktur dalam pelaksanaan SITITIK berjalan lancar dan tidak bersifat kaku karena komunikasi selalu terjalin apabila ditemukan permasalahan dalam pengoperasian SITITIK maupun ada masukan pengembangan fitur.

- 14) Apa saja faktor penghambat kesuksesan pelayanan SITITIK ini?**

Adapun faktor penghambat kesuksesan pelayanan SITITIK yaitu masih ditemukannya beberapa kendala kesisteman (bugs) dalam pengoperasian SITITIK, namun pengembangan terus dilakukan dalam rangka penyempurnaan SITITIK tersebut.

B. Hasil wawancara dengan Pengguna (WNA atau Penjamin)

1. Luciana Kosidin
2. Tyna Damanik
3. Muhammad Yani Bin Abu Samah
4. Kevin Chidozie Achugbu

No.	Pertanyaan	Pengguna 1	Pengguna 2	Pengguna 3	Pengguna 4
1.	Adakah pelayanan lain sebelum adanya aplikasi SITITIK ini?	Tidak ada	Yang saya tau Cuma aplikasi Sititik dalam layanan izin tinggal orang asing	Tidak ada	Belum ada
2.	Bagaimana sistem SITITIK ini bekerja?	Saya mendapatkan notifikasi masa berlaku izin tinggal melalui aplikasi Sititik yang saya unduh di handphone saya	Sistem Sititik ini memberikan pemberitahuan tempo batas waktu izin tinggal saya selama di medan	Seperti halnya aplikasi lain, cara kerja app ini cukup mudah hanya perlu login kemudian segala informasi yang ingin saya ketahui dapat dengan mudah diakses hanya dengan cara tap bagian menu yang ingin dilihat	Sistem sititik bekerja memberi notifikasi yang akan diterima oleh penjamin mengenai tanggal berakhirnya masa berlaku izin tinggal yang dimiliki WNA
3.	Apakah manfaat yang anda rasakan selama adanya	Sangat bagus, sebagai alarm mengingatkan mengenai batas waktu	Saya juga mengetahui informasi kebijakan peraturan keimigrasian selama dimasa	Saya merasa sedikit terbantu karena app ini memberikan saya kemudahan mengetahui masa	Sebagai penjamin, saya merasa sangat terbantu sehingga meminimalisir terjadinya

	SITITIK?	untuk melanjutkan perpanjangan izin tinggal saya	pandemi	berlaku izin tinggal saya tanpa harus melihat langsung melalui buku paspor dan dengan adanya notifikasi membantu saya memperpanjang izin tinggal sebelum masa berlaku habis	overstay terhadap izin tinggal WNA
4.	Faktor kendala apa yang anda temui dalam SITITIK?	Faktor kendala tidak ada malah mudah dan jelas saat mengunduh aplikasi Sititik	Ada teman saya tinggal dikota lain Indonesia bilang kantor imigrasinya tidak memiliki aplikasi seperti Sititik ini	App sering logout sendiri Ketika digunakan	Sampai saat ini belum ada
5.	Adakah komentar anda untuk aplikasi SITITIK?	Saya merasa nyaman dan tidak was – was lagi kena denda overstay selama tinggal Indonesia karena terbantu oleh aplikasi Sititik ini.	Semoga seluruh kantor imigrasi bisa memiliki aplikasi Sititik ini karena sangat berguna bagi orang asing yang tinggal di Indonesia.	Perbaiki app dan tambahkan menu lain yang dapat membantu perpanjang izin tinggal	Semoga aplikasi ini dapat dikembangkan terus karena WNA akan lebih banyak lagi datang ke Indonesia setelah masa pandemi