

IMPLEMENTASI *E-GOVERNMENT* DALAM PEMBERIAN DAN PERPANJANGAN IZIN TINGGAL TERBATAS MELALUI KANTOR IMIGRASI

P-ISSN 2622-4828 E-ISSN 2774-9592

<https://journal.poltekim.ac.id/jikk/article/view/320>

DOI: 10.52617/jikk.v5i1.320

Pascalis Danny Kristi Wibowo
pascalisdanny4@gmail.com
Politeknik Imigrasi

Anida Sri Rahayu Mastur
anidasriahayumastur@gmail.com
Politeknik Imigrasi

Abstract (In English). *The purpose of this article is to understand the implementation of e-government in granting and adding limited stay permits through the Immigration Office. The method used is a qualitative approach, data collection through literature study, and data analysis techniques used interactive models to draw conclusions. As a result, the implementation of e-government in the granting and addition of limited residence permits through the Immigration Office is a form of excellent service in the field of immigration. Excellent service supported by professionalism, accountability, synergy, transparency, and innovation through information management. Excellent service that provides assurance in time and convenience.*

Keywords: *Services, E-Government, Permits, Limited, Immigration.*

Abstract (In Bahasa). Tujuan artikel ini untuk memahami implementasi *e-government* dalam pemberian dan perpanjangan izin tinggal terbatas melalui Kantor Imigrasi. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif, pengumpulan data melalui kajian *desk study*, dan teknik analisis data menggunakan model interaktif untuk menarik kesimpulan. Hasilnya bahwa implementasi *e-government* dalam pemberian dan perpanjangan izin tinggal terbatas melalui Kantor Imigrasi merupakan wujud pelayanan prima di bidang keimigrasian. Pelayanan prima yang didukung dengan profesionalisme, akuntabilitas, sinergi, transparansi, dan inovasi melalui



manajemen informasi. Pelayanan prima yang memberikan kepastian dalam hal waktu dan kemudahan.

Keywords: Pelayanan, *E-Government*, Izin, Terbatas, Keimigrasian.

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik dewasa ini telah menjadi suatu kebutuhan masyarakat dalam ruang lingkup kehidupan sosial. Dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan publik tentu saja akan menempatkan dua belah pihak. Kedua pihak yang dimaksud yaitu negara dan warga negara. Negara yang memiliki tanggung jawab akan penyedia pelayanan publik dan warga negara selaku individu yang menerima pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik merupakan gambaran yang mencerminkan hubungan antara sebuah negara bersama dengan warga negaranya. Dalam ruang lingkup kebutuhan publik sebagai pelanggan layanan dari administrasi negara akhirnya mengharuskan pemerintah untuk dapat melakukan reformasi pelayanan publik (Rasona dan Ismoyo, 2022).

Reformasi birokrasi dalam ruang lingkup pelayanan publik dilakukan dengan cara meningkatkan kinerja dan mutu dari pelayanan publik secara menyeluruh. Sehingga dapat memberikan pencapaian kepuasan kepada seluruh pihak tanpa adanya diskriminasi. Direktorat Jenderal Imigrasi memiliki 2 (dua) ranah besar dalam pelayanan, yaitu pelayanan administrasi dan pelayanan Regulasi (kebijakan) untuk mendukung pelayanan administrasi dan penegakan hukum (Rasona dan Ismoyo, 2022).

Adapun dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, Direktorat Jenderal Imigrasi melakukan usaha *research and development* yang berbasis teknologi informasi pada aspek pemerintahan. Implementasi dalam reformasi birokrasi dalam pelayanan publik dengan menghadirkan suatu *tools* yaitu *electronic government* atau disingkat *e-government*. Implementasi bentuk pelayanan dasar keimigrasian yang dimaksud adalah pelayanan paspor biasa dan izin tinggal dalam bentuk penerapan *electronic government*.

Rumusan masalah yang diuraikan dalam penulisan jurnal ini yaitu Apa itu *e-government*? Bagaimana implementasi *e-government* dalam ruang lingkup pemberian izin tinggal terbatas di Kantor Imigrasi?. Berdasarkan rumusan masalah yang diperoleh, maka tujuan yang ingin dicapai oleh penulis melalui penulisan ini yaitu untuk mengetahui apa pengertian dari *e-government* dan yang kedua ialah untuk mengetahui bagaimana implementasi implementasi *e-government* dalam ruang lingkup pemberian izin tinggal terbatas di Kantor Imigrasi.

2. METODE

a. Pendekatan

Dalam penelitian ini penulis menggunakan unsur pendekatan kualitatif sebagai tahapan pengumpulan data dan informasi terkait permasalahan. Kajian penelitian ini memiliki sifat deskriptif, bertujuan untuk dapat menganalisis dan menggambarkan. Setelah itu dilakukan analisis secara kualitatif, yaitu setelah data dan fakta yang mendukung pada sumber yang kredibel, kemudian disinkronkan dengan konsep yang relevan, serta diambil kesimpulan berdasarkan relevansi dari konsep tersebut (Fadli, 2021).

b. Pengumpulan Data

Kajian ini menggunakan metode *desk study*. Metode *desk study* merupakan data dan informasi yang dianalisis dan diverifikasi dengan data sekunder yang ditelusuri pada beberapa literatur. Literatur yang dimaksud dapat berupa buku, literatur, artikel, jurnal, penelitian ilmiah (Fadli, 2021).

c. Teknik Analisis Data

Pada teknik analisis data dilakukan dengan model interaktif sebagaimana dikemukakan oleh Miles dan Huberman yaitu reduksi data, penyajian data dan kemudian melakukan penarikan kesimpulan (Fadli, 2021).

3. PEMBAHASAN

Era saat ini sudah sering kita mendengar istilah tentang *e-government* atau *electronic government*. Napitulu dkk, (2020) dalam buku “*E-Government Implementasi, Strategi, dan Inovasi*” menurut Gartner (2000), *e-government* adalah optimasi penyediaan layanan secara berkelanjutan, keterlibatan warga dan tata kelola pemerintah dengan cara mentransformasikan hubungan internal dan eksternal melalui teknologi, internet, dan media baru. *E-Government* bukanlah suatu konsep yang begitu saja dapat diimplementasikan atau diterapkan. Implementasi *e-Government* memerlukan perubahan dalam segi proses bisnis (*Business Process Reengineering*) ataupun struktur organisasi. Beberapa lembaga konsultan dan penulis mencoba menyusun desain organisasi. Akan tetapi, sampai dengan saat ini belum ditemukan suatu desain baku yang diimplementasi oleh seluruh organisasi pemerintah yang ada. Kondisi tersebut disebabkan oleh keunikan

setiap organisasi baik ditinjau dari segi struktur, *core business*, maupun *stakeholder* (Cahyadi, 2003)

Akan tetapi, dalam ruang lingkup pemenuhan pelayanan publik saat ini, pelayanan publik prima telah menjadi kebutuhan masyarakat. Hal ini sejalan dengan tantangan yang dihadapi Direktorat Jenderal Imigrasi sebagai unsur pelaksana tugas dan fungsi Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia di bidang Keimigrasian. Bilamana berbicara terkait dengan pelayanan keimigrasian tentu saja dewasa ini, tidak terlepas dengan permasalahan bagaimana Direktorat Jenderal Imigrasi bersama dengan Kantor Imigrasi sebagai unit pelaksana teknis (Akbar dan Ismoyo, 2022). Kantor Imigrasi yang menjalankan fungsi keimigrasian di daerah kabupaten, kota, tata kecamatan untuk dapat memberikan pelayanan keimigrasian secara prima. Oleh karena itu, dalam konteks pelayanan keimigrasian secara prima dewasa ini dihadapkan dengan tantangan. Tantangan akan kajian peraturan, sistem, dan sumber daya manusia yang saat ini menjalankannya apakah masih relevan. Oleh karena itu, perlu adanya inovasi dan perbaikan berkelanjutan dalam mewujudkan dan mempertahankan pemenuhan pelayanan prima dalam bidang keimigrasian

Dalam memenuhi kebutuhan pelayanan publik tentu saja akan melibatkan dua aktor, yaitu negara sebagai penyedia pelayanan publik atau pemberi jasa layanan dan warga negara sebagai individu penerima pelayanan publik atau dapat disebut sebagai pelanggan eksternal. Oleh karena itu, pelayanan publik merupakan cerminan daripada sebuah negara sebagai pemberi jasa layanan dengan warga negaranya sebagai pelanggan eksternal. Dalam ruang lingkup pemenuhan kebutuhan warga negara mendapatkan pelayanan administrasi negara, akhirnya mengharuskan pemerintah untuk melakukan reformasi pelayanan publik. Hal ini bertujuan untuk memperoleh indeks kepuasan masyarakat yang merupakan salah satu tolok ukur untuk menggambarkan persepsi penerima pelayanan publik terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemberi pelayanan publik. Oleh karena itu, upaya mereformasi dalam ruang lingkup pelayanan publik dilakukan melalui peningkatan mutu dan kinerja pelayanan publik secara mendasar serta menyeluruh.

Direktorat Jenderal Imigrasi memiliki 2 (dua) ranah besar dalam pelayanan, yaitu pelayanan administrasi dan pelayanan regulasi (kebijakan). Pelayanan regulasi

diimplementasikan sebagai dukungan pelayanan administrasi dan penegakan hukum. Adapun dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, Direktorat Jenderal Imigrasi melakukan usaha pengembangan yang berbasis teknologi dan informasi ke dalam aspek pemerintahan. Melalui program *e-government*, masyarakat bisa merasakan layanan permohonan administrasi keimigrasian yang telah disediakan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi berupa aplikasi yang mudah di dapat melalui *play store*. Aplikasi yang tersedia yang dilaksanakan oleh Kantor Imigrasi yang merupakan jajaran Unit Pelaksana Teknis (UPT), salah satunya yaitu terkait pelayanan bagi Warga Negara Asing (WNA) yaitu visa online serta Izin Tinggal dalam bentuk ITAS. Adapun manfaat daripada pelayanan ITAS secara *online* ini dapat membuat masyarakat Indonesia untuk memonitor kedatangan dan ijin tinggal warga negara asing melalui program Imigrasi *E-Gov* Pasti Nyata. Program Imigrasi *E-Gov* Pasti Nyata ini diharapkan akan semakin meningkatkan kualitas pelaksanaan tugas dan fungsi imigrasi.

Pada UU Keimigrasian Nomor 6 Tahun 2011 pasal 48 ayat 1 dijelaskan bahwa “Setiap Orang Asing yang berada di Wilayah Indonesia wajib memiliki Izin Tinggal”. Pasal 48 ayat 3 disebutkan bahwa Izin Tinggal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas :

- a. Izin Tinggal diplomatik;
- b. Izin Tinggal dinas;
- c. Izin Tinggal kunjungan;
- d. Izin Tinggal terbatas; dan Izin Tinggal Tetap.

Permenkumham Nomor 27 Tahun 2014, Pasal 25 terkait Izin Tinggal Terbatas (ITAS) diberikan jangka waktu sebagai berikut,

- a. paling lama 2 (dua) tahun;
- b. paling lama 1 (satu) tahun;
- c. paling lama 6 (enam) bulan;
- d. paling lama 90 (sembilan puluh) hari; atau
- e. paling lama 30 (tiga puluh) hari.

Dalam jurnal Erma Yulmawati (2016) mengutip Soehino, syarat-syarat dalam izin itu bersifat konstitutif dan kondisional. Bersifat konstitutif, artinya dalam hal pemberian izin itu ditentukan suatu perbuatan atau tingkah laku tertentu yang harus (terlebih dahulu) dipenuhi, izin itu ditentukan suatu perbuatan hukum konkret dan bila tidak dipenuhi dapat dikenai sanksi. Bersifat kondisional, karena penilaian tersebut baru ada dan dapat dilihat

setelah perbuatan atau tingkah laku disyaratkan itu terjadi.

Dalam komunikasi personal dengan narasumber yang berkecimpung di bidang keimigrasian ditemukan beberapa kendala terkait lama waktu prosedur pengurusan izin tinggal terbatas yang diajukan oleh pemohon,

1. Adanya kendala teknis pada kesisteman seperti berikut
 - a. belum memanfaatkan media helpdesk sehingga pemohon belum menerima informasi terkait dengan persyaratan umum dan khusus yang harus dilengkapi.
 - b. belum memanfaatkan media korespondensi *back up* melalui email, adanya *miscommunication* antara Kanim Kanwil dan Ditjen Imigrasi.
2. Integritas pelayanan oleh petugas Imigrasi yang belum sesuai standar dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab.
3. Dari 2 kendala sebelumnya sehingga pengurusan izin tinggal terbatas yang diajukan pemohon memerlukan waktu lebih dari 1 minggu.

Pada pemaparan dan arahan Direktur Izin Tinggal Keimigrasian adapun uraian tahapan dalam pemberian dan perpanjangan izin tinggal terbatas sesuai Permenkumham Nomor 27 Tahun 2014 melalui persetujuan Kantor Imigrasi sebagai berikut :

1. Pemohon mengajukan secara *online* atau *walk-in*.
2. Petugas Imigrasi menerima permohonan dari pemohon yang telah melakukan pendaftaran secara *online* atau *walk-in* dengan memeriksa kelengkapan persyaratan.
3. Petugas Imigrasi melakukan pengisian data, pemindaian berkas, dan mencetak tanda permohonan.
4. Pemohon kemudian melakukan pembayaran kode billing di Bank Persepsi.
5. Tahap selanjutnya yaitu petugas Imigrasi melakukan verifikasi pembayaran biaya imigrasi.
6. Pemohon mengikuti kegiatan wawancara bersama petugas Imigrasi untuk diidentifikasi, diverifikasi terkait data yang diberikan serta pengambilan data biometrik foto serta sidik jari.
7. Pengecekan lapangan apabila ditemukan keraguan terhadap persyaratan permohonan.
8. Petugas Imigrasi menyampaikan permohonan melalui sistem informasi

manajemen keimigrasian yang diterima oleh Kantor Wilayah dan Direktorat Imigrasi. Kegiatan awal sampai dengan tahapan ini memerlukan waktu 3 hari.

9. Tahapan selanjutnya yaitu persetujuan Kepala Kantor Imigrasi atau Pejabat Imigrasi yang ditunjuk.
10. Penerbitan izin tinggal terbatas dan penerbitan nomor register.
11. Peneraan atau penempelan stiker perpanjangan izin tinggal terbatas pada paspor.
12. Pengesahan perpanjangan izin tinggal terbatas.
13. Pemindaian dokumen selesai .
14. Penyerahan dokumen keimigrasian kepada pemohon. Ketika telah mendapatkan persetujuan Kepala Kantor Imigrasi atau Pejabat Imigrasi yang ditunjuk sampai dengan penyerahan dokumen keimigrasian memerlukan waktu 3 hari. (Pengarahan Direktur Izin Tinggal Keimigrasian, September 12, 2022)

Dalam penerapan *e-government* dalam ruang lingkup pelayanan keimigrasian salah satunya yaitu terkait pelayanan bagi Warga Negara Asing (WNA) yaitu Izin Tinggal Terbatas (ITAS) secara *online* total hanya memerlukan waktu 6 hari dari awal hingga selesai proses pengurusan. Sehingga penerapan Izin Tinggal Terbatas (ITAS) secara *online* sudah sangat memangkas waktu yang sebelumnya memerlukan lebih dari satu minggu. Hal tersebut didukung dengan adanya perbaikan secara kesisteman dan profesionalisme, akuntabilitas, sinergi, transparansi, dan inovasi melalui manajemen informasi. Hadirnya *e-government* dalam pengurusan ijin tinggal terbatas tentu saja tanpa mengesampingkan tujuan dari pemberian suatu izin. Menurut Parjudi Atmosudirdjo (1981), tujuan yang dimaksud dalam pemberian suatu izin secara umum disebutkan sebagai berikut :

- 1)Keinginan mengarahkan aktivitasaktivitas tertentu
- 2)Izin mencegah bahaya bagi lingkungan (izin-izin lingkungan)
- 3)Keinginan melindungi obyek-obyek tertentu
- 4)Izin hendak membagi benda-benda yang sedikit
- 5)Izin memberikan pengarahan, dan meyeleksi orang-orang dan aktivitas di mana pengurus harus memenuhi syarat-syarat tertentu.

4. KESIMPULAN

E-Government suatu konsep yang tidak serta merta dapat diimplementasikan atau diterapkan oleh organisasi. Oleh karena itu, *e-government* diperlukan perubahan dalam ruang lingkup proses bisnis (*Business Process Reengineering*) maupun struktur organisasi. Kantor Imigrasi selaku Unit Pelaksana teknis (UPT) dari Direktorat Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia memiliki peran penting dalam pelayanan publik di bidang keimigrasian salah satunya pemberian dan perpanjangan izin tinggal terbatas. Implementasi *e-government* dalam pemberian dan perpanjangan izin tinggal terbatas merupakan upaya dalam mewujudkan pelayanan prima di bidang keimigrasian. Pelayanan prima yang didukung dengan profesionalisme, akuntabilitas, sinergi, transparansi, dan inovasi melalui manajemen informasi. Pelayanan prima yang memberikan kepastian dalam hal waktu dan kemudahan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Buku
Napitupulu, D. dkk. (2020). *E-Government* Implementasi, Strategi, dan Inovasi. Yayasan Kita Menulis. Medan.
Prajudi, A., 1981, Hukum Administrasi Negara, Ghalia Indonesia, Jakarta.
2. Modul
Akbar, R.S., & Ismoyo, I. (2022). Muatan Teknis Substantif Lembaga (MTSL) Ditjen Imigrasi. Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia. Jakarta.
3. Jurnal Ilmiah
Cahyadi, A. (2003). *E-Government* : Suatu Tinjauan Konsep Dan Permasalahan.
Fadli, M.R. (2021). Memahami Desain Penelitian Metode Kualitatif.
Yulmawati, E. (2016). Peran Kantor Imigrasi Batam Dalam Mencegah Penyalahgunaan Izin Tinggal Kunjungan Warga Negara Asing Di Kota Batam.
4. Peraturan Perundang-Undangan
Undang-Undang Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Jakarta.
Undang-Undang Republik Indonesia. (2011). Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian. Jakarta.
Peraturan Menteri Hukum dan HAM. (2014). Prosedur Teknis Pemberian, Perpanjangan, Penolakan, Pembatalan dan Berakhirnya Izin Tinggal Kunjungan, Izin Tinggal Terbatas, dan Izin Tinggal Tetap Serta Pengecualian dari Kewajiban Memiliki Izin Tinggal.