

## STANDARDISASI PELAYANAN IZIN TINGGAL TERBATAS ONLINE BAGI TENAGA KERJA ASING DI INDONESIA

*(Standardization of Limited Stay Online License Service for Foreign Workers in Indonesia)*

**Moch Iqbal Masrur Rahma**  
Direktorat Jenderal Imigrasi  
JI HR Rasuna Said Kav X-6 No 8 Kuningan Jakarta Selatan, 12940  
iqbalmasrur18@gmail.com

**Agung Sulistyo Purnomo**  
Politeknik Imigrasi  
JI Satria Sudirman Tanah Tinggi Kota Tangerang Banten 15119  
agungpurnomo@poltekim.ac.id

### Abstrak

Peraturan Presiden Nomor 20 Tahun 2018 mengamanatkan tugas administratif baru bagi Institusi Imigrasi dalam hal pemberian visa tinggal terbatas maupun izin tinggal terbatas bagi tenaga kerja asing (TKA). *Online single submission* yang merupakan integrasi kesisteman antara Direktorat Jenderal Imigrasi dan Kementerian Ketenagakerjaan tersebut menuntut agar pelayanan TKA yang akan masuk ke Indonesia tidak dipersulit dan dapat diselesaikan dengan cepat demi pertumbuhan ekonomi di Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan normatif empiris yang mempelajari dan meneliti kedudukan prosedur pemeriksaan Keimigrasian di Tempat Pemeriksaan Imigrasi dalam melaksanakan tugas dan fungsi Keimigrasian pasca diberlakukannya Peraturan Presiden Nomor 20 Tahun 2018 tentang Penggunaan Tenaga Kerja. Tahapan penelitian terdiri dari penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan. Teknik pengumpulan data penelitian yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Selanjutnya, untuk menganalisis proses izin imigrasi pekerja asing di Pos Pemeriksaan Imigrasi, saya akan menggunakan standar layanan publik dari Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang layanan publik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *Online single submission* belum sepenuhnya memenuhi standar layanan publik yang ideal.

**Kata Kunci:** Standardisasi, Pelayanan Publik, Izin Tinggal Terbatas, Online Single Submission

### Abstract

*Presidential Regulation Number 20 of 2018 on the Use of Foreign Workers mandates new administrative duties for Immigration Agency in terms of granting residence visas and permits for Foreign workers. The online single submission, is an application in which integrates the system of the Directorate General of Immigration and the Ministry of Manpower. It is expected that the administrative procedure for foreign workers in entering Indonesian will be less complicated than before in order to boost national economic growth in the Unitary State of the Republic of Indonesia. For this reason, the study aims to figure out a standard of public service in Immigration Clearance for Foreign Workers at Immigration Checkpoints.*

*This study uses an empirical-normative approach that examines the Immigration Clearance procedure for Foreign Worker after the enactment of Presidential Regulation Number 20 of 2018 concerning the Use of Labor. This research begins with library and field research. The data collection techniques used in this study are observation, interviews, and documentation. Furthermore, to analyse the system of Immigration clearance of foreign worker at Immigration Checkpoint, I will utilise the public service standard from The act number 25 of to 2009 about public services.*

*The result of the study indicates that the implementation of Online Single Submission hasn't been fully met the ideal public service standards.*

**Keywords:** Standardization, Public Services, Residence Visa, Online Single Submission

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Persaingan ekonomi global disambut negara-negara berkembang dengan membuat suatu kebijakan untuk mengakomodir penggunaan tenaga kerja asing. Upaya pemerintah Indonesia dalam meningkatkan standar perekonomian nasional serta perluasan kesempatan kerja melalui peningkatan investasi skala nasional mengalami babak baru ditandai dengan munculnya Peraturan Presiden Nomor 20 Tahun 2018 tentang Penggunaan Tenaga Kerja Asing yang resmi ditanda tangani oleh Presiden Republik Indonesia pada tanggal 26 maret 2018 lalu. Kehadiran pekerja tenaga asing secara garis besar membawa dampak yang signifikan untuk menciptakan iklim pekerjaan yang kompetitif sehingga akan berdampak terhadap efektivitas kinerja dan alih kemampuan TKA terserap dengan baik dan menciptakan daya saing di bidang perekonomian.

Terbitnya Peraturan Presiden Nomor 20 tahun 2018 tentang Penggunaan Tenaga Kerja Asing memberikan atensi lebih terhadap berbagai kalangan, atensi yang timbul dari penerbitan Perpres ini mengundang pro dan kontra yang menghasilkan polemik bahkan menjadi komoditas politik yang menciptakan sentimen di kalangan masyarakat. Perpres ini dinilai tidak relevan dengan kondisi ketenagakerjaan Indonesia saat ini, padahal pemerintah telah menegaskan bahwa pada dasarnya terbitnya Perpres tersebut bukan untuk mempermudah TKA masuk ke Indonesia, tapi untuk menyederhanakan proses dan memangkas birokrasi yang selama ini dinilai rumit dan menghambat investasi di Tanah Air.<sup>1</sup>

Peraturan Presiden Nomor 20 Tahun 2018 mengamanatkan tugas administratif baru bagi Instusi Imigrasi dalam hal pemberian visa tinggal terbatas maupun izin tinggal terbatas bagi TKA. *Online single submission* yang merupakan integrasi kesisteman antara Direktorat Jenderal Imigrasi dan Kementerian Ketenagakerjaan tersebut dituntut agar pelayanan TKA yang akan masuk ke Indonesia tidak dipersulit dan dapat diselesaikan dengan cepat demi pertumbuhan ekonomi di Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Beberapa pasal dalam Peraturan Presiden Nomor 20 tahun 2018 tentang Penggunaan Tenaga Kerja Asing, mengatur bahwa pemberian

Izin Tinggal Terbatas berupa stiker, pengambilan foto dan biometrik dilaksanakan di Tempat Pemeriksaan Imigrasi. Sehingga ketika orang asing tersebut sudah melakukan tahapan di atas, secara otomatis izin tinggal terbatas dapat diterima pemohon (TKA) melalui email. Namun pada kenyataan di lapangan terdapat kendala sebagai berikut:

1. Izin tinggal terbatas yang seharusnya secara otomatis masuk ke email pemohon (TKA) tidak berjalan dengan baik. Hal tersebut dikarenakan adanya data Tenaga Kerja Asing tidak terkirim ke sistem Border Control Management (BCM) sehingga dari BCM tidak dapat memberikan output kepada sistem e-office untuk mengirimkan email ke pemohon.
2. Disaat data Tenaga Kerja Asing telah berhasil terkirim ke Border Control Management (BCM), kendala yang terjadi adalah data dari BCM tidak berhasil terkirim ke sistem e-office, sehingga hal tersebut menyebabkan sistem e-office tidak dapat mengirimkan email Izin Tinggal Terbatas online kepada TKA yang melintas di Tempat Pemeriksaan Imigrasi.
3. Disaat data Tenaga Kerja Asing telah terkirim, foto dan pengambilan biometrik telah diambil, namun pengiriman data tersebut mengalami penundaan yang memakan waktu sampai hitungan minggu dan bulan. Hal tersebut mengakibatkan pengiriman Izin Tinggal Terbatas online terkendala.

Mengingat fungsi keimigrasian salah satunya adalah pelayanan keimigrasian, maka setiap langkah yang dilakukan harus sesuai dengan standar-standar Pelayanan Publik. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.<sup>2</sup> Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan

<sup>1</sup> pukul 20.50 WIB.  
<https://news.okezone.com/read/2018/04/20/337/1889284/perpres-tenaga-kerja-asing-menyederhanakan-proses-bukan->

permudah-masuk, diakses pada tanggal 19 maret 2019, 'No Title', *News.Okezone.Com*.

<sup>2</sup> 'Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pasal 1 Ayat 1.'

administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan<sup>3</sup>.

Imigrasi merupakan suatu instansi penyelenggara pelayanan publik yang dalam hal ini sebagai pelaksana pemberian penerbitan Izin Tinggal Terbatas bagi Tenaga Kerja Asing sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 20 Tahun 2018 tentang Penggunaan Tenaga Kerja Asing. Seharusnya dengan adanya Peraturan Presiden Nomor 20 Tahun 2018 tentang Penggunaan Tenaga Kerja Asing ini sebagai pemangkas birokrasi agar Tenaga Kerja Asing yang akan datang ke Indonesia proses perizinanya tidak rumit seperti sebelumnya. Namun kenyataan di lapangan masih ditemukan beberapa permasalahan sebagaimana yang telah disebutkan diatas.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penulis memfokuskan penelitian pada penerapan pemberian Izin Tinggal Terbatas bagi Tenaga Kerja Asing pasca pemberlakuan Peraturan Presiden Nomor 20 Tahun 2018 tentang Penggunaan Tenaga Kerja Asing dengan instrumen standar pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Oleh karena itu, penulis sangat tertarik untuk meneliti lebih jauh tentang pelaksanaan pemberian ITAS online bagi TKA di lapangan apakah sudah memenuhi standar pelayanan publik yang baik, sehingga nantinya dapat dipahami secara utuh akar permasalahan yang terjadi di lapangan agar pemberian ITAS terhadap TKA dapat berjalan dengan baik sesuai dengan yang diharapkan oleh pemerintah.

### RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, dapat dirumuskan permasalahan terkait dengan pemberian Izin Tinggal Terbatas bagi TKA pasca diberlakukannya Peraturan Presiden Nomor 20 Tahun 2018 tentang Penggunaan Tenaga Kerja Asing, yaitu : “Apakah penerapan pemberian Izin Tinggal Terbatas bagi Tenaga Kerja Asing sudah memenuhi standar dalam Pelayanan Publik yang baik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik?”

### TUJUAN

1. Untuk mengetahui peran Keimigrasian di Tempat Pemeriksaan Imigrasi dalam melaksanakan tugas dan fungsi Keimigrasian pasca diberlakukannya Peraturan Presiden Nomor 20 Tahun 2018 tentang Penggunaan Tenaga Kerja Asing;

2. Untuk mengetahui mekanisme penyelesaian pemberian Izin Tinggal Terbatas pasca diberlakukannya Peraturan Presiden Nomor 20 Tahun 2018 tentang Penggunaan Tenaga Kerja Asing;
3. Untuk mengetahui kendala yang terjadi di lapangan dalam pemberian Izin Tinggal Terbatas bagi Tenaga Kerja Asing.
4. Untuk memberikan alternatif solusi atas pelayanan yang baik sesuai dengan Standar Pelayanan Publik yang diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.

### METODE PENELITIAN

#### 1. Pendekatan Kualitatif

Pendekatan yang dipakai dalam penelitian adalah pendekatan normatif-empiris yang mempelajari dan meneliti kedudukan prosedur pemeriksaan Keimigrasian di Tempat Pemeriksaan Imigrasi dalam melaksanakan tugas dan fungsi Keimigrasian pasca diberlakukannya Peraturan Presiden Nomor 20 Tahun 2018 tentang Penggunaan Tenaga Kerja.

#### 2. Metode Pengumpulan Data

Adapun dalam pengumpulan data, penulis menggunakan metode kualitatif yaitu dengan mengumpulkan literatur dan dokumen formal serta wawancara terhadap nara sumber yang berkaitan langsung terhadap implementasi Peraturan Presiden No 20 tahun 2018 tentang Penggunaan Tenaga Kerja.

#### 3. Teknik Analisa Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan 14 (empat belas) Standar yang tertuang dalam Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sebagaimana telah diuraikan sebelumnya.

<sup>3</sup> Ibid, pasal 5 ayat 1

## PEMBAHASAN

### A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi pengguna jasa layanan, sehingga pihak pengguna jasa layanan mendapatkan pelayanan yang sama dan objektif dari organisasi pemberi jasa layanan.

Salah satu hal yang menarik untuk diungkapkan dalam penelitian ini adalah apakah penerapan pemberian Izin Tinggal Terbatas bagi Tenaga Kerja Asing sudah berorientasi standar dalam pemberian Pelayanan Publik yang baik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dengan tidak meninggalkan prinsip-prinsip pelayanan prima.

Hal ini di perjelas di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa pelayanan kepada masyarakat sekurang-kurangnya memenuhi standar yaitu: dasar hukum, persyaratan, sistem, mekanisme, prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, penanganan pengaduan, saran, masukan, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan yang memberikan kepastian waktu, jaminan keamanan dan keselamatan, serta evaluasi kinerja pelaksana. Atas standar pelayanan sebagaimana tersebut diatas, peneliti mencoba menguraikan apakah pemberian Izin Tinggal Terbatas bagi Tenaga Kerja Asing di Direktorat Jenderal Imigrasi dan Tempat Pemeriksaan Imigrasi Soekarno-Hatta telah memenuhi kriteria standar.

Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi :

#### 1. Persyaratan

Bagi calon TKA, ada sejumlah syarat yang masih harus dipenuhi untuk bisa bekerja di Indonesia. Persyaratan tersebut, antara lain, mencakup kewajiban mengantongi Visa Izin Tinggal Terbatas (VITAS) untuk bekerja dan Izin Tinggal Terbatas (ITAS), yang dimohonkan kepada menteri yang membidangi urusan pemerintahan di bidang hukum dan hak asasi manusia atau pejabat imigrasi yang ditunjuk.

Secara umum, peneliti melihat bahwa dalam pemberian pelayanan publik oleh Keimigrasian berupa izin Tinggal Terbatas ini harus sesuai dengan prosedur yang berlaku,

apabila dalam pengajuan permohonan izin Tinggal Terbatas tidak sesuai dengan prosedur dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku maka Keimigrasian berhak menolak memberikan Visa Tinggal Terbatas.

#### 2. Sistem, mekanisme, dan prosedur

Adapun prosedur pengajuan Izin Tinggal Terbatas bagi TKA di konter pemeriksaan khusus pada TPI tertentu dalam pemberian ITAS bagi TKA yaitu dengan cara *pertama*, melakukan wawancara singkat dan pemeriksaan terhadap dokumen perjalanan, visa tinggal terbatas atau persetujuan visa tinggal terbatas saat kedatangan, *boarding pass* dan daftar penangkalan. *Kedua*, melakukan perekaman data biometrik foto dan sidik jari terhadap TKA. *Ketiga*, memberikan tanda masuk berbentuk stiker yang memuat data TKA sekaligus ITAS dan Izin Masuk Kembali. *Keempat*, menyampaikan informasi kepada TKA bahwa ITAS elektronik dikirimkan melalui Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (SIMKIM) ke surat elektronik yang terdaftar dan dapat dicetak secara mandiri oleh pemberi kerja dan/atau TKA.

Dari penerapan *One Single Submission* peneliti paparkan berkeyakinan bahwa kantor imigrasi telah mengambil langkah inovatif yang dilakukan oleh pihak imigrasi di era digital yang sangat berpengaruh di Indonesia ini sebagai suatu langkah yang sangat efektif, dimana penggunaan teknologi ini dapat mempermudah suatu pelayanan ITAS, memberikan suatu keefisienan serta *security* yang tidak perlu diragukan lagi, sehingga terciptalah suatu pelayanan yang maksimal yang bisa diberikan kepada masyarakat. Teknologi dalam era globalisasi sekarang ini sangatlah bermanfaat terutama dalam proses pelayanan ITAS online seperti yang dilaksanakan oleh pihak imigrasi, yang mana menjadikan pelayanan ITAS semakin efisien dan cepat. dengan meningkatkan teknologi informasi kearah yang positif dan mengurangi penyimpangannya, imigrasi akan selalu dekat dengan penyimpangan peningkatan *IT*.

#### 3. Jangka Waktu Pelayanan

Ketepatan waktu dalam pelayanan publik menghendaki bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang ditentukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas imigrasi sudah sangat mengupayakan memberikan pelayanan dalam pemberian ITAS bagi TKA selesai sesuai dengan ketepatan waktu yang telah ditentukan

oleh peraturan perundang-undangan. Namun pada kenyataannya di lapangan, TKA yang akan masuk ke Indonesia, Izin Tinggal Terbatas yang seharusnya masuk ke email pemohon (TKA) setelah melakukan foto dan pengambilan biometrik, terkendala karena data orang asing tersebut mengalami *delay* sehingga ITAS tidak terkirim ke email pemohon (TKA) dan harus menunggu dalam kurun waktu mingguan atau bulanan. Jadi dalam hal ketepatan waktu, proses tersebut belum dapat terpenuhi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam hal penerbitan Izin Tinggal Terbatas bagi Tenaga Kerja Asing masih tergolong lambat dan belum maksimal sesuai dengan yang diamanatkan oleh Peraturan Presiden No 20 tahun 2018 tentang Penggunaan Tenaga Kerja Asing, bahkan masyarakat menilai untuk penerbitan ITAS bagi TKA lebih cepat dan tidak berbelit sebelum peraturan tersebut terbit karena yang seharusnya Perpres tersebut mengamanatkan untuk pemangkasan birokrasi dan mempermudah penerbitan izin bagi TKA, kenyataan di lapangan masih belum dapat tercapai dengan baik. Baik dalam segi sistem maupun output dari Perpres tersebut.

#### 4. Biaya/tarif

Biaya pelayanan, yaitu: besaran biaya/tarif pelayanan yang harus dibayarkan oleh penerima pelayanan. Mengenai ketentuan biaya pada pembuatan ITAS di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar yang di atur dalam Peraturan Pemerintah No 28 Tahun 2019, Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia.

Biaya tinggi yang dibayar oleh pembuat ITAS secara praktis yang ditawarkan oleh jasa keimigrasian digunakan oleh para pihak yang menawarkan “jasa keimigrasian” untuk mempercepat kerja pengurusan ITAS yang mereka tangani dan tak dimungkinkan juga, banyak staf dan petugas dalam Kantor Imigrasi yang lebih cepat melayani pengurusan ITAS oleh jasa keimigrasian dibandingkan pemohon ITAS secara normal dengan iming-iming para jasa keimigrasian bisa memperlancar pengurusan dengan biaya tinggi yang sudah dibayar pelanggan. Peneliti kemudian menarik kesimpulan bahwa bukan hanya jasa travel dan jasa keimigrasian yang ada di dalam kantor imigrasi, namun para pegawai pada Kantor Imigrasi sangat mengantisipasi adanya pegawai internal yang menawarkan pengurusan ITAS secara praktis kepada pelanggan. Biaya yang tinggi kemudian menjadi alih-alih di dalam pembagian kerja yang dilakukan jasa

keimigrasian agar mempercepat kerja pembuatan ITAS. Hal seperti inilah yang kemudian dapat menjadi penghambat lambannya pemberian pelayanan terhadap pemohon pembuatan ITAS yang melalui prosedur normal. Perbedaan yang dirasakan pun menjadi titik balik kerugian yang dirasakan masyarakat atau pelanggan yang melalui tahapan dan prosedur normal di dalam mengurus ITAS di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan.

#### 5. Produk Pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang akan diterima pelanggan harus sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Menurut peneliti peningkatan kualitas pelayanan dengan memanfaatkan media online menjadi salah satu cara Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Non TPI Jakarta Selatan untuk mencapai aspek tujuan ideal. Aspek tujuan ideal merupakan acuan apakah program sudah dapat diterima dan telah berjalan dengan baik di masyarakat. Pemanfaatan media online oleh Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Non TPI Jakarta Selatan dalam pembuat ITAS kantor imigrasi menjadikan media online lebih dekat kepada masyarakat dalam pencapaian menuju aspek ideal. Inovasi program pelayanan ITAS secara online memiliki keunggulan yakni dapat memudahkan serta mengefisienkan waktu, tenaga dan tentunya biaya. Pengurusan ITAS online membantu memudahkan birokrat dalam melayani secara efektif sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing. Pemanfaatan media online juga menjadi salah satu fokus dari Kantor Imigrasi untuk mencapai tujuan ideal.

#### 6. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Standar pelayanan secara formal disusun oleh organisasi penyelenggara layanan yang dalam penelitian ini adalah Direktorat Jenderal Imigrasi dan Tempat Pemeriksaan Imigrasi Soekarno-Hatta. Namun demikian, pada prinsipnya penyusunan standar kualitas layanan publik harus mempertemukan kepentingan, referensi, dan preferensi kedua belah pihak yakni provider dan user. Standar tersebut idealnya disusun melalui proses riset dan dialog interaktif penyedia dan pengguna layanan.

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti melihat bahwa ada hasil yang positif yang didapatkan oleh Seksi Teknologi dan Informasi Keimigrasian Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan pada saat menangani pengaduan masyarakat yang mereka terima. Prinsip penanganan pengaduan masyarakat

mendukung iklim organisasi di seksi tersebut menjadi kondusif. Bentuk dukungan ini terlihat dari adanya keterlibatan prinsip penanganan pengaduan dalam mendukung iklim organisasi di seksi tersebut. Dari dimensi struktur, prinsip penanganan pengaduan yang dilakukan oleh Seksi Teknologi dan Informasi membuat para petugas mampu menjalankan peran serta tanggungjawabnya dengan baik dan tetap merasa nyaman bekerja meskipun dalam proses penanganan pengaduan. Selain itu, terdapat pula dukungan keterbukaan dalam menerima pengaduan dari petugas yang mendukung dimensi standar-standar dalam menerima aduan dari masyarakat. Adanya motivasi yang kuat untuk mencari alternatif solusi demi pemberian kinerja yang lebih baik lagi menunjukkan bahwa petugas peduli terhadap organisasi dan menginginkan adanya perbaikan bagi organisasi tersebut. Prinsip penanganan pengaduan juga mendukung proses penanganan yang cepat agar perbaikan di kantor tersebut dapat segera terlaksana. Adanya pembagian kerja menunjukkan bahwa, tanggungjawab di seksi tersebut sudah terbagi dengan baik dan mampu mendukung iklim organisasi di seksi tersebut karena adanya keterlibatan antarseksi yang saling bekerja sama selama proses penanganan pengaduan. Petugas loket yang terbuka dalam menerima dan menangani aduan, bersikap transparansi dan mempermudah akses timbal balik antara organisasi dengan masyarakat mendukung lingkungan kerja di Seksi Informasi dan Sarana Komunikasi. Komitmen yang dimiliki oleh seksi tersebut telah mengikat sense of belonging para pegawainya bahwa mereka merupakan bagian dari organisasi dan menjadikan petugas loket sebagai problem solver yang dibutuhkan oleh organisasi.

#### **B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di Internal organisasi (manufacturing)**

##### **1. Dasar Hukum**

Pertimbangan untuk mendukung perekonomian nasional dan perluasan kesempatan kerja melalui peningkatan investasi, pemerintah memandang perlu pengaturan kembali perizinan penggunaan tenaga kerja asing. Atas dasar pertimbangan tersebut, pada 26 Maret 2018, Presiden Joko Widodo telah menandatangani Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 20 Tahun 2018 tentang Penggunaan Tenaga Kerja Asing dan sekaligus peraturan pemerintah ini menjadi salah satu dasar hukum bagi kantor imigrasi dalam melakukan

pelayanannya dibidang keimigrasian termasuk Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Non TPI Jakarta Selatan dalam pelayanan ITAS. Penulis dalam penelitian ini melihat bahwa Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Non TPI Jakarta Selatan telah menjadikan peraturan pemerintah ini sebagai pedoman dalam melakukan pelayanan ITAS bagi TKA. Hal ini dapat dilihat dari berbagai sosialisasi yang dilakukan oleh pihak imigrasi Jakarta Selatan khususnya Dalam rangka meningkatkan pengetahuan masyarakat atas substansi keimigrasian tentang pelayanan Warga Negara Indonesia termasuk Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 20 Tahun 2018 tentang Penggunaan Tenaga Kerja Asing.

##### **2. Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas**

Pelaksanaan penerapan *Online Single Submission* (OSS) antara Direktorat Jenderal Imigrasi dan Kementerian Ketenagakerjaan RI serta pemberian Izin Tinggal Terbatas di Tempat Pemeriksaan Imigrasi telah dilaksanakan sejak 01 November 2018. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Soekarno Hatta dan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan telah menyediakan *counter* khusus penyandang disabilitas atau kelompok rentan. Sehingga tidak perlu ikut dalam antrian pemohon yang lainnya.

##### **3. Kompetensi pelaksana**

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Sumber daya manusia (SDM) sangatlah penting dalam menunjang kinerja organisasi. Dalam pelaksanaan suatu program tentu saja diperlukan pelaksana guna mendukung terlaksananya program dengan baik. Oleh karena itu, ketersediaan pelaksana yang cukup serta berkompetensi dalam mendorong keberhasilan suatu program sangat diperlukan. Pegawai Pelaksana merupakan ujung tombak dari organisasi sebab pegawai/petugas menjadi pemain utama dan berinteraksi secara langsung dengan pengguna jasa. Dan selayaknya suatu kantor/instansi memberikan jaminan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan mengenai produk-produk pelayanan sehingga dapat menimbulkan kepercayaan kepada pelanggan. Dilihat dari tingkat pendidikan pegawai pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan sangat berpotensi untuk memiliki pengetahuan dan sikap profesional yang tinggi untuk mengembangkan pelayanan kepada masyarakat.

#### 4. Pengawasan internal

Berbicara mengenai pelayanan ITAS di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan ternyata juga tidak jauh dari sorotan publik (masyarakat). Baik dari sisi pengawasan dan pertanggung jawaban kinerja pegawai/petugas yang tidak maksimal yang kemudian melahirkan stigma dari masyarakat bahwa adanya pengawasan yang kurang baik. Pertanyaan yang kemudian muncul di benak kita ialah mengapa hal tersebut bisa terjadi. Belakangan ini telah di ketahui bahwa kondisi tersebut di sebabkan sering adanya keterlibatan calo (jasa keimigrasian) pembuat ITAS. Menyikapi fenomena tersebut, sudah seharusnya pemerintah mengambil langkah kongkrit agar pelayanan pengurusan ITAS dapat terimplementasi dengan baik dan berhasil memenuhi kepuasan publik, maka dapat dikatakan bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan telah meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan selaku aparatur pemerintahan. Selain itu bila terbukti pula aparatur pemerintah di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan telah menerapkan kualitas pelayanan yang baik dalam pelayanan khususnya pengurusan ITAS Online, maka hal ini dapat menjadi tolak ukur sekaligus sebagai spirit guna menjawab tantangan perubahan ke arah perbaikan pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan rakyat demi terwujudnya kesejahteraan rakyat.

#### 5. Jumlah pelaksana

Jumlah pelaksana sangatlah penting dalam menunjang kinerja Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan. Dalam pelaksanaan program ITAS online tentu saja diperlukan pelaksana guna mendukung terlaksananya program dengan baik. Oleh karena itu, ketersediaan pelaksana yang cukup serta berkompetensi dalam mendorong keberhasilan suatu program sangat diperlukan. Berdasarkan pengamatan peneliti, jumlah petugas loket yang berhubungan dengan ITAS di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan ada 3 orang, sementara untuk jumlah keseluruhan pegawai di bidang izin tinggal dan status keimigrasian kantor imigrasi jaksel 30 pegawai. Berdasarkan jumlah pelaksana yang tersedia di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan, peneliti berkeyakinan bahwa standar pelayanan khususnya dalam hal jumlah pelaksana telah terpenuhi di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan. Keyakinan peneliti ini dikuatkan juga dari ketiadaan keluhan yang ditemukan oleh peneliti

dari para pembuat ITAS online atas kurangnya jumlah pelaksana pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan.

#### 6. Jaminan pelayanan

Jaminan (*Assurance*), yaitu kemampuan karyawan dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan melalui pengetahuan, kesopanan serta menghargai perasaan pelanggan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan. Sikap kesopanan, kejujuran, dan dapat menunjukkan sosok pribadi yang menyenangkan melalui cara berpenampilan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang peneliti lakukan maka peneliti dapat menggambarkan bahwa Jaminan Pelayanan oleh pegawai di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan saat melayani masyarakat sudah dapat dikatakan baik dan optimal. Adanya pelatihan khusus yang diadakan dan merupakan salah satu upaya dalam peningkatan kapasitas petugas dalam melayani pembuatan ITAS.

#### 7. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan

Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan memastikan bahwa produk pelayanan publik yang dikeluarkan memberikan rasa aman dan kepastian hukum yang jelas. Berdasarkan pengamatan peneliti, Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan telah memenuhi standar jaminan keamanan dan keselamatan pelanggan dengan ITAS yang diterbitkan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan serta pengguna pelayanan yang menyampaikan pengaduan/keluhan/ masukan terhadap pelayanan akan dijamin kerahasiaan identitasnya.

#### 8. Evaluasi kinerja pelaksana.

Penilaian kinerja merupakan suatu proses organisasi dalam mengevaluasi pelaksanaan kerja karyawan. Dalam penilaian dinilai kontribusi karyawan kepada organisasi selama periode waktu tertentu, sedangkan evaluasi kinerja merupakan proses yang mencakup perencanaan awal dan memeliharanya secara teratur. Evaluasi kinerja memberikan cara untuk menjelaskan bagaimana pegawai dapat melaksanakan pekerjaannya dan bagaimana caranya memperbaiki kinerja dimasa mendatang sehingga karyawan dan perusahaan dapat memperoleh manfaat. Peneliti melihat bahwa Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan selaku lembaga kenegaraan yang bergerak dalam pelayanan jasa penerbitan ITAS

telah melakukan perbaikan dalam hal prosedur pelayanan yang di buat sedemikian rupa demi kemudahan dan keamanan masyarakat dengan melakukan evaluasi dilakukan secara berkala, minimal satu kali dalam satu tahun.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan komponen standar pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*) sebagaimana yang dipaparkan peneliti diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa secara keseluruhan pelayanan ITAS online di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Non TPI Jakarta Selatan dalam hal ini belum sepenuhnya sesuai dengan standar-standar yang diamanatkan dalam Undang-Undang Pelayanan publik, setidaknya masih terdapat 2 indikator komponen standar yang belum terpenuhi yaitu, jangka waktu pelayanan dan biaya/tariff. Sementara apabila dilihat dari komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) secara keseluruhan pelayanan ITAS online di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan telah berjalan sesuai dengan standar-standar yang diamanatkan dalam Undang-Undang Pelayanan publik hanya saja masih terdapat kekurangan khususnya dalam hal Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas.

### **Saran**

Dalam hal jangka waktu pelayanan, seharusnya dengan jumlah Sumber Daya Manusia yang telah ada di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Jakarta Selatan khususnya di Bidang Izin

Tinggal dan Status Keimigrasian cukup untuk melaksanakan penyelesaian pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dalam peraturan perundang-undangan. Sehingga perlu diberikan dorongan semangat terhadap para pegawai untuk dapat melaksanakan pelayanan dengan baik dan melakukan proses pelayanan dengan maksimal sehingga pelayanan dapat terselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dalam peraturan. Selain itu, ntuk menghindari adanya tindakan percaloan yang dilakukan pegawai internal, sebaiknya para pejabat struktural yang ada pada bidang Izin Tinggal dan Status Keimigrasian pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Jakarta Selatan melakukan mediasi terhadap para pegawai untuk dapat mendukung proses pelayanan sesuai dengan standar pelayanan tanpa adanya gratifikasi dari pemohon terhadap pegawai. Pejabat struktural pada bidang izin tinggal dan status keimigrasian harus memberikan *reward dan punishment* terhadap pegawai yang baik dalam melakukan pelayanan maupun yang melanggar peraturan yang telah ditentukan. Serta dilain sisi, Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Non TPI Jakarta Selatan hendaklah segera melakukan perbaikan kesisteman terkhusus untuk Penerbitan Izin Tinggal Terbatas Online bagi TKA guna untuk meningkatkan pelayanan yang prima dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Hendaknya Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Non TPI Jakarta Selatan memperbaiki ketepatan waktu dalam pelayanan ITAS online sesuai kurun waktu yang diamanatkan dalam ketentuan yang berlaku.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Khakim, 2014, Dasar-Dasar Hukum Ketenagakerjaan Indonesia, Bandung, Citra Aditya Bakti
- Abdulkadir Muhamad. 2015. Hukum Dan Penelitian Hukum. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti
- Budiono, Abdul Rachmat ,2015, Hukum Perburuhan Di Indonesia, Jakarta, PT. Rajagrafindo Persada
- Jazuli, Ahmad, 'Dalam Perspektif Hukum Keimigrasian (The Existence of Foreign Workers in Indonesia From The Immigration Law Perspective )', *Eksistensi Tenaga Kerja Asing Di Indonesia Dalam Perspektif Hukum Keimigrasian*, 2018
- Saputri Ratu Penghuni, 2017, Pelaksanaan Pengawasan Tenaga Kerja Asing Oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung, (Skripsi, Fakultas Hukum Universitas Bandar Lampung), Diakses Dari [Http://Digilib.Unila.Ac.Id](http://Digilib.Unila.Ac.Id)

