

**EFEKTIVITAS ALUR PROSES APLIKASI TKA *ONLINE* DENGAN APLIKASI
PERSETUJUAN VISA DALAM PERMOHONAN PERSETUJUAN VISA TINGGAL
TERBATAS BAGI TENAGA KERJA ASING**

*(The Effectiveness of The TKA Online Application Process with The Visa Approval Application
In The Application of Limited Stay Visa Approval For Foreign Workers)*

Mochamad Irsyad Makrufi

Politeknik Imigrasi

Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Hukum dan Hak Asasi Manusia

Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia

makrufirsyad10@gmail.com

ABSTRACT

Manpower Being one of the aspects driving the open market economy, the entry of foreign workers into Indonesian territory is regulated in Indonesian government regulations. Use of visas and residence permits given to prospective foreign workers who will enter Indonesia through an online application submission process. However, in practice, the guarantor from foreign workers often encounter problems in the process of applying for a work visa for the Republic of Indonesia. Inhibiting factors in the process of applying for an RI work visa affect immigration services at the Visa Sub-Directorate.

Keywords : *Foreign Worker, Online TKA Application, Online Visa Approval Application*

ABSTRAK

Tenaga Kerja Asing menjadi salah satu aspek penggerak perekonomian pasar terbuka, masuknya TKA ke Wilayah Indonesia diatur dalam peraturan pemerintah Indonesia. Penggunaan Visa dan Izin Tinggal yang diberikan kepada calon TKA yang akan masuk ke Indonesia didapat melalui proses pengajuan permohonan secara online. Namun dalam pelaksanaannya, para penjamin dari TKA yang bersangkutan sering mendapati permasalahan dalam proses pengajuan Visa kerja Republik Indonesia. Faktor-faktor penghambat dalam proses pengajuan Visa kerja RI mempengaruhi pelayanan keimigrasian pada Sub Direktorat Visa.

Kata Kunci: *Tenaga Kerja Asing, Aplikasi TKA Online, Aplikasi Persetujuan Visa Online*

PENDAHULUAN

Dalam hal persetujuan visa Republik Indonesia, Tenaga Kerja Asing (TKA) menjadi salah satu tanggung jawab Direktorat Jenderal Imigrasi atas pemberian persetujuan Visa Tinggal Terbatas untuk Bekerja dengan indeks Vitas C312, sebagai salah satu syarat bagi orang asing yang ingin bekerja di Wilayah Indonesia.

Sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 20 Tahun 2018 tentang Penggunaan Tenaga Kerja Asing, yang ditindaklanjuti dengan Surat Dinas Direktur Pengendalian Penggunaan Tenaga Kerja Asing Nomor B.911/PPTKA/X/2018 perihal Implementasi Sistem TKA secara *Online* Terintegrasi dengan SIMKIM Sesuai Perpres Nomor 20 Tahun 2018 tentang Penggunaan TKA, yang selanjutnya ditindaklanjuti dengan Surat Dinas Direktur Lalu Lintas Keimigrasian Nomor IMI.2-UM.01.01-2.2152 perihal Implementasi TKA secara *Online* pada Tempat Pemeriksaan Imigrasi, merupakan suatu bentuk sinergitas antar instansi pemerintah dalam rangka pemberian pelayanan publik.

Pada alur pelayanan TKA secara *online*, terdapat dua aplikasi yang digunakan dalam alur pelayanan TKA secara *online*, yaitu Aplikasi TKA *Online* milik Direktorat Jenderal Pembinaan Penempatan Tenaga Kerja dan Perluasan Kesempatan Kerja yang memiliki kewenangan atas pemberian izin kerja untuk TKA sesuai dengan persetujuan jangka waktu kerja dengan pemberi kerja TKA dan Aplikasi Persetujuan Visa milik Direktorat Jenderal Imigrasi yang memiliki kewenangan atas pemberian visa kerja serta izin tinggal yang sesuai dengan jangka waktu TKA bekerja di Wilayah Indonesia.

Oleh karena itu dibuatlah sebuah alur proses kerja dengan menggunakan mekanisme *One Single Submission* yang ditujukan untuk memudahkan kedua instansi tersebut dalam mengurus berbagai persyaratan yang harus diajukan oleh penjamin TKA sebelum TKA tersebut dapat bekerja di Wilayah Indonesia.

Pada tahap pertama, pemeriksaan latar belakang TKA pada Aplikasi TKA *Online*, ditemukan bahwa verifikator pada Aplikasi TKA *Online* tidak melakukan pemeriksaan terhadap dokumen keimigrasian orang asing. Pemeriksaan keimigrasian dilakukan oleh verifikator pada Aplikasi Persetujuan Visa, untuk mengantisipasi terjadinya pelanggaran keimigrasian serta mengidentifikasi kesalahan

kelengkapan dokumen persyaratan yang diajukan oleh pemberi kerja TKA.

Permasalahan muncul ketika verifikator pada Aplikasi Persetujuan Visa menemukan ketidaklengkapan data orang asing maupun kesalahan persyaratan persetujuan visa yang diajukan penjamin saat *input* data pada Aplikasi TKA *Online*. Dokumen-dokumen yang di ajukan oleh penjamin TKA saat awal melakukan pengajuan berkas pada Aplikasi TKA *Online*, sudah meliputi kewajiban melampirkan dokumen persyaratan yang harus dilengkapi untuk persetujuan visa.

Di sisi lain, jika terjadi pelanggaran seperti pemalsuan dokumen keimigrasian pada persetujuan visa saat dilakukan verifikasi oleh Sub Direktorat Visa, pejabat imigrasi yang memverifikasi tidak dapat melakukan pengembalian alur kerja dokumen-dokumen persyaratan persetujuan visa tersebut ke Aplikasi TKA *Online*. Hal tersebut dikarenakan integrasi kesisteman Aplikasi TKA *Online* dengan Aplikasi Persetujuan Visa yang kurang efektif, sehingga mengakibatkan terjadinya penundaan alur proses kerja pelayanan Aplikasi Persetujuan Visa pada Sub Direktorat Visa. Kondisi tersebut menjadikan pelayanan publik di bidang persetujuan visa ini kurang optimal dimata masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif secara deskriptif. Penelitian kualitatif digunakan untuk menjabarkan dan menganalisa kejadian, kegiatan, aktivitas sosial, persepsi, pemikiran individu maupun kelompok¹. Dalam melakukan penelitian kualitatif, penelitian dapat dilakukan secara langsung di tempat lokasi penelitian serta melakukan pengambilan data primer dengan teknik-teknik pengambilan data.

Penelitian kualitatif di dasari atas pola berfikir secara induktif yang dilakukan dengan cara melakukan pengamatan objektif partisipatif yang bersinggungan dengan ilmu sejarah, budaya, sosial, hukum, ekonomi, dan berbagai ilmu lain. Penelitian ini dilakukan terhadap suatu kejadian di masyarakat seperti kejadian yang dahulu, sekarang, hingga masa mendatang².

Berkaitan dengan jenis penelitian yang digunakan, secara kualitatif penggunaan metode pengambilan data dilakukan secara triangulasi. Menurut Moleong triangulasi merupakan teknik

¹ Nana Syaodih Sukmadinata, *Metode Penelitian Pendidikan* (Bandung: Bandung: Remaja Rosdakarya, 2013).

² Suyitno, *Metode Penelitian Kualitatif: Konsep, Prinsip, Dan Operasionalnya*, ed. H. Ahmad Tanzeh, *Akademia Pustaka* (Tulungagung, 2018).

pengambilan data yang menggunakan pencarian data lain, yang digunakan untuk melakukan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap setiap data yang diperoleh. Teknik triangulasi yang digunakan penulis dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi di tempat lokasi penelitian³.

PEMBAHASAN

A. Mekanisme Alur Proses & Faktor Penghambat Alur Proses Aplikasi TKA Online Dengan Aplikasi Persetujuan Visa

Dikeluarkannya Peraturan Presiden Nomor 20 Tahun 2018 tentang Penggunaan Tenaga Kerja Asing, disebutkan dalam Pasal 1 Nomor 1 mengenai pengertian Tenaga Kerja Asing bahwasannya TKA merupakan warga negara asing yang memegang visa dengan tujuan bekerja di Indonesia⁴. Selain itu dalam peraturan ini juga dijelaskan mengenai Visa Tinggal Kunjungan, Tempat Pemeriksaan Imigrasi, Rancangan Penerbitan Tenaga Kerja Asing, serta Notifikasi.

Menanggapi hal tersebut Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia dan Kementerian Ketenagakerjaan bekerja sama dalam rangka pemberian izin kerja hingga persetujuan visa Republik Indonesia atas TKA. Selanjutnya dengan dikeluarkannya Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 10 Tahun 2018 yang beriringan dengan Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 20 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pemberian Visa dan Izin Tinggal Bagi Tenaga Kerja Asing, yang ditindaklanjuti dengan Surat Dinas Direktur Pengendalian Penggunaan Tenaga Kerja Asing Nomor B.911/PPTKA/X/2018 perihal Implementasi Sistem TKA secara *Online* Terintegrasi dengan SIMKIM Sesuai Perpres Nomor 20 Tahun 2018 tentang Penggunaan TKA, yang selanjutnya ditindaklanjuti dengan Surat Dinas Direktur Lalu Lintas Keimigrasian Nomor IMI.2-UM.01.01-2.2152 perihal Implementasi TKA secara *Online* pada Tempat Pemeriksaan Imigrasi, maka lahirlah sebuah alur proses baru sistem *online* pelayanan TKA yang ditujukan untuk memudahkan pemberi kerja TKA dalam

melakukan pengajuan izin kerja serta pengajuan visa TKA.

Terdapat beberapa alur pelayanan yaitu:

1. Alur Pelayanan Perizinan Penggunaan Tenaga Kerja Asing oleh Direktorat Jenderal Pembinaan Penempatan Tenaga Kerja dan Perluasan Kesempatan Kerja, yang meliputi:
 - a. Pendaftaran Pengguna Tenaga Kerja Asing Untuk Mendapatkan Akun Secara *Online*;
 - b. Alur Permohonan Rencana Penggunaan Tenaga Kerja Asing (RPTKA);
 - c. Alur Permohonan Notifikasi Baru.⁵
2. Alur Pelayanan Permohonan Persetujuan Visa Tinggal Terbatas Bagi Tenaga Kerja Asing oleh Direktorat Jenderal Imigrasi.

Pada alur pelayanan TKA secara *online*, Aplikasi TKA *Online* dan Aplikasi Persetujuan Visa merupakan 2 (dua) *platform* berbeda yang digunakan untuk menyelesaikan 1 (satu) urusan yang sama yaitu pemberian pelayanan publik kepada penjamin dari TKA. Untuk menggabungkan 2 (dua) aplikasi tersebut, perlunya sebuah metode interkoneksi antar aplikasi yang sangat baik sehingga mencapai *Business Process* yang diinginkan.

Setelah Notifikasi dikirimkan dari Aplikasi TKA *Online* menuju Aplikasi Persetujuan Visa beserta dokumen persyaratan visa dan dokumen keimigrasian, petugas verifikator pada Aplikasi Persetujuan Visa akan melaksanakan tahap Verifikasi 1 (satu) yaitu kelengkapan Dokumen Persyaratan yang meliputi pemeriksaan Data Orang Asing, pemeriksaan Data Penjamin, serta pemeriksaan Dokumen Pendukung. Setelah Verifikasi 1 (satu) dinyatakan selesai, penjamin harus melakukan pembayaran visa terlebih dahulu. Jika pembayaran telah dilakukan, proses akan dilanjutkan ke Verifikasi 2 (dua) yaitu kelengkapan Dokumen Keimigrasian yang meliputi Pengecekan Daftar Cekal, pemeriksaan Status Keimigrasian Orang Asing, pemeriksaan Notifikasi & Lama Tinggal, serta pemeriksaan Latar Belakang Orang Asing.

Permasalahan terjadi ketika pada tahap Verifikasi 1 (satu) & Verifikasi 2 (dua)

³ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Bandung: Remaja Rosdakarya, 2009).

⁴ Indonesia, *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2018 Tentang Penggunaan Tenaga Kerja Asing* (Indonesia, 2018).

⁵ Kementerian Ketenagakerjaan, "Daftar Alur Pelayanan Perizinan Pengguna TKA," last modified 2020, accessed September 15, 2020, <https://tka-online.kemnaker.go.id/alur.asp>.

dilaksanakan, pada tahap ini banyak ditemukan dokumen persyaratan visa dan dokumen keimigrasian yang kurang lengkap maupun tidak sesuai dengan persyaratan yang sudah ditentukan dalam peraturan perundang-undangan.

Hal tersebut menjadi permasalahan dalam alur proses kerja persetujuan visa, persyaratan yang tidak sesuai secara alur proses tidak dapat dilanjutkan, yang kemudian jenis permohonan ini menyebabkan penumpukan permohonan yang bermasalah pada Aplikasi Persetujuan Visa.

Pada saat petugas menemukan kesalahan data ataupun kurang lengkapnya dokumen persyaratan serta dokumen keimigrasian, petugas bisa saja melakukan penolakan langsung atas permohonan tersebut. Tetapi jika hanya diberikan satu opsi yaitu penolakan permohonan, dari sudut pandang penjamin yang ditolak tentunya akan merasa dirugikan atas penolakan permohonan tersebut. Kemudian dari sudut pandang ketenagakerjaan permohonan yang sudah diterbitkan Notifikasinya, secara sah sudah mendapatkan izin kerja dari pemerintah. Jika ditemukannya persyaratan yang kurang sesuai pada verifikasi keimigrasian, secara tidak langsung kondisi tersebut memberatkan tanggung jawab bagi petugas imigrasi yang melakukan verifikasi jika tidak menerbitkan persetujuan visa.

Untuk meningkatkan kinerja pelayanan persetujuan visa melalui fungsi aplikasi persetujuan visa, dibuatlah sebuah fitur baru pada Aplikasi Persetujuan Visa yang ditujukan untuk menahan permohonan yang bermasalah pada dokumen yang diajukan. Fitur Tunda (*pending*) yang ditujukan untuk menunda proses persetujuan visa dengan beberapa kondisi yaitu:

- a. Persyaratan persetujuan visa dan dokumen keimigrasian yang kurang lengkap;
- b. Kualitas dari dokumen yang dilampirkan kurang jelas;
- c. Masa berlaku paspor kurang dari 6 (Enam) bulan.

Maka dari itu, Fitur Tunda (*pending*) ditujukan kepada pemohon yang harus melakukan koreksi atas kesalahan dari permohonan yang diajukan, sehingga pemohon

yang memiliki permasalahan atas dokumen-dokumen tersebut dapat memperbaikinya secara *email* dan *Whatsapp* serta secara cara *walk-in* ke Sub Direktorat Visa untuk dilakukannya perbaikan data dan *input* data ulang atas permohonan yang bermasalah. Pada saat petugas verifikator dokumen memutuskan untuk memasukan dokumen tersebut ke dalam Fitur Tunda (*pending*), secara langsung Aplikasi Persetujuan Visa akan mengirimkan *email* atas pemberitahuan perbaikan data yang harus dilakukan oleh penjamin. Setelah itu jika penjamin sudah mengirimkan data perbaikan maupun datang untuk menyerahkan perbaikan data, petugas akan menginput secara manual dokumen yang harus diperbaiki sesuai dengan nomor permohonan yang tertera.

Dari alur proses perbaikan yang disediakan dalam Aplikasi Persetujuan Visa merupakan cara untuk menyelesaikan penundaan alur proses secara *bypass* langsung ke penjamin. Jika terdapat kesalahan data yang *diinput* oleh penjamin sesuai dengan alur proses yang benar maka seharusnya penjamin dapat melakukan perbaikan data secara mandiri dengan mengakses ulang Aplikasi TKA *Online*, yang mana dalam pembentukan alur proses ini Aplikasi TKA *Online* menjadi portal pelayanan dengan menganut alur proses kesisteman *One Single Submission* (OSS).

Selanjutnya pada tahap Verifikasi 2 (dua) dilakukan tepatnya pada Pengecekan Daftar Pengecalan & Penangkalan terhadap calon TKA. Jika orang asing tersebut masuk kedalam daftar penangkalan, maka sesuai dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian Pasal 42, permohonan visa akan langsung ditolak.⁶ Tentunya, pasal tersebut juga berlaku bagi orang asing yang terlibat kejahatan internasional hingga jaringan penyelundupan manusia, perdagangan orang, dan prostitusi, menderita penyakit menular, tidak memiliki Izin Masuk Kembali, tidak memiliki tiket kembali atau tiket terusan, tidak mencukupi biaya hidup di Indonesia, dan tidak memiliki dokumen perjalanan yang sah dan masih berlaku.

Penolakan atas persetujuan visa pada Pasal 42 tidak dapat diubah, kecuali terdapat perubahan atas Undang-Undang tersebut atau dikeluarkannya Keputusan Presiden. Maka dari itu Pemeriksaan Pencegahan dan Penangkalan

⁶ Indonesia, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian* (Republik Indonesia, 2011).

atas orang asing seharusnya dilakukan pada awal dilakukannya pemeriksaan data orang asing yang didaftarkan pada Aplikasi TKA *Online*. Jika Pemeriksaan Pencegahan dan Penangkalan dilakukan pada Verifikasi 2 (dua) Dokumen Keimigrasian, dan jika dilakukan penolakan tentunya penjamin akan kembali merasa dirugikan karena sudah membayar biaya DKP-TKA ditambah dengan biaya Persetujuan Visa.

Kemudian dilihat dari aksesibilitas alur yang disajikan, secara langsung penerima layanan mengalami kerugian atas waktu, lokasi, serta biaya dalam melakukan perbaikan dokumen jika harus melakukan *walk-in* dengan bertatap muka langsung dengan petugas. Selain itu pada implementasi pelaksanaan di lapangan sendiri, perlunya petugas yang disediakan khusus untuk menerima permohonan perbaikan dokumen pada *Customer Service* Sub Direktorat Visa yang disediakan. Tujuan lain dibuatnya *Customer Service* ini juga diharapkan dapat menjawab beragam pertanyaan mengenai permohonan visa Republik Indonesia. Dengan diperlukannya petugas yang bertanggung jawab pada *Customer Service*, secara langsung terdapat alih fungsi kerja petugas yang seharusnya dapat menyelesaikan permohonan visa pada Aplikasi Persetujuan Visa, yang dialihkan menjadi petugas pada *Customer Service*.

Banyaknya dokumen persyaratan visa serta dokumen keimigrasian yang kurang lengkap hingga tidak sesuai dengan persyaratan mengakibatkan terhambatnya alur proses dalam pelayanan persetujuan Visa Tinggal Terbatas bagi TKA. Kondisi ini terjadi pada saat data orang asing masuk ke Aplikasi Persetujuan Visa setelah dikirimkannya Notifikasi dari Aplikasi TKA *Online*. Menanggapi hal tersebut maka dibuatlah alur proses penyelesaian dimana alur proses dapat ditunda sehingga penjamin dapat melakukan perbaikan data pada Aplikasi Persetujuan Visa melalui *email* dan *Whatsapp* serta melakukan perbaikan secara *walk-in* oleh petugas. Secara kesisteman alur proses ini menganut *One Single Submission* (OSS) yang dimana Aplikasi TKA *Online* menjadi portal pelayanan TKA secara *online*, untuk itu secara harfiah perbaikan data ini dapat dilakukan secara mandiri oleh penjamin dengan mengembalikan alur proses ke Aplikasi TKA *Online*.

Selanjutnya pada pemeriksaan Pencegahan & Penangkalan yang dilakukan pada tahap Verifikasi 2 pada Aplikasi Persetujuan Visa dapat mengakibatkan penjamin dirugikan secara materil jika terjadi penolakan terhadap orang asing yang telah dibayarkan biaya DKP-TKA serta biaya persetujuan visanya. Untuk itu perlunya pemeriksaan Pencegahan & Penangkalan pada awal proses pelayanan agar penjamin tidak merasa dirugikan serta dengan tujuan untuk meningkatkan keamanan.

Terdapat 3 unsur manajemen publik yang belum terlihat dalam alur proses ini, antara lain:

- a. Aksesibilitas: Kurangnya keterjangkauan waktu atas implementasi fitur "*Pending*" yang mengharuskan petugas mengisi data koreksi secara manual;
- b. Profitabilitas: Masyarakat dapat dirugikan dengan adanya penolakan permohonan seteah dilakukannya pembayaran;
- c. Teknikalitas: Penerapan alur pelayanan yang belum sesuai dengan digunakannya prinsip *One Single Submission*.

Dengan digunakannya manajemen pelayanan publik yang baik pada alur proses ini diharapkan dapat mencapai alur pelayanan yang tertib, lancar, tepat mengenai sasaran serta memuaskan bagi masyarakat, terkhusus dalam perancangan alur proses kerja yang terukur diharapkan dapat bermanfaat bagi semua *stakeholder* yang berperan dalam pemberian pelayanan publik dibidang persetujuan visa Republik Indonesia.⁷

B. Pemberian Alternatif Alur Proses Permohonan Visa Tinggal Terbatas Bagi Tenaga Kerja Asing

1. Pengecekan Cekal & Tangkal Otomatis

Tujuan dilakukan pemeriksaan daftar pencegahan & penangkalan pada awal pengajuan dokumen keimigrasian adalah sebelum penjamin melanjutkan alur proses permohonan Notifikasi pada Aplikasi TKA *Online*, penjamin dapat mengetahui status pencegahan & penangkalan orang asing tersebut, jika nama dan nomor paspor orang asing tersebut masuk kedalam daftar pencegahan & penangkalan penjamin tidak dapat melanjutkan alur proses serta tidak

⁷ Edwi Arief Sosiawan, "Tantangan Dan Hambatan Dalam Implementasi E-Government Di Indonesia," *Seminar Nasional Informatika* 2008, no. semnasIF (2008): 99–108.

perlu melakukan pembayaran DKP-TKA dan pembayaran persetujuan visa.

Pengecekan Cekal Otomatis dilakukan saat Penjamin mengajukan permohonan Notifikasi, pada saat mengisi data Orang Asing dalam kolom Nama Orang Asing dan Nomor Paspor Orang Asing secara otomatis Sistem Cekal pada Direktorat Jenderal Imigrasi melakukan *scanning* data, secara *real-time* data pengecekan dan penangkalan dapat diketahui oleh pemohon.

Secara sistematis, pelaksanaan pemeriksaan pencegahan & penangkalan secara *real-time* menggunakan konsep *Big Data* yang dimanfaatkan oleh kedua aplikasi tersebut dengan cara melakukan interkoneksi data. Pembuatan fitur ini disesuaikan dengan karakteristik utama pada *Big Data* yaitu terciptanya kecepatan interaksi data yang berkualitas secara berkelanjutan dari sumber tertentu pada organisasi pemerintahan yang dapat digunakan manfaatnya sebagai alat pembantu pengambilan keputusan yang lebih tepat oleh penyelenggara pelayanan publik.

Interkoneksi data ini juga dapat membuat kemitraan antar pemerintah terjalin dengan baik, dengan terciptanya kondisi serta situasi yang kondusif antar pemerintah diharapkan kedepannya diciptakan pengembangan-pengembangan birokrasi pemerintahan yang lebih inovatif sehingga masyarakat merasakan keuntungan lebih dari pelaksanaan pelayanan publik.

2. Pengembalian Alur Proses Kerja

Tujuan dibuatnya fitur Pengembalian Alur Proses Kerja digunakan untuk mengembalikan permohonan yang sebelumnya tertunda pada Aplikasi Persetujuan Visa kini dapat dikembalikan pada Aplikasi TKA *Online*. Alasan dibuatnya fitur ini dikarenakan secara kesisteman alur proses pelayanan TKA secara *online* ini menganut *One Single Submission* (OSS), dimana Aplikasi TKA *Online* merupakan portal pelayanan TKA di Indonesia. Penjamin yang mengajukan permohonan atas TKA tidak mempunyai

akses pada Aplikasi Persetujuan Visa dikarenakan permohonan diawali dengan pengajuan pembuatan akun pada Aplikasi TKA *Online*. Atas hal tersebut penjamin hanya memiliki akun yang dapat diakses di Aplikasi TKA *Online* bukan pada Aplikasi Persetujuan Visa.

Oleh karena itu fitur pengembalian alur ditujukan agar penjamin / pemohon yang sudah mendapatkan akun pada Aplikasi TKA *Online*, dapat mengetahui status permohonannya secara langsung jika terdapat dokumen atau persyaratan yang tidak sesuai. Tujuan lain dibuatnya fitur ini agar pihak ketenagakerjaan dapat mengetahui permasalahan-permasalahan yang selama ini menjadi kendala imigrasi dalam hal persetujuan visa.

Manfaat yang tercipta adalah penjamin mendapatkan kemudahan akses informasi serta keterbukaan dari pelayanan publik (*Radical Openness*), serta mencapai pelayanan yang lebih cepat (*Velocity*) sehingga terciptanya alur proses yang benar sesuai dengan penggunaan *One Single Submission* (OSS).⁸

3. Perbaikan Data

Perbaikan data ditujukan untuk memberikan kesempatan kepada penjamin yang permohonannya tidak sesuai dengan syarat persetujuan Visa Tinggal Terbatas Bekerja untuk dapat memperbaiki dokumen persyaratannya secara *online* agar dapat melanjutkan permohonan ke tahap selanjutnya.

Tujuan dibuatnya perbaikan data secara mandiri dikarenakan penggunaan *One Single Submission* pada pelayanan TKA secara *online* yang bertujuan untuk agar penjamin tidak perlu melakukan *login* ulang pada Aplikasi Persetujuan Visa untuk dilakukannya permohonan persetujuan Visa Tinggal Terbatas indeks C312. Untuk itu perbaikan data sudah seharusnya dilakukan pada Aplikasi TKA *Online* yang dimana penjamin dapat mengakses aplikasi tersebut karena memiliki akun yang sah pada Aplikasi TKA *Online* bukan Aplikasi Persetujuan Visa.

⁸ C. Jason Wang, Chun Y. Ng, and Robert H. Brook, "Response to COVID-19 in Taiwan: Big Data Analytics, New Technology, and Proactive Testing," *JAMA* -

Journal of the American Medical Association 323, no. 14 (2020): 1341–1342.

Dengan adanya mekanisme perubahan data yang sebelumnya dilakukan secara *offline* / tatap muka hingga menjadi *online* / daring yang tentunya dapat membuat alur proses kerja ini lebih efektif. Selain itu dengan dibuatnya pengembalian, penumpukan pekerjaan pada Sub Direktorat Visa akan berkurang dikarenakan jika tidak dilakukannya pengembalian data, secara langsung permohonan tersebut dapat ditolak langsung secara sistem.

Saat ini, perbaikan data sudah dapat dilakukan secara manual oleh penjamin dengan cara *walk-in* dan berhadapan langsung dengan petugas pada Sub Direktorat Visa, yang kemudian perbaikan tersebut di *input* secara manual oleh petugas pada Aplikasi Persetujuan Visa. Dengan digunakannya alur alternatif ini, penjamin tidak perlu datang kembali ke Sub Direktorat Visa hanya untuk melakukan perbaikan data, penjamin hanya perlu melakukan *login* ulang pada Aplikasi TKA *Online* dengan akun yang sudah dimiliki sebelumnya, dan memperbaiki data jika penjamin mendapatkan *email* pemberitahuan atas terjadinya penundaan / *pending* dalam alur proses pelayanan TKA secara *online*. Dengan dibuatnya alur proses kerja alternatif ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pemerintah serta penjamin sehingga alur proses Aplikasi TKA *Online* dengan Aplikasi Persetujuan Visa dalam permohonan persetujuan Visa Tinggal Terbatas bagi TKA ini menjadi lebih efektif.

KESIMPULAN

Penggunaan Aplikasi TKA *Online* dan Aplikasi Persetujuan Visa menjadi dua aplikasi yang digunakan dalam satu proses alur pelayanan bagi calon TKA khususnya dalam penerbitan Notifikasi serta penerbitan persetujuan Visa Tinggal Terbatas untuk bekerja yang dimiliki oleh dua Direktorat Jenderal dengan dua Kementerian yang berbeda. Kondisi tersebut mengakibatkan adanya perbedaan pandangan, kebijakan, kepentingan, hingga perbedaan sistem teknologi yang digunakan. Secara teknis alur proses yang disediakan belum efisien, dilihat dari adanya penundaan alur proses kerja pada Aplikasi Persetujuan Visa yang dimana penjamin

tidak dapat mengakses dengan akun yang dimiliki untuk dilakukannya perubahan data sehingga masih dilakukannya *input* data ulang secara manual. Kondisi tersebut juga menyebabkan aksesibilitas alur proses yang rumit sehingga dapat berpengaruh kepada penilaian masyarakat terhadap pelayanan publik. Kemudian secara profitabilitas, masyarakat dapat dirugikan dengan adanya penolakan permohonan setelah dilakukannya pembayaran oleh penjamin.

Untuk membuat alur proses yang terintegrasi dengan baik, dinamis, sehingga dapat menjadi sistem yang adaptif serta mencapai waktu proses pengerjaan yang lebih efektif dengan tetap mementingkan verifikasi dan validasi dokumen dapat dilakukannya penalaahan ulang alur proses dengan cara melakukan perencanaan tujuan perbaikan alur proses (*planning*), pemodelan alur proses dengan pertimbangan permasalahan alur proses yang ada (*modeling*), konstruksi alur proses (*construction*), serta hasil yang nantinya dapat digunakan sebagai salah satu saran pembaharuan alur proses (*deployment*).⁹ Kemudian dapat diartikan kemanfaatan penggunaan dari alur proses ini sudah mencapai *Defined Stage* pada *Maturity Model*¹⁰, sehingga untuk membuat alur proses ini menjadi lebih baik langkah yang diambil adalah menaikkan kemanfaatan *Business Process Management* hingga mencapai *Managed Stage* dimana Ditjen Binapenta & PKK serta Ditjen Imigrasi sudah dapat menikmati kemanfaatan dari penggunaan *Business Process Management* yang digunakan untuk mengembangkan strategi pelayanan publik.

SARAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, maka berikut saran yang dapat diberikan agar terciptanya pelayanan publik pada bidang pemberian izin kerja serta pemberian persetujuan visa bagi TKA dapat berjalan dengan baik. Saran ini ditujukan kepada Direktorat Jenderal Pembinaan Penempatan Kerja dan Perluasan Kesempatan Kerja serta Direktorat Jenderal Imigrasi selaku pemberi layanan dan masyarakat / penjamin selaku penerima layanan, yaitu:

1. Agar tidak terhambatnya alur proses kerja, maka masyarakat / penjamin dituntut untuk memahami prosedur alur proses kerja serta persyaratan yang harus dilengkapi.

⁹ Roger S Pressman, *Software Engineering: A Practitioner's Approach* (New York: McGraw-Hill, 2005).

¹⁰ John Jeston and Johan Nelis, *Business Process Management: Practical Guidelines to Successful Implementations* (Oxford: Butterworth-Heinemann, 2006).

Pemahaman tersebut ditujukan agar tidak terjadinya kesalahan data serta dokumen persyaratan yang diajukan.

2. Perlu dilakukannya rapat koordinasi lanjutan oleh Ditjen Binapenta & PKK dengan Ditjen Imigrasi beserta salah satu perwakilan dari perusahaan swasta (penjamin) yang ditujukan untuk dilakukannya evaluasi sistem Aplikasi TKA *Online* dan sistem Aplikasi Persetujuan Visa secara simultan. Terdapat beberapa poin yang dapat dijadikan bahan evaluasi kinerja dalam pelayanan TKA, antara lain:
 - a. Analisis permasalahan pada alur proses kerja yang dapat menghambat kinerja petugas;
 - b. Jumlah kouta permohonan harian yang disesuaikan dengan jumlah Sumber Daya Manusia yang tersedia;
 - c. Perancangan alur proses baru yang lebih efisien dengan memanfaatkan teknologi yang tersedia;
 - d. Pembuatan Standar Operasional Prosedur baru yang disetujui serta disahkan bersama oleh kedua belah pihak;
 - e. Sosialisasi penyebaran informasi terkait alur proses baru.

- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Bandung: Remaja Rosdakarya, 2009.
- Pressman, Roger S. *Software Engineering: A Practitioner's Approach*. New York: McGraw-Hill, 2005.
- Sosiawan, Edwi Arief. "Tantangan Dan Hambatan Dalam Implementasi E-Government Di Indonesia." *Seminar Nasional Informatika 2008*, no. semnasIF (2008): 99–108.
- Sukmadinata, Nana Syaodih. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Bandung: Remaja Rosdakarya, 2013.
- Suyitno. *Metode Penelitian Kualitatif: Konsep, Prinsip, Dan Operasionalnya*. Edited by H. Ahmad Tanzeh. *Akademia Pustaka*. Tulungagung, 2018.
- Wang, C. Jason, Chun Y. Ng, and Robert H. Brook. "Response to COVID-19 in Taiwan: Big Data Analytics, New Technology, and Proactive Testing." *JAMA - Journal of the American Medical Association* 323, no. 14 (2020): 1341–1342.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terimaasih kepada seluruh Civitas Akademia Politeknik Imigrasi yang telah berkontribusi dalam penulisan karya tulis ini sehingga penulis dapat menyelesaikannya dengan baik. Adapun manfaat dari dibuatnya karya tulis ini agar dapat digunakan sebagai referensi karya tulis lanjutan secara akademis maupun praktis.

DAFTAR PUSTAKA

- Indonesia. *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2018 Tentang Penggunaan Tenaga Kerja Asing*. Indonesia, 2018.
- . *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian*. Republik Indonesia, 2011.
- Jeston, John, and Johan Nelis. *Business Process Management: Practical Guidelines to Successful Implementations*. Oxford: Butterworth-Heinemann, 2006.
- Kementerian Ketenagakerjaan. "Daftar Alur Pelayanan Perizinan Pengguna TKA." Last modified 2020. Accessed September 15, 2020. <https://tka-online.kemnaker.go.id/alur.asp>.