

**IMPLEMENTASI SURAT DIREKTUR JENDERAL IMIGRASI
NOMOR IML.3-UM.01.01-1192 TAHUN 2020 TENTANG
APLIKASI IZIN TINGGAL ONLINE (IT ONLINE)
DI MASA PANDEMI COVID-19 PADA KANTOR
IMIGRASI KELAS I KHUSUS MEDAN**

TESIS

OLEH

**MARIA RIVERA PARASIAN PANJAITAN
NPM. 211801016**



**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2023**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 11/7/23

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

Access From (repository.uma.ac.id)11/7/23

**IMPLEMENTASI SURAT DIREKTUR JENDERAL IMIGRASI
NOMOR IML.3-UM.01.01-1192 TAHUN 2020 TENTANG
APLIKASI IZIN TINGGAL ONLINE (IT ONLINE)
DI MASA PANDEMI COVID-19 PADA KANTOR
IMIGRASI KELAS I KHUSUS MEDAN**

TESIS

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

OLEH

**MARIA RIVERA PARASIAN PANJAITAN
NPM. 211801016**

**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2023**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 11/7/23

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

Access From (repository.uma.ac.id)11/7/23

Telah diuji pada 14 April 2023

Nama : Maria Rivera Parasian Panjaitan

NPM : 211801016



Panitia Penguji Tesis :

Ketua : Prof. Dr. Ir. Yusniar Lubis, MMA

Sekretaris : Jaenal Abidin S.Sos, MA, P.hd

Pembimbing I : Dr. Budi Hartono, M.Si

Pembimbing II: Dr. Adam, MAP

Penguji Tamu : Prof. Dr. Zainuddin, M.Pd

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 11/7/23

Access From (repository.uma.ac.id)11/7/23

UNIVERSITAS MEDAN AREA
PASCA SARJANA
MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : **Implementasi Surat Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IML3-UM.01.01-1192 Tahun 2020 Tentang Aplikasi Izin Tinggal Online (IT Online) Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan**

N a m a : **Maria Rivera Parasian Panjaitan**

NPM : **211801016**

M e n y e t u j u i

Pembimbing I



Dr. Budi Hartono, M.Si

Pembimbing II



Dr. Adam, MAP

**Ketua Program Studi
Magister Ilmu Administrasi Publik**



Dr. Budi Hartono, M.Si

Direktur



Prof. Dr. Ir. Ketna Astuti Kuswardani, MS

**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 : Maria Rivera Parasian Panjaitan
NPM : 211801016
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-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**IMPLEMENTASI SURAT DIREKTUR JENDERAL IMIGRASI
NOMOR IML.3-UM.01.01-1192 TAHUN 2020 TENTANG
APLIKASI IZIN TINGGAL ONLINE (IT ONLINE)
DI MASA PANDEMI COVID-19 PADA KANTOR
IMIGRASI KELAS I KHUSUS MEDAN**

beserta 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



Maria Rivera Parasian Panjaitan

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, 26 April 2023



Maria Rivera Parasian Panjaitan

ABSTRAK

IMPLEMENTASI SURAT DIREKTUR JENDERAL IMIGRASI NOMOR IMI.3-UM.01.01-1192 TAHUN 2020 TENTANG APLIKASI IZIN TINGGAL ONLINE (IT ONLINE) DI MASA PANDEMI COVID-19 PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS MEDAN

Nama : Maria Rivera Parasian Panjaitan
NPM : 211801016
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik
Pembimbing I : Dr. Budi Hartono, M.Si
Pembimbing II : Dr. Adam, MAP

Kebutuhan atas pelayanan Keimigrasian di masa pandemi Covid-19 mendorong Imigrasi menyediakan pelayanan izin tinggal orang asing secara online melalui Izin Tinggal Online (IT Online). Perintah implementasi IT Online disampaikan Direktorat Jenderal Imigrasi kepada Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM dan Unit Pelaksana Teknis Imigrasi di seluruh Indonesia. Observasi awal lapangan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan menunjukkan aplikasi IT Online belum bisa digunakan secara efektif dan efisien dan jumlah permohonannya terbilang kecil. Penelitian ini bertujuan mengkaji Implementasi Surat Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI.3-UM.01.01-1192 Tahun 2020 Tentang Aplikasi Izin Tinggal Online (IT Online) di masa pandemi Covid-19 pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Teori Edwards III menjadi pedoman analisis dengan teori Miles, Huberman dan Saldana sebagai teknik analisis. Sumber data primer dan sekunder digunakan untuk penelitian ini dan teknik purposive sampling diterapkan untuk menentukan informan penelitian. Hasil penelitian menunjukkan implementasi IT Online di masa pandemi Covid-19 pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan telah dilaksanakan namun masih belum optimal berdasarkan indikator-indikator teori Edwards III yaitu: a) komunikasi perintah kebijakan telah ditransmisikan secara jelas kepada pelaksana namun intensitasnya kurang konsisten dan sosialisasi ke masyarakat belum intensif; b) sejumlah sumber daya implementasi IT online tersedia namun kurang maksimal; c) disposisi pelaksana mendukung implementasi IT Online; dan d) struktur birokrasi, IT Online belum memiliki SOP tersendiri dan fragmentasi internal dan eksternal tergolong minim. Faktor-faktor pendukung implementasi IT Online ialah SDM memadai serta fasilitas yang menunjang pelayanan izin tinggal sedangkan faktor penghambatnya ialah kondisi aplikasi belum handal dan perlu pengembangan lebih lanjut, standar dan sasaran kebijakan cenderung samar, keuntungan relatif yang kecil, sosialisasi belum intens, dan dukungan masyarakat masih rendah. Saran kepada Direktorat Jenderal Imigrasi dan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan ialah hendaknya meningkatkan kualitas aplikasi IT Online agar bisa memberikan ragam manfaat bagi pemohon izin tinggal dengan memaksimalkan anggaran IT Online maupun berkolaborasi dengan pihak eksternal serta memperbanyak sosialisasi IT Online agar dapat lebih menjangkau masyarakat luas.

Kata kunci: implementasi kebijakan, imigrasi, izin tinggal, Covid-19, Medan

ABSTRACT

IMPLEMENTATION OF CIRCULAR LETTER OF DIRECTORATE GENERAL OF IMMIGRATION NUMBER IMI.3-UM.01.01-1192 YEAR OF 2020 ABOUT IZIN TINGGAL ONLINE (IT ONLINE) DURING PANDEMIC COVID-19 AT SPECIAL CLASS I MEDAN IMMIGRATION OFFICE

Name : Maria Rivera Parasian Panjaitan
Student Number : 211801016
Major : Master of Public Administration
1st Advisor : Dr. Budi Hartono, M.Si
2nd Advisor : Dr. Adam, MAP

The need for immigration services during pandemic Covid-19 had encouraged Immigration to provide online-based service such as Izin Tinggal Online (IT Online). The implementation order of IT Online was conveyed by the Directorate General of Immigration to all Ministry of Law and Human Rights Regional Offices and the Immigration Technical Implementation Units throughout Indonesia. Preliminary field observation at Medan Special Class I Immigration Office showed that IT Online had not been used expeditiously and efficaciously and the number of applications was relatively small. The purpose of this research was to study the implementation of Circular Letter of Directorate General of Immigration Number IMI.3-UM.01.01-1192 year of 2020 about IT Online during pandemic Covid-19 in Special Class I Medan Immigration Office. The research type was descriptive with qualitative method. It used the theory of Edwards III and theory of Miles, Huberman and Saldana. The research data resources were primary and secondary data. Purposive sampling technique was applied to determine the informants. The results showed the implementation of IT Online during pandemic Covid-19 at Special Class I Medan Immigration Office had been implemented but it was not optimal as it was assessed by using Edwards III theory as follows: a) The policy of IT Online had been communicated clearly to the implementers but the intensity was inconsistent and its socialization was not intensive; b) The required resources for IT Online implementation had been available but they were insufficient; c) Implementers disposition portrayed their willingness to carry out IT Online implementation; d) Bureaucratic Structure depicted the absence of Standard Operating Procedures of IT Online and the internal and external fragmentation was minimal. The supporting factors were adequate human resources and facilities that bolster stay permit services. The obstacles in implementing IT Online were: the app unsatisfactory performance, undefined policy standard and objectives, less intensive socialization, and low community support. Thus, suggestions might be proposed to Directorate General of Immigration and Special Class I Medan Immigration Office are: (1) to advance IT Online by maximizing the budget and/or collaborating with other parties for further development of the app, and (2) to intensify the socialization of IT Online in order to make more people get to know IT Online. Increasing the socialization of IT Online can arouse public interest and willingness to support the use of the app.

Keywords: *policy implementation, immigration, stay permit, Covid-19, Medan*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus yang berkat kasih dan karunia-Nya sehingga penulisan tesis yang berjudul *“Implementasi Surat Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI.3-UM.01.01-1192 Tahun 2020 Tentang Aplikasi Izin Tinggal Online (IT Online) Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan”* dapat diselesaikan. Tujuan disusunnya tesis ini ialah guna memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik (MAP) pada Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik, Program Pascasarjana Universitas Medan Area. Dalam proses penyusunan dan penyelesaian tesis ini, penulis mendapatkan bantuan dan dukungan dari banyak pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Medan Area, Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc.
2. Direktur Pascasarjana Universitas Medan Area, Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS.
3. Ketua Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik, Dr. Budi Hartono, M.Si, yang sekaligus berperan sebagai Pembimbing I dari penulis, untuk seluruh bimbingan dan arahan yang diberikan selama proses penulisan tesis ini.
4. Dosen Pembimbing II, Dr. Adam, MAP, untuk seluruh bimbingan dan arahan yang diberikan selama proses penulisan tesis ini.
5. Prof. Dr. Ir. Yusniar Lubis, MMA, Prof. Dr. Zainuddin, M.Pd dan Jaenal Abidin, S.Sos, MA, Ph.D selaku panitia sidang tesis, untuk seluruh masukan dan saran yang diberikan.
6. Seluruh dosen Pascasarjana Ilmu Administrasi Publik, untuk segala bimbingan dan pelajaran yang telah diberikan.
7. Para staff administrasi Pascasarjana Universitas Medan Area, untuk semua bantuan mengurus keperluan administratif perkuliahan

8. Kawan-kawan mahasiswa/i MAP UMA Tahun Ajaran 2021/2022, untuk semua pengalaman berharga.
9. Rekan-rekan di Seksi Izin Tinggal terutama Bapak Arief, Ibu Bintang, Bapak Oky, Bapak Dicky, Bapak Attar dan Bapak Yoga dan Seksi Pemeriksaan III (Charlie) Kanimsus Medan terutama Charlie"s angels dan para Botuna, untuk semangat dan bantuan yang diberikan.
10. Pemohon izin tinggal yang menjadi narasumber penelitian ini yakni Bapak Umesh, Bapak Brian, Bapak Thomas, Roderick, Frederick, dan Odytyas.
11. Keluarga tercinta, Opung Tiarma (alm.), Mami Sinta dan Mama Rotua, untuk semua cinta kasih, dukungan dan bantuan baik moril dan materiil. Mereka adalah orang-orang hebat yang mendorong penulis untuk terus maju dan melangkah sejauh ini.
12. Teman-teman penulis, Grace, Anggi, dan Mutia, yang memberikan semangat kepada penulis.
13. Sosok inspiratif bagi penulis, Maya Angelou, Oprah Winfrey, DPR Ian, Jonghyun Kim (Alm.), Moon Bin (Alm.) dan Song Kang.

Dengan segala keterbatasan yang dimiliki, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan pada tesis ini. Maka dari itu, penulis dengan senang hati menerima saran dan kritik yang sifatnya membangun dari para pembaca agar tesis ini dapat menjadi lebih sempurna dan sebagai masukan bagi penulis untuk penulisan karya ilmiah lainnya di masa mendatang. Akhir kata, penulis berharap tesis ini dapat bermanfaat dan berkontribusi positif pada perkembangan ilmu administrasi publik maupun pelayanan publik oleh pemerintah.

Medan, 15 April 2023



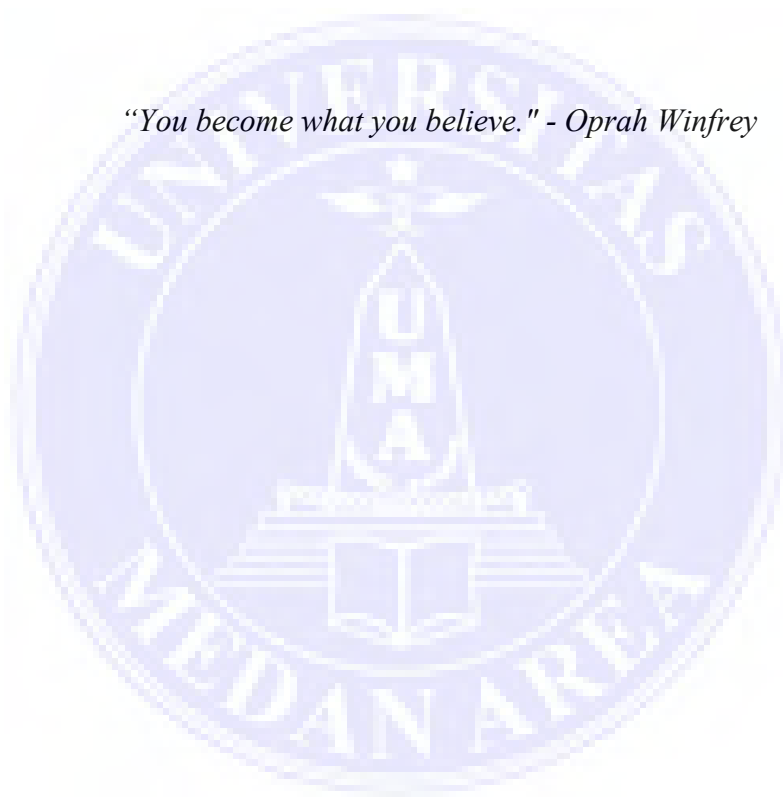
Maria Rivera Parasian P.

HALAMAN MOTTO

“Therefore I tell you, whatever you ask for in prayer, believe that you have received it, and it will be yours.” – Mark 11:24

"If God is your partner, make your plans BIG!"- D.L Moody

“You become what you believe.” - Oprah Winfrey



DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| ABSTRAK | i |
| KATA PENGANTAR | iii |
| HALAMAN MOTTO | v |
| DAFTAR ISI..... | vi |
| DAFTAR TABEL..... | viii |
| DAFTAR GAMBAR | viii |
| DAFTAR BAGAN | ix |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 14 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 14 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 15 |
| BAB II KAJIAN TEORI..... | 17 |
| 2.1 Kebijakan Publik | 17 |
| 2.2 Implementasi Kebijakan Publik..... | 20 |
| 2.2.1 Konsep Implementasi Kebijakan Publik | 20 |
| 2.2.2 Model Implementasi Kebijakan George C. Edwards III | 23 |
| 2.2.3 Faktor-Faktor Mempengaruhi Implementasi Kebijakan..... | 30 |
| 2.3 Pelayanan Publik | 35 |
| 2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik | 35 |
| 2.3.2 Tujuan Pelayanan Publik | 37 |
| 2.3.3 Bentuk Pelayanan Publik | 38 |
| 2.3.4 Standar Pelayanan Publik | 39 |
| 2.3.5 Kualitas Pelayanan Publik | 41 |
| 2.3.6 Dimensi Kualitas Pelayanan | 42 |
| 2.4 Keimigrasian..... | 44 |
| 2.4.1 Fungsi Keimigrasian | 45 |
| 2.4.2 Dokumen Keimigrasian | 47 |
| 2.4.3 Surat Direktur Jenderal Imigrasi IMI.3-UM.01.01-1192 | 49 |
| 2.4.4 Izin Tinggal Online (IT Online)..... | 52 |
| 2.5 Konsep Inovasi | 54 |
| 2.5.1 Definisi Inovasi..... | 54 |
| 2.5.2 Jenis-jenis inovasi | 57 |

| | |
|---|------------|
| 2.5.3 Difusi Inovasi..... | 59 |
| 2.5.4 Hambatan Inovasi | 63 |
| 2.6 Pandemi Covid-19 | 64 |
| 2.7 Penelitian Terdahulu | 67 |
| 2.8 Kerangka Pikir | 73 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 76 |
| 3.1 Jenis Penelitian | 76 |
| 3.2 Lokasi Penelitian | 78 |
| 3.3 Instrumen Penelitian | 78 |
| 3.4 Sumber Data Penelitian | 80 |
| 3.5 Teknik Pengumpulan Data | 81 |
| 3.6 Teknik Analisis Data | 88 |
| 3.7 Definisi Konseptual dan Operasional | 93 |
| 3.7.1 Definisi Konseptual | 93 |
| 3.7.2 Definisi Operasional | 94 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 97 |
| 4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian..... | 97 |
| 4.1.1 Provinsi Sumatera Utara | 97 |
| 4.1.2 Kota Medan..... | 99 |
| 4.1.3 Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan | 102 |
| 4.2 Deskripsi Data Penelitian | 110 |
| 4.3 Analisis Data..... | 112 |
| 4.3.1 Implementasi Surat Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI.3-UM.01.01-1192 Tahun 2020 Tentang Aplikasi Izin Tinggal Online Di Masa Pandemi Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan | 112 |
| 4.3.2 Faktor-faktor Pendukung Penghambat Implementasi IT Online..... | 184 |
| 4.3.2.1 Faktor-faktor Pendukung Implementasi IT Online | 184 |
| 4.3.2.2 Faktor-faktor Penghambat Implementasi IT Online | 198 |
| 4.4 Keterkaitan Penelitian Terdahulu dan Penelitian Sekarang..... | 212 |
| 4.5 Pembahasan | 215 |
| BAB V PENUTUP..... | 224 |
| 5.1 Kesimpulan | 224 |
| 5.2 Saran | 225 |
| DAFTAR PUSTAKA | 227 |
| LAMPIRAN..... | 238 |

DAFTAR TABEL

| | | |
|------------|--|-----|
| Tabel 1.1 | Data Perlintasan WNI dan WNA (2020-2021)..... | 5 |
| Tabel 1.2 | Wisatawan Mancanegara ke Sumatera Utara menurut Pintu Masuk (2016- 2021) | 6 |
| Tabel 1.3 | Jumlah Penumpang Masuk dan Keluar TPI Bandara Kualanamu (2019-2021) | 7 |
| Tabel 1.4 | Jumlah Pelayanan Izin Tinggal di Kantor Imigrasi Medan..... | 8 |
| Tabel 1.5 | Jumlah Pelayanan Izin Tinggal di Kantor Imigrasi Medan (2020-2021) | 11 |
| Tabel 3.1 | Daftar Informan | 87 |
| Tabel 4.1 | Wisatawan asing ke Sumatera Utara menurut Pintu Masuk (2016-2021) | 101 |
| Tabel 4.2 | Wisatawan asing ke Sumatera Utara menurut Kebangsaan (2016-2021) | 101 |
| Tabel 4.3 | Daftar Pegawai Struktural Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan | 106 |
| Tabel 4.4 | Daftar Informan Penelitian | 112 |
| Tabel 4.5 | Jumlah Pelayanan Izin Tinggal di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan (2020-2022) | 112 |
| Tabel 4.6 | Jumlah Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan | 134 |
| Tabel 4.7 | Jumlah Pegawai Berdasarkan Lokasi dan Bidang Kerja di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan | 134 |
| Tabel 4.8 | Kepangkatan dan Pendidikan Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan | 135 |
| Tabel 4.9 | Alokasi Anggaran Tahun Anggaran 2021 pada Pelayanan dan Penegakan Hukum Keimigrasian..... | 142 |
| Tabel 4.10 | Daftar SOP Pelayanan Izin Tinggal Keimigrasian | 173 |
| Tabel 4.11 | Kategori Pemohon dalam Implementasi IT Online..... | 182 |
| Tabel 4.12 | Perbandingan Penelitian Terdahulu dan Penelitian Sekarang | 213 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|-----|
| Gambar 1. Model Implementasi Kebijakan Edwards III | 29 |
| Gambar 2. Laman Situs Izin Tinggal <i>Online</i> | 53 |
| Gambar 3. Kendala IT Online diakses melalui komputer/laptop | 84 |
| Gambar 4. Analisis Data Model Miles, Huberman & Saldana (2014)..... | 92 |
| Gambar 5. Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan | 103 |
| Gambar 6. Daftar wilayah kerja pelayanan izin tinggal Kanimsus Medan.... | 104 |
| Gambar 7. DIPA Direktorat Jenderal Imigrasi Tahun Anggaran 2022..... | 143 |
| Gambar 8. DIPA Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan (2021-2022 | 143 |



DAFTAR BAGAN

| | |
|--|-----|
| Bagan 2.1 Kerangka Pikir | 75 |
| Bagan 4.1 Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I Khusus | 105 |



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peningkatan migrasi internasional karena globalisasi menjadi salah satu fenomena dunia. *World Migration Report 2020* mengungkapkan bahwa jumlah migran di dunia akibat migrasi internasional telah mencapai 281 juta jiwa atau sekitar 3.6 % dari total penduduk dunia (7.8 milyar jiwa). Seperti negara lainnya, Indonesia juga mempraktikkan migrasi internasional, dimana warga negara Indonesia dan orang asing bisa masuk dan keluar Indonesia untuk kepentingan tertentu. Sejarah mencatat bahwa orang asing dari berbagai negara sejak jaman kerajaan kuno telah menyinggahi Indonesia. Posisi strategis Indonesia di jalur lintas perdagangan, kondisi alam yang makmur, dan keragaman budayanya membuat bangsa asing seperti Asia Timur, Eropa, Timur Tengah dan India mengunjungi Indonesia. Pada masa penjajahan Belanda, pemerintah kolonial membentuk dinas imigrasi (*immigratie dients*) yang bertugas mengurus orang asing di Hindia Belanda pada tahun 1913. Kebijakan imigrasi pada saat itu ialah politik pintu terbuka (*opendeur politiek*) guna menarik orang asing sebanyak mungkin untuk datang berkunjung, menambah sekutu dan investor untuk pengembangan komoditas perkebunan di Hindia Belanda. Pada era demokrasi parlementer, kebijakan imigrasi berubah menjadi kebijakan selektif (*selective policy*) yang mengutamakan keamanan dan kesejahteraan masyarakat Indonesia.

Indonesia, beribukota kota Jakarta, merupakan negara kepulauan terbesar di Asia Tenggara yang total luas wilayahnya 7. 81 juta km² (2.01 juta km²

daratan, 3.25 juta km² lautan, dan 2.55 juta km² Zona Ekonomi Eksklusif).

Terdapat 17.508



pulau di Indonesia yang 6.000 diantaranya tak berpenghuni. Pulau-pulau terbesar di Indonesia adalah Pulau Kalimantan (539.460 km²), Pulau Sumatera (473.606 km²), Pulau Papua (421.981 km²), Pulau Sulawesi (189.216 km²) dan Pulau Jawa (132.107 km²). Indonesia terletak di 6°LU hingga 11° LS dan 95°BT hingga 141° BT, dihimpit Benua Asia dan Benua Australia, dan berada di antara Samudera Pasifik dan Samudera Hindia. Penduduk Indonesia adalah masyarakat majemuk yang tersebar di 34 provinsi. Menurut *Worldometers* per Juni 2022, jumlah populasi Indonesia telah mencapai lebih dari 279 juta jiwa dan Indonesia menduduki peringkat ke empat sebagai negara berpenduduk terbesar di dunia setelah Tiongkok, India, dan Amerika Serikat.

Wilayah yang luas, kekayaan alam melimpah, serta penduduk besar dan majemuk, memberikan tantangan bagi Indonesia dalam menyikapi migrasi internasional. Mengingat migrasi internasional bisa berdampak positif dan negatif, maka pertumbuhannya harus dikendalikan agar hal yang tidak diharapkan bisa dihindari (Dewi, 2013:2). Pemerintah Indonesia mendelegasikan sebagian tugas dan wewenangnya di bidang hukum dan hak asasi manusia kepada Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (Kemenkumham) sebagaimana termuat dalam Peraturan Presiden Nomor 44 Tahun 2015 dan Direktorat Jenderal Imigrasi (DJI) menjadi bagian Kemenkumham yang menangani bidang Keimigrasian. Keimigrasian menurut UU Nomor 6 Tahun 2011 berkenaan dengan lalu lintas orang masuk atau keluar Indonesia dan pengawasannya demi menjaga kedaulatan negara. Dalam mobilitasnya, pelaku perjalanan internasional diatur dengan suatu sistem tanda pengenal berupa buku perjalanan atau paspor yang menjadi syarat mutlak untuk masuk atau keluar antar negara.

Migrasi internasional lumpuh ketika Covid-19 mewabah. *World Migration Report 2022* mengungkapkan Covid-19 yang merebak di berbagai negara pada tahun 2020 telah menderikan pertumbuhan migrasi internasional. *World Health Organization* (WHO) mengatakan Covid-19 awalnya teridentifikasi pada 31 Desember 2019 di Wuhan, Tiongkok, dengan dugaan pusat penyebaran ialah sebuah pasar makanan laut disana. Covid-19 semula diyakini sebagai pneumonia misterius yang tersebar cepat melalui cairan tubuh penderita yang keluar ketika batuk, bersin, dan berbicara. Di Indonesia, kasus Covid-19 pertama diumumkan Presiden Joko Widodo pada tanggal 2 Maret 2020 ketika dua warga Depok positif terinfeksi. Pada 12 Maret 2020, WHO pun akhirnya menetapkan Covid-19 sebagai pandemi global.

Imigrasi sebagai penjaga pintu gerbang negara menerapkan kebijakan *selective policy*, yang artinya hanya mengizinkan orang asing bermanfaat dan tidak membahayakan keamanan serta ketertiban umum untuk masuk ke Indonesia. Sesuai ketentuan Pasal 13 ayat (1) huruf (f) UU Nomor 6 tahun 2011, Imigrasi berhak menolak orang asing dengan penyakit menular yang membahayakan kesehatan umum. Respon pemerintah Indonesia di awal pandemi Covid-19 ialah berupa penerbitan Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia (Permenkumham) Nomor 3 tahun 2020, yang menolak orang asing dari Tiongkok masuk ke Indonesia dan memberikan Izin Tinggal Keadaan Terpaksa bagi warga Tiongkok di Indonesia demi memberi kepastian hukum serta menekan penyebaran Covid-19. Data perlintasan DJI dalam Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Imigrasi 2021 menunjukkan total perlintasan orang masuk dan keluar Indonesia periode 2020-2021 berubah signifikan. Pada 2021, jumlah perlintasan orang

masuk atau keluar Indonesia menurun drastis hingga lebih dari 60% untuk WNI dan sekitar 80% untuk WNA dibandingkan tahun 2020 sebagaimana dijelaskan dalam tabel di bawah ini.

Tabel 1.1 Data Perlintasan WNI dan WNA (2020-2021)

| Tahun | Kedatangan | | | Keberangkatan | | | |
|-------|------------|-----------|-----------|---------------|---------|-----------|-----------|
| | WNA | WNI | Jumlah | WNA | WNI | Jumlah | Total |
| 2020 | 2.331.550 | 2.380.714 | 4.712.264 | 2.537.886 | 14.730 | 2.552.616 | 7.264.880 |
| 2021 | 485.572 | 864.755 | 1.350.327 | 458.523 | 644.177 | 1.102.700 | 2.453.027 |

Sumber: Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Imigrasi 2021

Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) sebagai pintu masuk atau keluar wilayah Indonesia saat ini berjumlah 182, yang terdiri atas 90 TPI Pelabuhan Laut, 37 TPI Bandar Udara, 11 TPI Pos Lintas Batas Internasional, dan 44 TPI Pos Lintas Batas Tradisional (Lesmana dan Baringbing, 2020:8). Salah satu pulau di Indonesia yang diminati wisatawan lokal dan asing ialah Pulau Sumatera. Sumatera Utara ialah sebuah provinsi di pulau Sumatera dengan luas wilayah sebesar 72.981, 23 km² dan merupakan provinsi ke empat dengan populasi terbesar di Indonesia setelah Jawa Barat, Jawa Timur dan Jawa Tengah. Menurut Badan Pusat Statistik (BPS), jumlah penduduk Provinsi Sumatera Utara di tahun 2021 mencapai 14.936.148 jiwa. Provinsi Sumatera Utara terletak pada 1° - 4° garis LU dan 98° - 100° BT dan memiliki 216 pulau. Secara administratif, provinsi ini terdiri dari 25 kabupaten, 8 kota, dan 455 kecamatan.

Medan, ibukota Provinsi Sumatera Utara, adalah kota terbesar ketiga setelah Jakarta dan Surabaya, dengan luas wilayah sebesar 265.10 km². BPS mengungkapkan populasi penduduk kota Medan di tahun 2021 ialah 2.460.858 jiwa dengan kepadatan penduduk sebesar 9.522 jiwa/ km². Secara astronomis, Medan terletak pada 3° 30' – 3° 43' LU dan 98° 35' - 98° 44' BT. Secara geografis, Medan berbatasan dengan Selat Malaka di sebelah Utara dan Kabupaten Deli

Serdang di sebelah Selatan, Timur, dan Barat. Secara administratif, Medan memiliki 21 kecamatan dan 151 kelurahan. Secara demografis, kota ini dihuni masyarakat ragam suku seperti Batak, Nias, Jawa, Melayu, Minang, Tionghoa, dan India.

Setiap tahunnya ratusan ribu wisatawan mancanegara (wisman) mengunjungi Sumatera Utara berdasarkan data BPS Sumatera Utara dalam katalog Provinsi Sumatera Utara dalam Angka tahun 2021 dan 2022. Terdapat 4 TPI yang dijadikan sebagai pintu masuk ke Indonesia di Provinsi Sumatera Utara. Dari data BPS Sumut periode 2016-2019 terhitung jumlah rata-rata wisman ke Sumatera Utara per tahun ialah sekitar 249.922 orang dan jalur masuk yang sering dilalui ialah Bandara Kualanamu. Pada periode 2020-2021, jumlah kunjungan wisman jatuh anjlok karena pandemi Covid-19. Laporan bidang TPI Bandara Kualanamu Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan periode 2019-2021 juga menunjukkan penurunan signifikan pada kuantitas pelaku perjalanan internasional melalui Bandara Kualanamu sebagaimana di deskripsikan pada tabel-tabel berikut ini.

Tabel 1.2 Wisatawan Mancanegara ke Sumatera Utara menurut Pintu Masuk (2016-2021)

| Tahun | Jalur/ Pintu Masuk di Sumatera Utara | | | | Total |
|-------|--------------------------------------|------------------------|-------------------------------------|-----------------------|---------|
| | Bandar Udara Kualanamu | Pelabuhan Laut Belawan | Pelabuhan Laut Tanjung Balai Asahan | Bandar Udara Silangit | |
| 2016 | 203 947 | 20 167 | 9 529 | - | 233 643 |
| 2017 | 246 551 | 18 462 | 5 024 | 755 | 270 792 |
| 2018 | 229 586 | 140 | 4 035 | 2 515 | 236 431 |
| 2019 | 244 530 | 185 | 4 560 | 9 547 | 258 822 |
| 2020 | 41 427 | 23 | 879 | 2 071 | 44 400 |
| 2021 | 218 | 12 | 0 | 0 | 230 |

Sumber: Katalog BPS Sumut Provinsi Sumatera Utara dalam Angka Tahun 2021 dan 2022

Tabel 1.3 Jumlah Penumpang Masuk dan Keluar TPI Kualanamu (2019-2021)

| Tahun | Berangkat | | Datang | | Jumlah | Rata-rata harian | Rata-rata bulanan |
|-------|-----------|---------|---------|---------|-----------|------------------|-------------------|
| | WNI | WNA | WNI | WNA | | | |
| 2019 | 870 739 | 209 009 | 875 425 | 209 796 | 2 164 969 | 6 014 | 180 414 |
| 2020 | 131 967 | 33 066 | 160 265 | 29 006 | 354 304 | 984 | 29 525 |
| 2021 | 4 578 | 911 | 22 435 | 927 | 28 851 | 80 | 2 404 |

Sumber: TPI Kualanamu Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan (2019-2021)

Umumnya, pemerintahan memiliki 4 fungsi yakni fungsi pengaturan, fungsi pelayanan, fungsi pemberdayaan, dan fungsi pembangunan (Rasyid, dalam Labolo, 2014:34). Fungsi pemerintahan yang dekat dengan keseharian masyarakat adalah pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan manifestasi komitmen pemerintah akan pemenuhan kebutuhan masyarakat atas barang, jasa dan administrasi, yang pelaksanaannya memakai regulasi untuk mencapai tujuan dan fungsi pelayanan. Pelayanan publik bukan cuma untuk warga negara tetapi juga penduduk, yang artinya pelayanan publik disediakan bagi Warga Negara Indonesia (WNI) dan Orang Asing. UU Nomor 12 tahun 2006 pasal 4 menyebutkan WNI ialah setiap orang yang sah diakui sebagai warga negara berdasarkan perundang-undangan dan orang yang bukan WNI adalah Orang Asing (pasal 7), yang diperjelas oleh UU Nomor 24 tahun 2013 pasal 1 bahwa WNI dan Orang Asing yang ada di Indonesia dianggap sebagai penduduk.

DJI selaku penyelenggara pelayanan publik tidak hanya menyediakan pelayanan Keimigrasian berupa penerbitan Dokumen Perjalanan Republik Indonesia yakni Paspor dan Surat Perjalanan Laksana Paspor (SPLP) untuk WNI,

tetapi juga pelayanan bagi WNA berupa Izin Tinggal Keimigrasian, mengingat setiap orang asing di Indonesia wajib memiliki Izin Tinggal sesuai ketentuan Permenkumham Nomor 29 Tahun 2021 Pasal 54. Dinamika kebijakan Keimigrasian di masa pandemi Covid-19 menimbulkan kecemasan para pemohon Izin Tinggal. Tidak sedikit pemohon Izin Tinggal di Sumatera Utara merasa kesulitan mengikuti perubahan peraturan yang relatif cepat. Ketika Covid-19 merebak, para orang asing terhalang mengurus Izin Tinggal ke kantor Imigrasi setempat, hingga memicu kebingungan mereka akan keabsahan status tinggal mereka di Indonesia dan kekhawatiran akan pengenaan konsekuensi seperti biaya beban, pencabutan Izin Tinggal, atau deportasi.

Di Sumatera Utara, terdapat enam kantor Imigrasi sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT), yakni Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan, Kantor Imigrasi Kelas I Polonia, Kantor Imigrasi Kelas II TPI Belawan, Kantor Imigrasi Kelas II Pematang Siantar, Kantor Imigrasi Kelas II TPI Sibolga, dan Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Asahan. Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan (Kanimsus Medan) merupakan salah satu kantor imigrasi dengan cakupan wilayah kerja terluas, yakni dua kota (sebagian kota Medan dan Binjai) dan empat kabupaten (sebagian Deli Serdang, Langkat, Karo, dan Serdang Bedagai). Jumlah pelayanan Izin Tinggal di Kanimsus Medan pada tahun 2018-2021 ialah sebagai berikut.

Tabel 1.4 Jumlah Pelayanan Izin Tinggal di Kantor Imigrasi Medan

| Tahun | Jumlah Pelayanan Izin Tinggal |
|--------------|--------------------------------------|
| 2018 | 2323 |
| 2019 | 2109 |
| 2020 | 1465 |
| 2021 | 1165 |

Sumber: Data Olahan Peneliti pada Desember 2021

Berdasarkan data diatas, jumlah permohonan Izin Tinggal di Kanimsus Medan mengalami penurunan sekitar 40% di masa pandemi Covid-19 di periode 2020-2021 dibandingkan dua tahun sebelumnya (2018-2019). Terlepas adanya PPKM (Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat), masih banyak WNA dan/atau Penjaminnya mendatangi kantor Imigrasi seperti Kanimsus Medan untuk mengurus atau mengkonsultasikan Izin Tinggalnya. Meski informasi terbaru tersedia di media komunikasi instansi, WNA dan/atau Penjaminnya memilih bertanya langsung kepada petugas di kantor Imigrasi karena merasa informasi di media massa belum memenuhi kebutuhan dan kondisi mereka yang berbeda-beda.

Zhang Yixin, seorang warga Tiongkok, terkendala kembali ke Medan untuk mengurus Izin Tinggal akibat Covid-19. Istrinya, yang merupakan WNI, mendatangi Kanimsus Medan untuk memohon layanan Keimigrasian yang tepat dan sesuai ketentuan peraturan yang berlaku. Lim Hock Chye, warga Malaysia di Medan yang terdampak *lockdown* Malaysia, memilih datang ke Kanimsus Medan untuk memohon layanan Keimigrasian yang sesuai dengan jenis Visa miliknya karena tidak memahami mekanisme Visa Indonesia dan takut didenda atau dideportasi apabila dianggap tinggal ilegal di Medan. Umesh Kulasingham, warga Sri Lanka penerima Bebas Visa Kunjungan (BVK), terdampak *lockdown* dan tidak bisa kembali ke negara asalnya. Umesh mendatangi Kanimsus Medan dan berkonsultasi tentang situasinya serta memohon pelayanan Keimigrasian yang sesuai. Namun, karena saat itu belum ada aturan spesifik yang mengatur perlakuan bagi pemegang BVK, petugas Imigrasi menyarankan Umesh menghubungi kedutaannya terkait jadwal *charter flight* serta memintanya meninggalkan nomor telepon dan mencatat nomor pelayanan Izin Tinggal

Kanimsus Medan untuk informasi terbaru. Fely Banisa, warga Filipina yang berkonflik dengan Penjaminnya, memohon pembatalan Penjaminan. Setelah berdiskusi dengan petugas, Penjaminnya setuju bertanggung jawab sampai Fely memperoleh Visa dengan Penjamin baru.

Permasalahan Izin Tinggal adalah persoalan yang kompleks, dimana tiap orang asing memiliki situasi, latar belakang dan pengetahuan yang berbeda. Tingginya kebutuhan pelayanan Keimigrasian handal dan beragamnya permasalahan publik terlebih di masa pandemi Covid-19 mendorong pemerintah menyediakan alternatif untuk mengoptimalkan pelayanan seperti DJI yang mengembangkan layanan Keimigrasian berbasis Teknologi Informasi. Selain menyediakan M-Paspor, Aplikasi Pelaporan Orang Asing (APOA), dan *e-Visa*, DJI juga menghadirkan Izin Tinggal *Online* (IT *Online*), sebagaimana arahan tertulis melalui surat internal DJI nomor IMI.3-UM.01.01-1192 pada 25 September 2020 tentang Implementasi Aplikasi Persetujuan Izin Tinggal secara Elektronik dan Aplikasi Izin Tinggal *Online* (IT *Online*) untuk diterapkan di UPT Imigrasi dan Kantor Wilayah (Kanwil) Kemenkumham di seluruh Indonesia. Menguatkan instruksi ini, Kanwil Kemenkumham Sumatera Utara mengeluarkan surat nomor W.2.-GR.02.07-10556 pada 9 Juli 2021 untuk memberlakukan IT *Online* dan mengurangi pelayanan Izin Tinggal tatap muka (*walk-in*) kepada kantor imigrasi di Sumatera Utara termasuk Kanimsus Medan.

Dengan IT *Online*, orang asing di Indonesia diharapkan bisa memenuhi kewajiban Keimigrasiannya dengan lebih mudah dan aktif, kapan dan dimana saja. Orang asing hanya perlu mengunggah berkas persyaratan digital pada IT *Online* dalam pengajuan permohonan Izin Tinggal. Data pelayanan Izin Tinggal

Kanimsus Medan periode 2020-2021 menunjukkan bahwa kuantitas permohonan layanan Izin Tinggal secara tatap muka (*walk-in*) cenderung lebih banyak daripada secara *online*. Pada tahun 2020, jumlah permohonan IT *Online* bahkan tidak mencapai 1% (9 permohonan) dari keseluruhan total permohonan (1465 permohonan), yang kemudian mengalami peningkatan sekitar 21 % (246 dari 1165 permohonan) pada tahun 2021 sebagaimana diterangkan pada tabel 1.5 dibawah ini.

Tabel 1.5 Jumlah Pelayanan Izin Tinggal di Kantor Imigrasi Medan (2020 2021)

| Tahun | Periode | Walk-In | IT Online | Jumlah |
|-------------|----------------|-------------|------------|-------------|
| 2020 | Januari- Juni | 550 | 9 | 559 |
| | Juli- Desember | 906 | 0 | 906 |
| | Total | 1456 | 9 | 1465 |
| 2021 | Januari- Juni | 517 | 97 | 614 |
| | Juli- Desember | 402 | 149 | 551 |
| | Total | 919 | 246 | 1165 |

Sumber: Data Peneliti (2022)

Dari observasi awal, diketahui bahwa IT *Online* masih menjumpai sejumlah kendala pada praktik lapangannya seperti akses situs lambat atau *server down*, gagal mengirim permohonan, kekeliruan data permohonan, dan sosialisasi IT *Online* yang masih belum maksimal sebagaimana diungkapkan petugas pelaksana pada seksi Izin Tinggal Kanimsus Medan (Oki dan Bintang). Menyadari kekurangan IT *Online*, DJI mensiasatinya melalui instruksi tertulis yakni Surat Ditjen Imigrasi Nomor IMI-GR.01.01-0176 tanggal 10 Agustus 2021 tentang Pedoman Teknis Layanan Izin Tinggal Keimigrasian Selama Pengembangan Aplikasi IT *Online*, dimana setiap UPT perlu menyediakan nomor *Whatsapp* dan alamat *e-mail* sebagai sarana penyampaian sementara permohonan layanan Izin Tinggal dan tetap menindaklanjuti permohonan yang diajukan pemohon.

Meskipun demikian, pemohon Izin Tinggal lebih memilih datang ke kantor Imigrasi untuk mendapatkan layanan langsung dari petugas. Menurut Arthur dan Hendrikus (pemohon Izin Tinggal di Kanimsus Medan), mereka sudah terbiasa dengan pelayanan tatap muka karena lebih bebas berkomunikasi dengan petugas daripada pelayanan *online*. Keduanya mengakui bahwa mereka gagap teknologi sehingga kurang mengerti internet dan khawatir keliru dalam mengajukan permohonan *online*. Umesh, warga Sri Lanka, sempat menggunakan layanan IT *Online* tetapi karena diwajibkan menyerahkan berkas fisik ke kantor imigrasi setelah pengajuan permohonan *online*, maka dia lebih memilih layanan *walk-in*.

Pergeseran pelayanan publik konvensional ke digital telah dimulai pemerintah Indonesia sejak tahun 2014, dimana instansi-instansi diwajibkan menghadirkan pelayanan publik yang memudahkan masyarakat dan meningkatkan daya saing (Kurniawan, 2016:579; Hidayat, 2021:56). Pandemi Covid-19 pun menjadi momentum percepatan penyelenggaraan pelayanan publik digital di Indonesia. Keterbatasan mobilitas masyarakat serta kebutuhan akan pelayanan publik di masa pandemi membuat instansi pemerintah mendigitalisasi berbagai layanan, seperti yang juga diungkapkan oleh Lestari dkk (2021:213) dan Junaidi (2021: 279). Lestari dkk (2021) serta Wastuhana dan Werdiningsih (2021) mengatakan bahwa pelayanan publik digital berupa situs/aplikasi kini banyak dijumpai di instansi pemerintah, namun belum efektif dan efisien karena dibuat seadanya atau jarang digunakan dalam pelayanan rutin. Tidak sedikit pelayanan *online* pemerintah yang belum bermanfaat bagi masyarakat seperti yang diharapkan karena kurang matangnya perencanaan, minimnya pengembangan

berkala, serta kurang intensifnya sosialisasi berkelanjutan. Tidak jarang juga situs/aplikasi pemerintah sulit digunakan, mengalami *server error*, minim informasi baru yang lengkap, menyematkan kontak pelayanan yang susah dihubungi dan lain sebagainya. Meski pelayanan *online* tersedia, instansi pemerintah masih cenderung sering melayani secara konvensional, dimana kehadiran masyarakat di kantor instansi terkait diperlukan. Lestari dkk serta Wastuhana dan Werdiningsih mengungkapkan realitas lapangan menggambarkan sejumlah situs/aplikasi instansi pemerintah seolah menjadi hiasan dan tidak meningkatkan kinerja pelayanan.

Serupa dengan pelayanan publik digital lainnya di Indonesia, pelayanan Keimigrasian bagi WNA seperti IT *Online* juga dimotivasi dorongan pemerintah, kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik terutama orang asing, perkembangan teknologi informasi dan fenomena pandemi Covid-19. IT *Online* telah disosialisasikan lewat media sosial DJI dan setiap UPT Imigrasi. Dari pengamatan awal peneliti, penggunaan IT *Online* masih rendah dalam pelayanan rutin, seperti yang terjadi di Kanimsus Medan, dimana masih banyak WNA belum mengenal atau menggunakan layanan ini. Meski telah mengajukan permohonan melalui IT *Online*, pemohon tetap harus memberikan berkas fisik ke kantor Imigrasi.

Asumsi awal peneliti ialah implementasi layanan IT *Online* di Kanimsus Medan masih belum berjalan optimal, dilihat dari masih rendahnya jumlah penggunaan layanan ini oleh pemohon Izin Tinggal. IT *online* dipandang masih memerlukan pengembangan agar bisa digunakan secara efektif dan efisien. Berbekal pengetahuan dari penelitian terdahulu, fakta lapangan pelayanan IT

Online serta pengetahuan tentang Izin Tinggal, maka penulis tertarik mengkaji implementasi pelayanan Izin Tinggal yakni IT *Online* di masa pandemi Covid-19 serta faktor pendorong dan penghambat pelaksanaan IT *Online* di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan. Maka, penelitian ini pun berjudul “*Implementasi Surat Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI.3-UM.01.01-1192 Tahun 2020 Tentang Aplikasi Izin Tinggal Online (IT Online) Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan*”.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah umumnya berupa pertanyaan penelitian, yang jawabannya dicari melalui penelitian (Sugiyono, 2013:290). Maka, rumusan masalah penelitian ini ialah sebagai berikut.

1. Bagaimana Implementasi Surat Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI.3-UM.01.01-1192 Tahun 2020 Tentang Aplikasi Izin Tinggal Online (IT *Online*) Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan?
2. Apa saja faktor pendukung atau penghambat Implementasi Surat Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI.3-UM.01.01-1192 Tahun 2020 Tentang Aplikasi Izin Tinggal Online (IT *Online*) Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ialah sasaran yang ingin dicapai dalam penelitian (Abdullah, 2015:413). Tujuan penelitian berkaitan dengan pemerolehan jawaban dari

rumusan masalah melalui suatu pengumpulan data (Sugiyono, 2013:291). Maka, tujuan penelitian ini ialah sebagai berikut.

- 1) Untuk mengetahui, menganalisis dan mendeskripsikan Implementasi Surat Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI.3-UM.01.01-1192 Tahun 2020 Tentang Aplikasi Izin Tinggal Online (IT *Online*) Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan.
- 2) Untuk mengetahui, menganalisis dan mendeskripsikan faktor-faktor yang mempengaruhi Implementasi Surat Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI.3-UM.01.01-1192 Tahun 2020 Tentang Aplikasi Izin Tinggal Online (IT *Online*) Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian dapat bersifat teoritis dan praktis, yakni:

- a) Secara teoritis, penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi pada pengembangan Ilmu Administrasi Publik khususnya terkait implementasi pelayanan publik di instansi pemerintah. Penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai bahan referensi atau perbandingan (komparasi) bagi akademisi atau peneliti lain yang hendak melakukan penelitian mengenai pelayanan publik di bidang Keimigrasian khususnya Izin Tinggal Online ke depannya mengingat aplikasi ini juga dijalankan di kantor-kantor imigrasi lainnya di Indonesia.
- b) Secara praktis, penelitian ini diharapkan bisa menjadi sumber informasi bagi pemerintah dan para pemangku kepentingan yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan Izin Tinggal Keimigrasian khususnya Izin

Tinggal *Online*. Penelitian ini juga diharapkan bisa menjadi masukan bagi pemerintah terutama Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan dalam mengupayakan peningkatan pelayanan Izin Tinggal di Kota Medan.



BAB II

KAJIAN TEORI

Teori adalah sistem konsep yang menggambarkan hubungan diantara konsep-konsep terkait yang membantu dalam memahami sebuah fenomena (Siyoto & Sodik, 2015:41). Teori menjadi pisau analisis untuk mengupas permasalahan yang dikaji dan menginspirasi peneliti dalam memaknai persoalan.

2.1 Kebijakan Publik

Kebijakan atau *policy* adalah serangkaian tindakan terarah yang dilakukan individu, kelompok, institusi, atau pemerintah dalam rangka mencapai maksud dan tujuan tertentu di suatu lingkungan (Chakrabarty dan Chand, 2012:183). Farazmand (2018:598) mengartikan kebijakan sebagai serangkaian rancangan maksud dan tindakan yang dipakai untuk mengatasi persoalan. Birkland (2015:9) mendefinisikan kebijakan sebagai pernyataan resmi setiap level pemerintahan tentang bagaimana pemerintah akan mengatasi permasalahan publik, baik dalam bentuk undang-undang, regulasi, hukum, keputusan lembaga, atau bahkan berupa segala perubahan tingkah laku aparat pemerintahan. Kebijakan juga berupa tulisan, tata cara, simbol dan wacana yang mengandung nilai-nilai termasuk dalam barang dan jasa serta atribut yang dianggap positif maupun negatif (Schneider dan Ingram, di dalam Birkland, 2015:9).

Kebijakan tidak bersifat permanen atau hanya dibuat sekali untuk seterusnya tanpa perubahan atau penyesuaian terhadap perkembangan kondisi masyarakat. Wildavsky (1979, dalam Goodin *et al*, 2006:20) berkata bahwa “*policy is its own cause*”, yang artinya adalah kebijakan melahirkan kebijakan lainnya. Page (dalam Goodin *et al*, 2006:218) berpendapat bahwa setiap kebijakan

mungkin menciptakan masalah atau konsekuensi tidak terduga yang perlu diatasi dengan kebijakan lainnya. Realita ini hampir terjadi di segala pemerintahan, dimana upaya untuk menangani suatu masalah bisa saja menimbulkan masalah lainnya. Kebijakan publik identik dengan pemerintah mengingat pembentukan dan pemberlakuannya dilakukan pemerintah melalui instansi atau pejabat pemerintah berwenang. Kebijakan publik secara sederhana diartikan sebagai segala tindakan yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh pemerintah (Dye, dalam Kadir, 2020:4; Edwards III dan Sharkansy, dalam Kadji, 2015:9; Anggara, 2012:501). Kebijakan publik merupakan program yang memproyeksikan serangkaian tujuan, nilai, dan tindakan pemerintah (Lasswell, dalam Farazmand, 2018:598), yang dibuat berdasarkan hukum atau kewenangan tertentu dan memiliki daya ikat atau daya paksa terhadap masyarakat (Solichin, dalam Kadir, 2020:68).

Chakrabarty & Chand (2012:184) mengemukakan sejumlah implikasi dari kebijakan publik, yakni 1) berorientasi pada tindakan mengandung maksud dan tujuan, 2) bertautan dengan kepentingan publik dan kebijakan lainnya, 3) merupakan apa yang pemerintah lakukan dan konsekuensinya, 4) dapat berwujud positif (arahan melaksanakan) atau negatif (larangan melakukan), dan 5) dasar hukum yang jelas. Kebijakan publik dapat dikategorikan menjadi: 1) Kebijakan substantif, yaitu kebijakan yang berkaitan dengan hal mendasar seperti kebijakan pendidikan, kesejahteraan masyarakat, kesehatan, dan lainnya, 2) Kebijakan kelembagaan, yakni seperti kebijakan legislatif, yudikatif, departemen, dan 3) Kebijakan berdasarkan waktu, misalnya kebijakan masa Reformasi, Orde Baru, Orde Lama (Nur, 2018:30). Nugroho (Tahir, 2014:26-27) mengklasifikasikan

kebijakan publik ke dalam tiga tingkatan, yaitu: 1) Kebijakan makro, yakni kebijakan yang mendasar seperti UUD 1945, Peraturan Pemerintah, Peraturan Presiden, dan Peraturan Daerah, 2) Kebijakan meso, yakni kebijakan penjelas pelaksanaan seperti Peraturan Menteri, Surat Edaran Menteri, Peraturan Gubernur/Bupati/ Walikota, dan 3) Kebijakan mikro, yakni kebijakan yang mengatur pelaksanaan kebijakan di atasnya.

Kebijakan publik memiliki beberapa fungsi, yaitu: 1) menata kehidupan masyarakat (mengatasi isu-isu sosial); 2) mengendalikan konflik melalui peraturan; 3) mengumpulkan pendapatan negara; dan 4) mendistribusikan sumber daya secara adil dan transparan. Kebijakan publik bukan cuma instrumen menyelesaikan persoalan publik dan menjalankan roda pemerintahan, tetapi juga cara pemerintah untuk menyampaikan rencananya serta membantu masyarakat untuk mengetahui tujuan dan maksud pemerintah. Pembentukan kebijakan publik tergolong rumit dan memakan proses yang panjang karena ruang lingkupnya besar dan melibatkan banyak aktor (Nur, 2018:40). Dunn menjelaskan bahwa kebijakan publik dibentuk melalui suatu aktivitas politis yang terdiri dari beberapa tahapan berkesinambungan seperti tahap penyusunan agenda, tahap formulasi kebijakan, tahap adopsi kebijakan, tahap implementasi kebijakan, dan tahap evaluasi kebijakan (Kadir, 2020:20). Farazmand (2018: 598) secara metaforikal mendeskripsikan kebijakan publik sebagai jiwa, hati, dan darah pemerintahan, yang melekat dan berperan vital dalam kehidupan bernegara dan bermasyarakat.

2.2 Implementasi Kebijakan Publik

2.2.1 Konsep Implementasi Kebijakan Publik

Implementasi kebijakan adalah tahapan proses kebijakan setelah suatu kebijakan ditetapkan, dimana implementasi menjadi bentuk pelaksanaan kebijakan yang ditargetkan kepada kelompok sasaran untuk merealisasikan suatu tujuan (Handoyo, 2012:96; Sadhana, 2011:174; Kadir, 2020:75). Implementasi menjadi alat administrasi untuk mengorganisasikan aktor, organisasi, teknik, prosedur dan sumber daya agar dapat melaksanakan kebijakan dan memperoleh dampak yang diharapkan (Sadhana, 2011:169). Implementasi ialah gambaran kemanfaatan kebijakan dan bagian penting dari keseluruhan proses perencanaan kebijakan.

Van Meter dan Van Horn (Subianto, 2020:18) mendeskripsikan implementasi kebijakan sebagai serangkaian tindakan individu atau kelompok demi meraih tujuan yang suatu kebijakan. Serangkaian tindakan yang dimaksud mencakup upaya-upaya mentransformasikan keputusan menjadi tindakan operasional dalam kurun waktu tertentu atau meneruskan usaha mewujudkan perubahan besar dan kecil di dalam tujuan kebijakan (Sadhana, 2011:175). Implementasi adalah pelaksanaan kebijakan publik yang berupa undang-undang, instruksi eksekutif maupun keputusan badan peradilan yang berfokus pada masalah yang hendak diatasi, penegasan sasaran yang ingin dicapai, serta penjelasan atas cara yang dipakai untuk mengatur jalannya implementasi (Mazmanian dan Sabatier, dalam Subianto, 2020:21).

Suatu perencanaan kebijakan biasanya terdiri atas masukan (*input*) dan keluaran (*output*). Untuk membuat input menjadi aksi nyata yang menghasilkan

keluaran (*output*) yang berdampak (*outcomes*), maka diperlukan proses yakni implementasi. Implementasi menjembatani tujuan kebijakan dengan hasil yang ingin dicapai dan tidak dapat berdiri sendiri, serta memerlukan peraturan untuk memanifestasikan wujudnya. Implementasi dimulai ketika tujuan dan sasaran secara umum dan khusus telah diputuskan, program kegiatan telah dirancang, dan anggaran tersedia (Kadji, 2015:48; Nur, 2018:84-85; Grindle, dalam Subianto, 2020:18). Dalam prosesnya, implementasi kebijakan publik dilakukan oleh sejumlah aktor tertentu seperti lembaga atau badan terkait (Birkland, 2015:263).

Sadhana (2011:177) mengungkapkan bahwa implementasi mendeskripsikan fase-fase rangkaian kegiatan operasional yang dipengaruhi oleh ketersediaan sumber daya manusia dan dana yang didistribusikan menurut suatu sistem kerja, struktur organisasi, kebijakan internal, dan pengembangan prosedur. O'Toole (Hill & Hupe, 2009:8) menyebutkan bahwa implementasi melukiskan gambaran hubungan rencana pemerintah dengan hasil yang sesungguhnya. O'Toole memandang implementasi sebagai apa yang berkembang diantara rancangan tujuan pemerintah untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu dengan dampak dari tindakan tersebut. Sederhananya, implementasi adalah perbandingan antara apa yang diharapkan dengan apa yang diperoleh. Edwards III mengatakan apabila kebijakan yang dipilih tidak tepat, maka persoalan yang ada tidak bisa teratasi meski kebijakan tersebut diimplementasikan dengan baik. Demikian sebaliknya, apabila kebijakan brilian diimplementasikan dengan tidak efektif maka tujuan kebijakan sulit tercapai dan akhirnya menemui kegagalan (Kadji, 2015:47). Udoji (Subianto, 2020:18) berpendapat bahwa implementasi

kebijakan mungkin jauh lebih penting dari pembuatan kebijakan, mengingat kebijakan tanpa implementasi hanya jadi sekedar arsip dan kurang berarti.

Implementasi kebijakan publik menjadi kacamata untuk melihat kelebihan dan kekurangan proses pengambilan keputusan. Melalui implementasi, kesesuaian tujuan kebijakan dengan program kegiatan yang dilakukan dapat ditinjau dan dianalisis hambatannya. Keberhasilan implementasi diukur dari besaran manfaat yang diperoleh dari program yang direalisasikan untuk mengatasi persoalan atau mewujudkan perubahan. Subianto (2020:20-21) menjelaskan proses implementasi dianggap berhasil, kurang berhasil, atau gagal, tergantung pada hasil yang dicapai akibat pengaruh para pihak yang mendukung atau menghambat implementasi. Kajian implementasi kebijakan publik membantu mengidentifikasi sejumlah faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi seperti: 1) kerumitan permasalahan yang dihadapi, 2) kapasitas kebijakan dalam merancang struktur yang tepat, dan 3) pengaruh pelbagai unsur politik terhadap tujuan kebijakan (Mazmanian dan Sabatier, dalam Subianto, 2020:54). Menurut Wahab (Sadhana, 2011:183), implementasi membentuk hubungan di antara sasaran kebijakan dengan program pemerintah agar bisa menghasilkan dampak.

Proses implementasi terdiri dari tiga unsur mutlak, yakni kebijakan atau program, kelompok sasaran (target), dan unsur pelaksana. Unsur-unsur tersebut difungsikan setelah beberapa persiapan dilakukan, seperti: 1) penyediaan sumber daya, 2) penerjemahan kebijakan menjadi program, dan 3) penyediaan layanan, dana dan sebagainya (Sadhana, 2011:190). Ali Imron (Nur, 2018:98) mengidentifikasi beberapa faktor yang menentukan implementasi kebijakan, yaitu: 1) Kompleksitas kebijakan, 2) Kejelasan rumusan kebijakan dan solusi

yang diusulkan, 3) Ketersediaan sumber pendukung kebijakan, 4) Keahlian pelaksana kebijakan, 5) Dukungan kelompok sasaran, 6) Efektivitas dan efisiensi birokrasi.

Implementasi kebijakan berkaitan dengan cara tepat menjalankan kebijakan demi meraih tujuan yang ditetapkan. Kebijakan publik berdampak ketika ada tindakan nyata dilakukan, baik berupa program atau kegiatan. Nugroho (Kadji, 2015:48) menyebutkan implementasi kebijakan dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu dilaksanakan langsung dalam format program atau melalui rumusan kebijakan turunan. Implementasi kebijakan publik yang paling mudah diamati ialah dalam bentuk program yang diubah menjadi proyek, lalu dikerjakan menjadi kegiatan. Jenis dan bentuk program yang diimplementasikan harus realistis dan memenuhi kepentingan publik. Maka, dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan publik adalah segala tindakan yang dilakukan dengan cara tertentu oleh instansi terkait guna mencapai tujuan, dimana pelaksanaannya membutuhkan waktu, sumber daya dan upaya.

2.2.2 Model Implementasi Kebijakan George C. Edwards III

Dua jenis pendekatan dalam implementasi kebijakan publik ialah pendekatan atas ke bawah (*top-down*) dan pendekatan bawah ke atas (*bottom-up*). Pendekatan *top-down* menekankan sentralisasi perintah, kendali, dan pengambilan keputusan dari aktor pusat serta berfokus pada kebijakan dan sejumlah fakta terkait kesuksesan atau kegagalan kebijakan dalam meraih tujuan. Pendekatan ini memahami kebijakan sebagai input dan implementasi sebagai output (Khaidir, 2017:42). Beberapa tokoh penganut paham *top-down* ialah Edwards III, van Meter

dan van Horn, Grindle, dan Mazmanian dan Sabatier. Pendekatan *bottom-up* mendeskripsikan perspektif bahwa keberhasilan implementasi kebijakan publik merupakan kontribusi pelaksana level bawah (*street-level bureaucrats*). Pendekatan ini berfokus pada tindakan di lapangan saat kebijakan diimplementasikan. Diskresi pelaksana di lapangan memunculkan anggapan bahwa pelaksana lebih jelas melihat fakta dan permasalahan yang ada dibandingkan para perancang kebijakan (Khaidir, 2017:43). Salah satu pendukung konsep *bottom-up* ialah Michael Lipsky.

Di dalam penelitian ini, model implementasi Edwards III dijadikan landasan berpikir. Teori Edwards III mengusung pendekatan *top-down* yang dipandang sesuai dengan realitas pemerintahan Indonesia, dimana kebijakan umumnya berasal dari pemerintah atau pejabat level atas lalu diturunkan kepada pelaksana level bawah untuk dilaksanakan kepada masyarakat. Menurut Edwards III, ada dua permasalahan pokok proses implementasi yaitu sejumlah prasyarat yang diperlukan dan unsur-unsur penghambat yang mempengaruhi keberhasilan implementasi (Subianto, 2020:70). Empat faktor yang memengaruhi implementasi kebijakan menurut Edwards III (Kadji, 2015:63-69; Abdoellah & Rusfiana, 2016:67-70; Subianto, 2020:70-71), ialah Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi dan Struktur Birokrasi.

1) Komunikasi

Komunikasi merupakan proses interaksi berkesinambungan di dalam maupun luar organisasi dan menjadi faktor esensial yang memengaruhi kinerja organisasi. Komunikasi bertujuan menyebarkan informasi dan menyelaraskan pemahaman

para aktor terlibat dan pemangku kepentingan akan tujuan, maksud, dan arahan di dalam implementasi kebijakan. Keberhasilan implementasi memerlukan komunikasi yang jumlah, jenis dan kualitasnya memadai sehingga para pelaksana dan pemangku kepentingan mengetahui tujuan dan sasaran suatu kebijakan, apa yang harus dilakukan, dimana dan siapa targetnya dengan tepat. Komunikasi merupakan wahana penyebaran informasi dimana para pelaksana menerima dan memahami pengetahuan tentang cara suatu pekerjaan dilakukan, bagaimana suatu keputusan ditetapkan, dan menentukan pihak mana yang berhak dan tidak berhak mendapatkan informasi tertentu (Immordino, 2010:27-28). Pembuat kebijakan harus menyampaikan informasi atau instruksi yang tidak rancu dan berpotensi menghambat proses implementasi (Sadhana, 2011:199). Suatu kebijakan akan terlaksana dengan baik apabila semuanya jelas bagi para pelaksana. Tiga hal yang perlu diperhatikan dalam komunikasi, antara lain:

- a) Transmisi, yakni penyampaian dan penyaluran informasi kebijakan kepada para pelaksana dan pemangku kepentingan secara proporsional dan merata. Transmisi bertujuan memberikan informasi yang dibutuhkan pelaksana dan seluruh pemangku kepentingan untuk mengenal kebijakan. Permasalahan yang mungkin muncul pada transmisi ialah pertentangan antar para pelaksana dengan perintah kebijakan yang menyebabkan pelaksana menahan informasi atau menutup komunikasi karena adanya kepentingan tertentu. Transmisi juga bisa terhambat ketika implementasi kebijakan harus melalui struktur birokrasi berlapis atau saluran komunikasi kurang memadai, yang menyebabkan distorsi perintah atau instruksi kebijakan untuk pelaksana.

- b) Kejelasan, yakni kejelasan dan kesesuaian informasi, petunjuk, atau instruksi yang disampaikan kepada para pelaksana dan pemangku kepentingan sehingga tidak menimbulkan kebingungan. Kejelasan meliputi kepastian dan kebenaran informasi terkait kebijakan, tujuan, metode, dan prosedur implementasi kebijakan. Untuk dapat dikomunikasikan dalam proses implementasi, kebijakan harus dirumuskan selaras dengan tujuan yang ingin dicapai. Informasi atau instruksi kurang informatif dan tidak menjelaskan siapa melaksanakan apa, kapan dilakukan dan bagaimana program dilaksanakan menjadi hambatan proses implementasi. Sumber informasi berbeda-beda juga menimbulkan ambiguitas dan perbedaan interpretasi antar pelaksana dan pemangku kepentingan.
- c) Konsistensi, artinya informasi atau apapun berkaitan dengan implementasi kebijakan disampaikan secara konsisten dan menyeragamkan pemahaman serta tidak simpang siur. Konsistensi dalam komunikasi meminimalisir kebingungan pelaksana dan para pemangku kepentingan. Informasi yang konsisten dan sesuai tujuan kebijakan mencegah multitafsir dan pertentangan di antara pelaksana.

2) Sumber Daya

Sumber daya adalah segala sesuatu yang diperlukan agar program kebijakan berjalan sesuai yang diharapkan, yang meliputi: a) Sumber daya manusia, yakni unsur paling esensial dalam proses implementasi berupa adanya pelaksana yang memadai (kuantitas dan kualitas); b) Anggaran, yakni anggaran untuk mendanai keperluan implementasi. Anggaran yang terbatas mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan. Anggaran yang tidak mencukupi membuat program

kebijakan sulit berjalan optimal; c) Informasi, yaitu informasi yang cukup dan bermanfaat untuk menjalankan kebijakan; d) Kewenangan, yakni kewenangan atau otoritas memadai dalam bertindak atau memutuskan sesuatu dalam implementasi kebijakan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang dimiliki (misalnya, kewenangan memutuskan, menggunakan anggaran, mengadakan kerja sama, dan lainnya); e) Fasilitas fisik memadai sesuai kebutuhan implementasi kebijakan yakni sarana dan prasarana (kantor, komputer, internet, mesin, peralatan dan lainnya).

3) Disposisi

Disposisi merupakan kecenderungan, sikap atau karakteristik pelaksana yang memengaruhi kesediaan dan kemauan mereka menjalankan kebijakan. Proses implementasi bukan hanya tentang kompetensi pelaksana, tetapi juga komitmen menjalankan kebijakan. Disposisi pelaksana memengaruhi cara pandang mereka dalam menyikapi kebijakan, dimana hal ini bisa menghambat apabila pelaksana apatis atau tidak mendukung kebijakan yang dibuat perancang kebijakan. Pengetahuan dan kompetensi pelaksana tanpa kesediaan mendukung pelaksanaan kebijakan menjadi hambatan nyata untuk proses implementasi. Tiga hal yang perlu diperhatikan terkait disposisi ialah: a) Disposisi pelaksana, yakni karakter, watak, kecenderungan yang berkaitan dengan sikap mendukung atau menolak implementasi kebijakan. Disposisi pelaksana juga berkenaan dengan tingkat pemahaman akan tujuan dan maksud program kebijakan. Penerimaan atau penolakan pelaksana mempengaruhi kesediaan dan tindakan mereka dalam

menjalankan kebijakan yang dibuat perancang kebijakan. Semakin besar dukungan pelaksana maka semakin besar peluang keberhasilan implementasi kebijakan karena pelaksana bertindak selaras dengan isi kebijakan dan tidak condong pada kepentingan pribadi; b) Pengangkatan pelaksana, yakni bertalian dengan perekrutan dan pemilihan pelaksana yang sesuai dan tepat untuk menjalankan kebijakan. Pelaksana terpilih selayaknya individu yang berorientasi pada kebijakan dan kepentingan publik. Pengangkatan pelaksana dapat dilakukan dengan metode perekrutan dan media tertentu yang disertai sejumlah persyaratan sebagai penyaring; dan c) Insentif, yakni insentif tambahan atau keuntungan yang diberikan kepada pelaksana untuk menggerakkan dan menggugah semangat pelaksana menjalankan kebijakan. Pemberian insentif dapat menjadi strategi untuk memenuhi kepentingan pribadi dan tujuan organisasi dan mengurangi kendala yang disebabkan disposisi pelaksana.

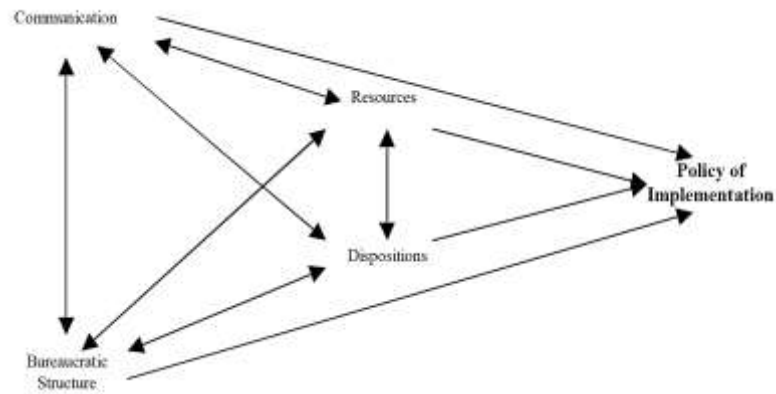
4) Struktur Birokrasi

Birokrasi memainkan peranan aktif dalam implementasi kebijakan publik, dimana kebijakan cemerlang sekalipun tidak berdampak positif apabila tidak dilaksanakan secara layak oleh birokrasi (Farazmand, 2018:600). Menurut Denis Wrong (Sadhana, 2011:96), birokrasi diarahkan untuk mencapai beragam tujuan, dimana organisasi memiliki hierarki dengan jalinan komando atas ke bawah, pembagian tugas, peraturan yang menentukan perilaku, perekrutan pelaksana berdasarkan sistem merit, dan cenderung menjadi pekerjaan seumur hidup. Birokrasi secara sistematis mengkoordinasikan bermacam pekerjaan untuk menangani sejumlah tugas administratif (Blau dan Page, dalam Sadhana, 2011:96; Anggara, 2012:392). Kerjasama dibutuhkan ketika organisasi birokrasi

menjalankan kebijakan yang melibatkan banyak pihak. Inefisiensi struktur birokrasi (panjang dan berbelit) mengurangi fleksibilitas organisasi dan menghambat proses implementasi. Struktur birokrasi umumnya memiliki:

- a) *Standard Operating Procedures (SOP)*, yakni alur kerja dan standar tertentu untuk mengatur pengerjaan tugas rutin yang digunakan pelaksana sebagai acuan. SOP berkenaan dengan mekanisme pelaksanaan kebijakan, pembagian tugas, tanggung jawab maupun kewenangan antar pelaksana. SOP menggambarkan tata aliran pekerjaan, cakupan kewenangan, dan cara implementasi kebijakan serta menyelaraskan pemahaman atas praktik bersama pelaksana kebijakan di dalam organisasi. SOP menghambat proses implementasi ketika melibatkan cara baru atau aktor baru atau adanya ketidakharmonisan hubungan di antara organisasi pelaksana akibat karakteristik struktur birokrasi yang bertentangan. Besarnya perubahan SOP atau perbedaan SOP antar organisasi terkait meningkatkan kemungkinan SOP menjadi penghambat implementasi.
- b) Fragmentasi ialah distribusi atau penyebaran tanggung jawab kepada sejumlah aktor dalam implementasi kebijakan. Fragmentasi yang besar di dalam struktur birokrasi memungkinkan terjadinya kegagalan komunikasi akibat informasi terdistorsi. Struktur organisasi berfragmentasi besar memerlukan kerja sama dan koordinasi intensif agar implementasi kebijakan bisa terus berjalan.

Gambar 1. Model Implementasi Kebijakan Edwards III



2.2.3 Faktor-Faktor Mempengaruhi Implementasi Kebijakan

Dalam mencapai kesuksesan implementasi kebijakan, rencana kebijakan berkontribusi sebesar 20%, proses implementasi sebesar 60%, dan 20% sisanya ditentukan kontrol atas implementasi yang dilakukan (Paramarta dkk, 2016:38). Implementasi menjadi bagian dari proses kebijakan yang memegang peranan dan poin terbesar, dimana persoalan yang tidak ada dalam rancangan kebijakan ternyata bisa saja muncul di lapangan. Menurut van Meter dan van Horn, implementasi kebijakan publik dilaksanakan secara linear dari kebijakan publik, implementor, dan kinerja kebijakan publik. Sejumlah faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan menurut van Meter dan van Horn (Kadji, 2015:54; Abdoellah & Rusfiana, 2016:65; Paramarta dkk, 2016:39; Subianto, 2020:69), ialah:

a) Standar dan sasaran kebijakan

Standar dan sasaran kebijakan menjelaskan apa yang ingin dicapai dari implementasi kebijakan. Kebijakan yang terlalu ideal dan kurang realistis dengan kondisi sosio-kultur di level pelaksana kebijakan membuat implementasi sulit dilakukan. Kebijakan perlu memiliki standar dan sasaran tertentu yang dapat

digunakan untuk pengukuran dan penilaian kinerja implementasi kebijakan. Pemahaman akan standar dan sasaran kebijakan diperoleh dari komunikasi dari pembuat kebijakan kepada pelaksana terkait. Kegagalan implementasi kebijakan mungkin disebabkan ketidakpahaman implementor akan tujuan kebijakan.

b) Sumber daya

Pemanfaatan sumber daya menentukan keberhasilan implementasi. Implementasi kebijakan setidaknya memerlukan dua sumber daya utama, yaitu sumber daya manusia (SDM) dan sumber daya finansial. SDM atau pelaksana dalam implementasi kebijakan harus berkualitas dan sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan, baik dari segi kompetensi maupun jumlah. Sumber daya finansial berkaitan dengan anggaran atau dana yang digunakan untuk kebutuhan implementasi kebijakan. Dana yang kurang memadai cenderung menyebabkan kinerja rendah. Tidak jarang, keterbatasan dana atau insentif berpotensi besar menimbulkan kegagalan dalam implementasi kebijakan.

c) Komunikasi antar organisasi dan kegiatan pelaksana

Untuk kebijakan dapat diimplementasikan, maka informasi kebijakan perlu untuk dikomunikasikan kepada para pelaksana yang terlibat dan bertanggung jawab terhadap pencapaian tujuan kebijakan. Komunikasi membentuk pemahaman mendalam akan apa yang menjadi standar dan tujuan kebijakan apabila dilakukan dengan jelas, konsisten dan seragam. Kejelasan, konsistensi, dan keseragaman informasi yang diperoleh dari berbagai sumber informasi membuat pelaksana mengetahui apa yang harus dilakukan dan bagaimana cara

melakukannya. Distorsi dalam komunikasi mungkin saja terjadi pada proses transfer informasi dari atas ke bawah di dalam satu organisasi atau lintas instansi baik disengaja ataupun tidak. Pada organisasi birokrasi, komunikasi tergolong rumit dan potensi terhadap distorsi komunikasi besar dikarenakan diseminasi informasi melalui beberapa lapisan dari atas ke bawah. Maka, pemimpin organisasi harus mampu mengkomunikasikan kebijakan dengan tepat dan menciptakan kondisi kerja yang memotivasi pelaksana.

d) Karakteristik instansi pelaksana

Karakteristik organisasi pelaksana menggambarkan struktur birokrasi, norma dan pola hubungan organisasi, kompetensi dan jumlah staf, derajat pengendalian hierarkis terhadap unit pelaksana level bawah, kekuatan organisasi, dukungan politik, kebebasan komunikasi dan hubungan dengan pembuat kebijakan. Kecocokan konteks kebijakan dan karakteristik organisasi pelaksana menciptakan lingkungan kondusif bagi proses implementasi. Misalnya, ada kebijakan yang menuntut untuk dilaksanakan oleh pelaksana kebijakan yang ketat dan disiplin sedangkan kebijakan lainnya memerlukan pelaksana bersifat demokratis dan inovatif. Cakupan wilayah kerja untuk implementasi kebijakan juga menentukan siapa agen pelaksana kebijakan. Karakteristik organisasi pelaksana setidaknya meliputi dua unsur yakni: 1) *Standard Operating Procedures* (SOP), yakni cara kerja dan tata aliran pekerjaan yang di desain untuk melaksanakan suatu pekerjaan di organisasi birokrasi yang cenderung kompleks, yang bisa menjadi acuan bagi pelaksana untuk menciptakan keseragaman; dan 2) Fragmentasi, yaitu penyebaran tanggung jawab dan kewenangan kepada sejumlah implementor kebijakan.

e) Sikap pelaksana

Sikap (disposisi) pelaksana menggambarkan dukungan atau penolakan pelaksana kebijakan yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan. Dukungan atau penolakan pelaksana dapat disebabkan oleh ketidakcocokan kebijakan yang dibuat dengan permasalahan yang ada. Kebijakan yang dirumuskan tanpa melibatkan unsur-unsur yang mengenal permasalahan dengan baik oleh pembuat kebijakan kemungkinan besar menghasilkan kebijakan yang tidak mampu memenuhi kebutuhan atau memecahkan permasalahan kelompok target kebijakan. Disposisi pelaksana yang mempengaruhi kemampuan dan kesediaannya menjalankan kebijakan berkenaan dengan tiga hal yakni: 1) pengetahuan dan pemahaman (*cognition and comprehension*); 2) sikap keberpihakan (menerima, netral, menolak); dan 3) komitmen terhadap kebijakan.

f) Lingkungan ekonomi, sosial dan politik

Lingkungan ekonomi, sosial, dan politik berkaitan dengan kondisi lingkungan eksternal kebijakan yang seperti dukungan kelompok kepentingan, karakteristik partisipan, pengaruh kebijakan terhadap kondisi sosial ekonomi yang ada, respon masyarakat terhadap kebijakan, dukungan golongan elit terhadap implementasi kebijakan, dan lain sebagainya.

Menurut Jan Merse (Kadji, 2015:70), faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan ialah:

a) Informasi

Informasi kebijakan publik harus tersedia dan disampaikan secara terus menerus kepada para pelaksana dengan jelas dan memadai untuk menumbuhkan pengetahuan dan pemahaman pelaksana kebijakan atas kebijakan yang dirumuskan. Informasi menjadi dorongan dan alasan pelaksana untuk

mengimplementasikan kebijakan dan membentuk dorongan untuk bekerjasama. Kekurangan informasi menimbulkan misinterpretasi dan perbedaan pelaksanaan implementasi kebijakan di dalam organisasi atau antar organisasi terutama pada organisasi birokrasi yang besar dan kompleks. Keterbatasan informasi mengurangi kemampuan pelaksana untuk memahami kebijakan dengan tepat yang memungkinkan kesalahpahaman atau distorsi informasi antar pelaksana hingga masyarakat ketika kebijakan disosialisasikan dan diimplementasikan.

b) Isi Kebijakan

Kebijakan ditetapkan untuk suatu tujuan atau pemecahan persoalan tertentu, maka dari itu isi kebijakan selayaknya selaras dengan maksud dan tujuan yang ingin dicapai. Isi kebijakan harus jelas memuat keputusan dan instruksi yang mengordinasikan para pelaksana dan pemangku kepentingan. Isi kebijakan mempengaruhi sikap dan tindakan para pelaksana dalam menjalankan kebijakan, dimana kegagalan kebijakan mungkin terjadi ketika isi kebijakan samar dan ambigu. Ketidak tegasan dan ketidakpastian pihak internal dan eksternal juga berpengaruh terhadap keberhasilan implementasi kebijakan.

c) Dukungan masyarakat

Dukungan masyarakat berkenaan dengan partisipasi masyarakat dalam implementasi kebijakan publik. Program kebijakan akan berjalan lancar apabila masyarakat bersedia dan turut melaksanakannya.

d) Pembagian potensi

Pembagian potensi merupakan pembagian wewenang dan tanggung jawab yang disesuaikan dengan tugas masing-masing pelaksana kebijakan, baik

internal dan eksternal organisasi. Pembagian potensi memerlukan koordinasi dan kerja sama yang baik antar pelaksana mengingat tiap pelaksana memiliki kepentingan dan keinginan yang bervariasi. Koordinasi dan kerja sama menjadi titik temu untuk mengakomodir kepentingan para *stakeholder* dalam implementasi kebijakan.

2.3 Pelayanan Publik

2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan adalah sejumlah aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi, mengurus atau menyediakan apa yang dibutuhkan oleh orang lain. Pelayanan terdiri dari serangkaian kegiatan bermanfaat yang diberi satu pihak ke pihak lainnya, bersifat tak berwujud dan tidak menimbulkan kepemilikan serta proses produksinya dapat berupa produk fisik atau non fisik (Indrasari, 2019:57). Proses pelayanan bersifat berkelanjutan di dalam semua aspek kehidupan masyarakat (Anggara, 2012: 568). Pelayanan memuaskan penerima layanan dengan cara memberikan apa yang dibutuhkan dan diinginkan (Kasmir, dalam Rahmadana dkk, 2020:111), yang mana tingkat kepuasan pelayanan hanya dapat dirasakan oleh pihak yang melayani atau dilayani (Moenir, dalam Djafri, 2018:19).

Pelayanan publik disediakan oleh pihak yang berkewajiban (penyelenggara) di wilayah kekuasaannya untuk mengurus dan memenuhi segala keperluan masyarakat sesuai ketentuan peraturan yang berlaku, baik melalui sektor publik atau dengan pembiayaan pengadaan pelayanan (Taufiqurokman & Satispi, 2018:94; Sulaiman, 2018:13). UU Nomor 25

Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengartikan pelayanan publik sebagai sejumlah kegiatan pemenuhan kebutuhan pelayanan untuk warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif oleh penyelenggara pelayanan publik dan dilaksanakan berdasarkan perundang-undangan. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 mendeskripsikan pelayanan publik sebagai pelayanan barang/ jasa oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), demi memenuhi kebutuhan masyarakat dan pelaksanaan perundang-undangan.

Karakteristik pelayanan publik menurut Kotler (Taufiqurokhman & Satispi, 2018:99) ialah: a) *Intangibility* (tak berwujud), pelayanan adalah produk berupa konsep kasat mata, tidak dapat diidentifikasi panca indera namun dirasakan setelah dialami.; b) *Inseparability* (tak terpisahkan), pelayanan diproduksi dan dikonsumsi bersamaan dan penyelenggara serta penerima layanan adalah unsur tak terpisahkan; c) *Variability* (bervariasi), kualitas pelayanan beragam tergantung penyedia pelayanan, dimana, kapan, dan bagaimana pelayanan diselenggarakan; d) *Perishability* (lekas hilang), pelayanan tidak dapat disimpan untuk dijual atau digunakan kembali.

Menurut Kasmir (Rahmadana dkk, 2020:5) pelayanan publik berkualitas dapat dinilai dari: 1) kecukupan staf, sarana dan prasarana, 2) sikap penyedia layanan, 3) kecepatan dan ketepatan pelayanan, 4) efektivitas komunikasi, 5) jaminan kerahasiaan, 6) kecukupan kompetensi pelaksana, 7) pemahaman penyelenggara atas kebutuhan pelanggan, dan 8) kemampuan menumbuhkan kepercayaan. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur

Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengemukakan bahwa pelayanan berkualitas setidaknya mengandung sepuluh unsur keunggulan yang meliputi kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, keamanan, akurasi, tanggung jawab, kemudahan akses, kelengkapan fasilitas, etika, dan kenyamanan.

Thoha (Maniagasi, 2016: 24) menyebutkan beberapa perilaku birokrasi yang menjadi kelemahan, yaitu: 1) Dominasi budaya feodalistik, 2) Kebiasaan berpangku pada arahan, 3) Loyalitas lebih besar kepada atasan ketimbang organisasi, 4) Belum berpacu pada prestasi, 5) Semangat melayani rendah, 6) Penggunaan teknologi belum merata, 7) Budaya ekonomi relatif tinggi, 8) Pegawai minim kompetensi. Zeithaml dkk (Mulyawan, 2016:53; Taufiqurokhman & Satsipi, 2018:187) menjelaskan pelayanan publik berkualitas dapat diwujudkan dengan menghapus empat kesenjangan, yaitu: 1) Ketidapkahaman akan kebutuhan dan harapan pelanggan, 2) Kekeliruan standar pelayanan, 3) Kesenjangan performa pelayanan, dan 4) Kesenjangan janji dengan kenyataan pelayanan. Kelemahan-kelemahan pelayanan publik yang memicu bermacam keluhan seperti birokrasi rumit, maladministrasi, percaloan, keterlambatan proses penyelesaian dan lainnya sepatutnya dituntaskan.

2.3.2 Tujuan Pelayanan Publik

Tujuan utama penyelenggaraan pelayanan publik ialah untuk memenuhi kepentingan dan kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi. Bukan cuma sekedar memenuhi kebutuhan, tetapi pelayanan publik harus memberikan suatu pelayanan berkualitas, memuaskan, dan sesuai harapan masyarakat (Rahmadana dkk, 2020:41). Pelayanan publik

diselenggarakan secara berkelanjutan untuk menjamin tercukupinya segala kebutuhan dasar masyarakat yang terus bertambah seiring perubahan jaman, jumlah penduduk, dan kompleksitas persoalan publik. Pelayanan publik sejalan dengan pertumbuhan kesejahteraan masyarakat dan kemampuan negara dalam melangsungkan kehidupan dan mempertahankan eksistensinya di masa kini dan di masa mendatang.

2.3.3 Bentuk Pelayanan Publik

Lampiran 3 Keputusan Menpan No. 63/Kep./M.PAN/7/2003 paragraf I butir c mengklasifikasikan layanan publik pemerintah menjadi 3 kategori, yakni:

- 1) Layanan Administratif, yakni layanan yang menyediakan dokumen resmi yang dibutuhkan masyarakat seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran/ Kematian/ Perkawinan/Perceraian, Kartu Keluarga (KK), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Paspor, Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), dan sebagainya.
- 2) Layanan Barang, yakni penyediaan bermacam jenis barang yang diperlukan masyarakat seperti jalan, jaringan telepon, listrik, air bersih, lampu jalan dan lalu lintas, dan lainnya.
- 3) Layanan Jasa, yakni penyediaan jasa yang dibutuhkan masyarakat seperti kesehatan, transportasi, perbankan, jasa pengiriman, sanitasi, drainase, penanggulangan bencana, pelayanan sosial, keamanan dan sebagainya.

Lembaga Administrasi Negara atau LAN (2004) mengelompokkan pelayanan publik menjadi lima kategori, yakni: 1) Pelayanan pemerintahan,

berupa pelayanan KTP, KK, SIM, keimigrasian, pajak, perizinan, dan sebagainya; 2) Pelayanan pembangunan, berupa pelayanan penyediaan sarana dan prasarana publik seperti jalan, jembatan, lampu penerangan, pelabuhan, rumah sakit, dan sebagainya; 3) Pelayanan utilitas, berupa penyediaan air bersih, listrik, transportasi, jaringan televisi/ radio/internet, dan sebagainya; 4) Pelayanan sandang, pangan, dan papan, yakni penyediaan kebutuhan dasar masyarakat seperti bahan makanan dan perumahan; 5) Pelayanan kemasyarakatan, yakni pelayanan untuk kepentingan sosial seperti pendidikan, kesehatan, ketenagakerjaan, dan sebagainya.

2.3.4 Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib memiliki standar yang menjadi tolak ukur pelaksanaan pelayanan (Yuniningsih dkk, 2017:137). Standar pelayanan merupakan sejumlah ukuran baku yang diterapkan sebagai pedoman bagi penyelenggara dan pengguna layanan dalam pelayanan publik terkait hak dan kewajiban masing-masing pihak serta alat kontrol publik terhadap kinerja penyelenggara pelayanan (Maulidiah, 2014:44). Keputusan Menteri PAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 menyebutkan standar pelayanan umumnya mencakup komponen seperti prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, hasil/produk, sarana dan prasarana, dan kompetensi pelaksana layanan. Permenpan RB Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan mengemukakan bahwa standar pelayanan mengandung prinsip seperti: 1) Kesederhanaan (standar pelayanan mudah dipahami, mudah dilaksanakan, mudah diukur, prosedur jelas dan biaya

terjangkau), 2) Partisipatif (melibatkan masyarakat dan pihak terkait dalam konsensus bersama), 3) Akuntabel (dapat dipertanggungjawabkan), 4) Berkelanjutan (adanya perbaikan, peningkatan kualitas, dan inovasi berkala), 5) Transparan (informasinya mudah diakses masyarakat), 6) Adil (dapat dijangkau seluruh lapisan masyarakat).

Komponen Standar Pelayanan menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 dapat dibedakan ke dalam dua kategori (Yuniningsih dkk, 2017:138), yaitu: 1) berdasarkan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) yang meliputi: (a) persyaratan (teknis dan administratif), (b) sistem, mekanisme dan tata cara pelaksanaan pelayanan, (c) jangka waktu penyelesaian, (d) besaran biaya, (e) produk pelayanan, (f) Penanganan aduan, kritik, dan saran; dan 2) berdasarkan proses manajemen pelayanan internal organisasi (*manufacturing*) yang mencakup: (a) dasar hukum penyelenggaraan pelayanan, (b) Fasilitas, sarana dan prasarana, (c) kompetensi dan profesionalitas pelaksana, (d) jumlah pelaksana memadai, (e) Pengawasan internal, (f) jaminan kepastian pelayanan, (g) jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, dan (h) evaluasi dan perbaikan kinerja pelaksana. Standar pelayanan publik disusun sesuai jenis dan sifat layanan yang diberikan dengan mempertimbangkan kemampuan penyelenggara layanan, karakteristik serta potensi masyarakat agar dapat dilaksanakan dan diterima oleh para *stakeholders*. Standar pelayanan harus realistis, memuat komitmen yang dapat dipenuhi, jelas dan mudah dipahami serta dipublikasikan secara terbuka kepada masyarakat (Taufiqurokhman & Satsipi, 2018:210).

2.3.5 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas adalah karakteristik produk atau pelayanan yang menentukan manfaat dan tingkat kepuasan yang dihasilkan, baik secara tersurat atau tersirat (Daga, 2017:39). Kualitas berkaitan dengan tiga hal yaitu perubahan kondisi, kemampuan memenuhi kebutuhan, dan tingkat keunggulan serta kontrol akan keunggulan tersebut (Wyckof, dalam Mulyawan, 2016:47; Goetsch & Davis, dalam Nurdin, 2019:15; Indrasari, 2019:54). Kualitas menggambarkan kondisi dinamis produk, jasa, proses dan lingkungan yang sesuai atau melebihi harapan (Handoyo, 2012:176). Pelayanan berkualitas adalah pelayanan yang sarat mutu dan kepuasan penerima layanan. Pelayanan bermutu terwujud ketika janji layanan sebanding dengan realitas pelayanan. Mursyidah & Choiriyah (2020:34) mendefinisikan kualitas pelayanan publik sebagai kesanggupan penyelenggara pelayanan untuk menghasilkan barang, jasa, atau layanan administrasi yang memenuhi ekspektasi publik.

Kepuasan publik menjadi salah satu pengukur berkualitas atau tidaknya pelayanan publik (Djafri, 2018:67). Nurdin (2019:16) menyebutkan tiga jenis penilaian terhadap kualitas, yaitu :1) Kualitas ideal (pelayanan melampaui harapan), 2) Kualitas memuaskan (pelayanan yang diterima seperti apa yang diinginkan), dan 3) Kualitas buruk (pelayanan tidak sesuai harapan). Kualitas pelayanan tidak permanen dan kaku, melainkan bersifat fleksibel dan bisa berubah (Indrasari, 2019:61). Produk dan jasa yang tadinya memuaskan bisa jadi kurang memuaskan saat dikonsumsi di waktu atau lokasi berbeda atau ketika masyarakat mendapatkan pelayanan yang lebih baik di tempat lain. Pengalaman individual penerima layanan menggeser pandangan tentang

kualitas barang atau jasa. Selain itu, perubahan kebutuhan, preferensi, tren dan ekspektasi masyarakat mengubah persepsi atas kualitas pelayanan publik. Kualitas pelayanan ditentukan oleh besarnya kesenjangan antara harapan dan kenyataan pelayanan (Taufiqurokhman & Satispi, 2018: 126), dimana penilaian kualitas berasal dari kacamata penerima layanan publik, bukan pihak penyelenggara.

Menurut Siagian (Rahmadana dkk, 2020:89), mempersempit kesenjangan antara harapan dan realita untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik bisa dilakukan dengan cara: 1) memahami konsumen dan keinginannya, 2) memusatkan perhatian pada proses dan variasinya, 3) pengambilan keputusan berdasarkan data dan fakta, 4) kerjasama tim dalam penyelesaian masalah, 5) peningkatan kualitas berkelanjutan, dan 6) komitmen manajemen. Perbaikan kualitas pelayanan juga bisa dilakukan dengan menerima umpan balik berupa dari masyarakat baik melalui survei, saluran komunikasi khusus, evaluasi pelayanan rutin, maupun pelatihan sumber daya manusia (Nurdin, 2019:67). Supriyono (Rahmadana dkk, 2020:96-97) menyebutkan pelayanan berkualitas mendeskripsikan kualitas seperti: 1) Tepat dan relevan, 2) Tersedia dan terjangkau, 3) Adil, 4) Dapat diterima, 5) Ekonomis dan efisien, dan 6) Efektif.

2.3.6 Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman, Zeithmal, dan Berry (Sulistiyowati, 2018:81-83; Taufiqurokhman & Satispi, 2018:186-187; Indrasari, 2019:64-65; Nurdin, 2019:58) kualitas pelayanan publik dapat diukur dalam lima dimensi, yaitu:

1) *Tangibles* (berwujud)

Berkaitan dengan tampilan fisik dari segala sesuatu yang berwujud dan terlihat dari penyelenggara pelayanan seperti fasilitas fisik (gedung, gudang, ruangan pelayanan, dan lainnya), perlengkapan dan peralatan (mesin dan teknologi modern), material-material, komunikasi dan penampilan pegawai.

2) *Realibility* (kehandalan)

Berkaitan dengan kesanggupan penyelenggara pelayanan untuk menyediakan pelayanan seperti apa yang dijanjikan secara akurat, benar, dan tepat waktu. Pelayanan handal memiliki standar pelayanan, pelaksana yang kompeten dan memadai, pengetahuan atas prosedur kerja, kemampuan memperbaiki kekurangan atau kekeliruan, ketersediaan informasi memadai, dan etika yang mencerminkan kredibilitas dan profesionalitas penyelenggara pelayanan.

3) *Responsiveness* (ketanggapan)

Berkaitan dengan kemampuan penyelenggara untuk memberikan pelayanan tanggap kepada pengguna layanan. Penyelenggara pelayanan yang responsif sigap memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan mengatasi keluhan.

4) *Assurance* (kepastian)

Merupakan kepercayaan pengguna layanan akan kompetensi, kredibilitas, keamanan, komunikasi, dan kesopanan penyelenggara pelayanan, yang tumbuh karena kemampuan penyelenggara melayani dengan baik, jelas, bebas dari resiko atau ketidakpastian.

5) *Empathy* (empati)

Merupakan kepedulian dan pengertian penyelenggara layanan terhadap kebutuhan dan kondisi pengguna layanan. Aspek empati berkaitan dengan kemudahan interaksi antara penyedia dan pengguna layanan, kemampuan penyelenggara menyediakan informasi yang tepat dan mudah dipahami, kesediaan penyelenggara menerima keluhan serta upaya penyelenggara untuk lebih mengenal pengguna layanan.

2.4 Keimigrasian

Bumi Pura Wira Wibawa, yang bermakna penjaga pintu gerbang berwibawa, merupakan motto yang akrab bagi jajaran Imigrasi Indonesia. Keimigrasian berperan dalam menyaring orang masuk dan keluar wilayah Indonesia serta pengawasannya, baik WNI atau WNA, demi terjaganya kedaulatan Republik Indonesia. Keimigrasian juga melaksanakan penegakan hukum Keimigrasian, sebagaimana ketentuan UU Nomor 6 Tahun 2011 pasal 1 menyebutkan Keimigrasian menjadi bagian dari pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan keimigrasian, penegakan hukum, keamanan negara dan fasilitator pembangunan nasional.

Direktorat Jenderal Imigrasi (DJI) merupakan bagian organisasi Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia yang menangani urusan Keimigrasian. Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 41 Tahun 2021 pasal 201 menyebutkan DJI menyelenggarakan fungsi perumusan, pelaksanaan, pemberian bimbingan teknis dan supervisi, pemantauan, evaluasi, dan pelaporan kebijakan di bidang pelayanan dan fasilitas keimigrasian, serta pelaksanaan administrasi maupun fungsi lainnya sesuai peraturan. Fungsi Keimigrasian

membentuk tugas, wewenang, kewajiban, serta karakter Imigrasi Indonesia dalam menyikapi migrasi internasional yang membawa dampak serta persoalan tertentu. Dalam penyelenggaraan Keimigrasian, pemerintah membentuk Unit Pelaksana Teknis (UPT) seperti Kantor Imigrasi, Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI), dan Rumah Detensi Imigrasi (Rudenim) di kabupaten, kota atau kecamatan.

2.4.1 Fungsi Keimigrasian

Keimigrasian memiliki empat fungsi yang dapat diuraikan sebagai berikut.

- a) Fungsi Pelayanan Masyarakat, artinya Imigrasi menyelenggarakan pelayanan publik Keimigrasian yang diberikan kepada; 1) WNI, yaitu pelayanan Dokumen Perjalanan Republik Indonesia (Paspor, Surat Perjalanan Laksana Paspor atau SPLP, dan Pas Lintas Batas atau PLB) serta Pemberian Tanda Masuk/ Keluar, dan 2) WNA, yaitu pelayanan Dokumen Keimigrasian (*Affidavit*, Surat Keterangan Keimigrasian atau SKIM, Visa, Izin Tinggal, *Re-entry Permit*) serta Pemberian Tanda Masuk/ Keluar. Penyelenggaraan pelayanan publik Keimigrasian memanfaatkan teknologi informasi seperti SIMKIM (Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian), BCM (*Border Control Management*), SISUMAKER (Sistem Informasi Surat Masuk dan Surat Keluar), Aplikasi Penerbitan Izin Tinggal, M-Paspor, Visa *Online*, dan lainnya.
- b) Fungsi Penegakan Hukum, dalam menjalankan tugas dan perannya Imigrasi berlandaskan hukum dan peraturan berlaku untuk memastikan setiap orang, baik WNI dan WNA, di wilayah Indonesia mematuhi hukum dan peraturan tersebut. Setiap orang yang melanggar hukum Keimigrasian (pelanggaran administratif atau pidana), wajib ditindak sesuai peraturan. Penegakan hukum Keimigrasian

secara administratif yakni Tindakan Administratif Keimigrasian (TAK) berupa denda, pencabutan Dokumen Perjalanan/ Keimigrasian, pencantuman nama ke dalam daftar cekal dan atau deportasi. Pelanggaran Keimigrasian bersifat pidana ditangani melalui *pro justitia* atau proses peradilan oleh PPNS (Penyidik Pegawai Negeri Sipil) dan pejabat berwenang instansi terkait.

- c) Fungsi Keamanan, Imigrasi sebagai penjaga pintu gerbang negara memantau pergerakan orang masuk dan keluar Indonesia. Pengawasan terhadap WNI dilakukan pada saat proses permohonan paspor dan ketika WNI keluar dari Indonesia. Pengawasan terhadap WNA dilakukan dengan menerapkan prinsip *selective policy* untuk menyaring orang asing masuk atau keluar Indonesia demi meminimalisir ancaman keamanan yang mungkin terjadi dan mengganggu ketertiban umum. Selain itu, upaya menjaga keamanan oleh Imigrasi dilaksanakan melalui kerjasama dan koordinasi dengan instansi lain baik di dalam dan luar negeri, operasi intelijen keimigrasian, serta pemberlakuan sistem cekal.
- d) Fungsi Fasilitator Pembangunan Kesejahteraan Masyarakat, artinya Imigrasi berkontribusi terhadap pembangunan dengan mendukung kebijakan pemerintah di bidang perekonomian nasional. Imigrasi menjadi salah satu instansi yang membantu pemerintah dalam menghidupkan sektor pariwisata dan penanaman modal asing melalui sejumlah kebijakan, yang memberikan sejumlah kemudahan bagi orang asing dengan tujuan wisata dan investasi di Indonesia tanpa mengabaikan keamanan dan penegakan hukum. Misalnya, penyediaan Bebas Visa Kunjungan (BVK), *Visa on Arrival* (VOA), fasilitas keimigrasian bagi Orang Asing di Kawasan Ekonomi Khusus (KEK), dan penyederhanaan

prosedur Izin Tinggal untuk investor. Dengan begitu, Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) sektor Keimigrasian dapat bertambah dan dipergunakan untuk penyelenggaraan program pembangunan nasional.

2.4.2 Dokumen Keimigrasian

Dokumen keimigrasian adalah dokumen perjalanan Republik Indonesia seperti Paspor dan Surat Perjalanan Laksana Paspor (SPLP) untuk WNI dan Izin Tinggal Keimigrasian untuk WNA, yang dikeluarkan oleh pejabat Imigrasi. Jenis-jenis dokumen keimigrasian ialah, yaitu:

- a. Visa, yakni Visa Republik Indonesia adalah keterangan tertulis yang diberikan pejabat berwenang di Perwakilan Republik atau tempat lain yang ditetapkan Pemerintah Indonesia, yang memuat persetujuan bagi orang asing untuk memasuki Indonesia dan sebagai dasar pemberian Izin Tinggal, yang terdiri atas:
 - 1) Visa Diplomatik, yakni visa yang diterbitkan Menteri Luar Negeri atau pejabat dinas luar negeri bagi orang asing pemegang paspor diplomatik atau paspor lain untuk kepentingan diplomatik di Indonesia.
 - 2) Visa Dinas, yakni visa yang diterbitkan Menteri Luar Negeri atau pejabat dinas luar negeri bagi orang asing pemegang paspor dinas atau paspor lain untuk kepentingan dinas atau non diplomatik di Indonesia.
 - 3) Visa Kunjungan, ialah visa yang diberikan kepada orang asing untuk kunjungan ke Indonesia bukan bekerja melainkan tujuan wisata, sosial budaya, dan lainnya.
 - 4) Visa Tinggal Terbatas, ialah visa yang diberikan kepada orang asing yang akan masuk ke Indonesia untuk tinggal serta berkegiatan dalam kurun waktu terbatas.

- b. Tanda Masuk dan Tanda Keluar, ialah tanda Keimigrasian berupa cap yang diterakan pada Dokumen Perjalanan WNI dan WNA, manual atau elektronik, oleh Pejabat Imigrasi sebagai tanda memasuki/ keluar Indonesia di Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI).
- c. Izin Tinggal, ialah izin tinggal yang diberikan pada orang asing oleh Pejabat Imigrasi atau pejabat dinas luar negeri untuk berada dan berkegiatan di Indonesia, yang terdiri atas:
- 1) Izin Tinggal diplomatik, yakni izin yang diberikan Menteri Luar Negeri atau pejabat dinas luar negeri bagi orang asing untuk urusan diplomatik di Indonesia.
 - 2) Izin Tinggal dinas, yakni izin yang diberikan Menteri Luar Negeri atau pejabat dinas luar negeri kepada orang asing untuk kepentingan dinas atau tugas pemerintahan non diplomatik.
 - 3) Izin Tinggal Kunjungan (ITK), diberikan oleh Pejabat Imigrasi kepada orang asing pemegang Visa Kunjungan, serta anak yang baru lahir di wilayah Indonesia yang pada saat itu ayah dan/atau ibunya pemegang ITK. ITK diberikan untuk melakukan kegiatan non bekerja seperti wisata, keluarga, sosial, seni budaya, dan sebagainya.
 - 4) Izin Tinggal Terbatas (ITAS), diberikan oleh Pejabat Imigrasi kepada orang asing yang memasuki Indonesia memakai Visa Tinggal Terbatas. ITAS berlaku maksimal 2 tahun dan dapat diperpanjang dengan total masa tinggal tidak melampaui 6 tahun, untuk kegiatan seperti bekerja, investasi, pendidikan, penyatuan keluarga, repatriasi dan lainnya.

- 5) Izin Tinggal Tetap (ITAP), diberikan oleh Pejabat Imigrasi bagi orang asing pemegang ITAS yang mengkonversi Izin Tinggalnya, berlaku selama 5 tahun dan dapat diperpanjang.

2.4.3 Surat Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI.3-UM.01.01- 1192

Pada tanggal 25 September 2020, Direktur Jenderal Imigrasi mengeluarkan surat edaran Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI.3-UM.01.01-1192 tentang Implementasi Aplikasi Persetujuan Izin Tinggal secara elektronik dan aplikasi Izin Tinggal Online, yang ditujukan kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM RI, Kepala Divisi Keimigrasian dan Kepala Kantor Imigrasi di seluruh Indonesia. Adapun isi surat Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI.3-UM.01.01-1192 secara lebih lengkap dipaparkan sebagai berikut.

Nomor : IMI.3-UM.01.01- 1192 25 September 2020

Sifat : Penting

Lampiran: 1 (satu) Berkas

Hal : Implementasi Aplikasi Persetujuan Izin Tinggal secara Elektronik dan Aplikasi Izin Tinggal Online

Yth. 1. Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM RI

u.p. Kepala Divisi Keimigrasian

2. Kepala Kantor Imigrasi di seluruh Indonesia

Dalam rangka pemenuhan Target Kinerja Kementerian Hukum dan HAM RI dan sebagai upaya peningkatan kualitas layanan publik di lingkungan Direktorat Jenderal Imigrasi melalui pembangunan inovasi layanan izin tinggal keimigrasian berbasis Teknologi Informasi, bersama ini kami sampaikan:

1. Bahwa Direktorat Jenderal imigrasi dalam Tahun Anggaran 2020 melakukan pengembangan terhadap Aplikasi Izin Tinggal online dan aplikasi persetujuan izin tinggal elektronik.
2. Berkenaan dengan kelancaran dan keberhasilan dalam penggunaan aplikasi dimaksud, kami menginstruksikan Saudara untuk melakukan hal-hal sebagai berikut:

a. Kepala Kantor Imigrasi

- 1) Menerima permohonan izin tinggal melalui Aplikasi Izin Tinggal Online;
- 2) Menerbitkan izin tinggal elektronik dan melakukan peneraan izin tinggal pada paspor kebangsaan;
- 3) Menyampaikan surat permohonan persetujuan izin tinggal yang ditujukan kepada Kepala Divisi Keimigrasian melalui Aplikasi Persetujuan Izin Tinggal Elektronik;
- 4) Menyampaikan surat permohonan persetujuan Surat Keterangan Keimigrasian (SKIM) yang ditujukan kepada Kepala Divisi Keimigrasian melalui Aplikasi Persetujuan Izin Tinggal Elektronik;
- 5) Melakukan pengawasan dan pengendalian terhadap pelaksanaan pelayanan izin tinggal serta implementasi Aplikasi Izin Tinggal Online dan Aplikasi Persetujuan Izin Tinggal Elektronik di wilayah kerjanya;
- 6) Melaporkan pelaksanaan pelayanan izin tinggal keimigrasian kepada Kepala Kantor Wilayah Kemenkumham c.q. Kepala Divisi Keimigrasian.

b. Kepala Divisi Keimigrasian

- 1) Menyetujui/menolak surat permohonan persetujuan izin tinggal yang diajukan oleh Kantor Imigrasi melalui Aplikasi Permohonan Izin Tinggal Elektronik;
- 2) Terhadap persetujuan/penolakan permohonan sebagaimana disebutkan pada angka 1), disampaikan kepada Kepala Kantor Imigrasi yang mengajukan permohonan untuk ditindaklanjuti dengan pemberian/penolakan Izin Tinggal;
- 3) Meneruskan/menolak surat permohonan persetujuan izin tinggal yang ditujukan kepada Direktur Izin Tinggal Keimigrasian melalui Aplikasi Persetujuan Izin Tinggal Elektronik;
- 4) Meneruskan/menolak surat permohonan persetujuan Surat Keterangan Keimigrasian (SKIM) yang ditujukan kepada Direktur Izin

Tinggal Keimigrasian melalui aplikasi persetujuan Izin Tinggal Elektronik;

- 5) Melakukan pengawasan dan pembinaan terhadap pelaksanaan pelayanan izin tinggal serta implementasi Aplikasi Izin Tinggal Online dan Aplikasi Persetujuan Izin Tinggal Elektronik pada Kantor Imigrasi;
- 6) Melaporkan pelaksanaan pelayanan izin tinggal keimigrasian kepada Direktur Jenderal Imigrasi c.q. Direktur Izin Tinggal Keimigrasian.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

a.n. Direktur Jenderal Imigrasi
Direktur Izin Tinggal Keimigrasian,



FERY MONANG SIHITE
NIP.196205131987031001

Dari penjabaran di atas dapat diketahui bahwa Surat Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI.3-UM.01.01-1192 menginstruksikan pelaksanaan penggunaan aplikasi izin tinggal online kepada Kepala Kantor Imigrasi dan Kepala Divisi Keimigrasian. Pada angka 2, instruksi Direktur Jenderal tentang implementasi aplikasi izin tinggal online dibagi ke dalam dua huruf yakni a dan b yang masing-masing huruf terdiri atas enam poin. Secara spesifik, penelitian ini berfokus pada isi surat pada angka 2 huruf a poin 1 yang memerintahkan Kepala Kantor Imigrasi untuk menerima permohonan izin tinggal melalui aplikasi Izin Tinggal Online (IT Online). Sebagaimana disebutkan sebelum di Bab I, IT Online merupakan salah satu bentuk pelayanan digital keimigrasian khususnya terkait izin tinggal, yang mana dengan hadirnya aplikasi ini diharapkan para orang asing

di Indonesia dapat dengan lebih mudah memenuhi kewajibannya akan kepemilikan izin tinggal terutama di masa pandemi Covid-19. Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan (Kanimus Medan) sebagai salah satu unit pelaksana teknis Keimigrasian juga turut melaksanakan instruksi yang ada di dalam surat Direktur Jenderal ini. Namun, dari pengamatan awal peneliti, penerimaan permohonan izin tinggal melalui IT Online terbilang relatif rendah apabila dibandingkan dengan jumlah permohonan tatap muka. Fakta ini menarik dikaji lebih jauh untuk mengidentifikasi dan mengetahui seperti apa pelaksanaan IT Online di Kanimus Medan dan apa saja penyebab yang menyebabkan implementasi aplikasi tersebut belum sepenuhnya lancar.

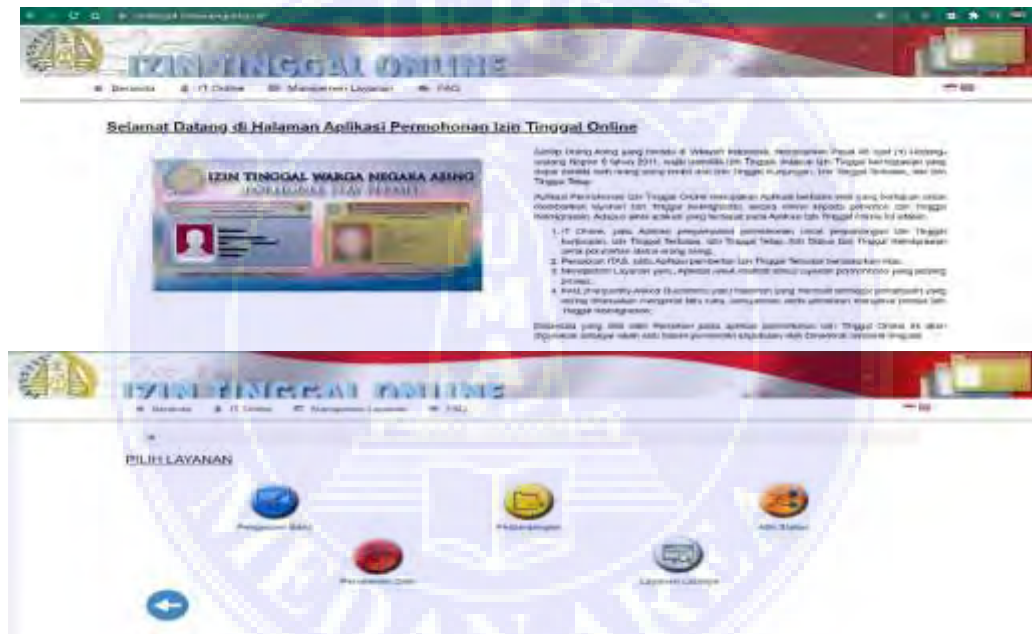
2.4.4 Izin Tinggal Online (IT Online)

Selain menyediakan pelayanan Keimigrasian bagi Orang Asing secara konvensional yakni pelayanan tatap muka, kantor Imigrasi juga menyediakan pelayanan secara digital melalui Izin Tinggal Online (IT Online). IT Online adalah aplikasi berbasis *website* atau situs internet yang digunakan untuk mengajukan permohonan layanan Izin Tinggal Keimigrasian secara daring dengan mengakses *izintinggal-online.imigrasi.go.id*. Pada laman IT Online terdapat sejumlah menu yang bisa dipilih untuk mengajukan permohonan Izin Tinggal, diantaranya ialah:

- IT Online, yaitu menu untuk penyampaian permohonan layanan Izin Tinggal Keimigrasian seperti pengajuan Izin Tinggal baru, perpanjangan Izin Tinggal, perubahan data, alih status Izin Tinggal, dan layanan lainnya.
- Manajemen Layanan, yakni untuk memeriksa status layanan permohonan yang diproses.

- FAQ (*Frequently Asked Questions*), ialah halaman yang berisi sejumlah pertanyaan yang kerap ditanyakan terkait prosedur persetujuan, persyaratan, biaya, dan peraturan mengenai proses Izin Tinggal Keimigrasian.

Gambar 2. Laman Situs Izin Tinggal Online



Sumber: izintinggal-online.imigrasi.go.id

Pada IT *Online*, pemohon Izin Tinggal dapat mengisi dan mengunggah data sesuai dengan jenis layanan yang dibutuhkan agar permohonan dapat diproses lebih lanjut. Adapun sejumlah layanan yang dapat dipilih pada IT *Online* yaitu:

- a) Pengajuan Baru, untuk layanan penerbitan Izin Tinggal baru berasal dari Visa;
- b) Perubahan Data, untuk layanan perubahan alamat/Penjamin, mutasi paspor, atau *Re-entry Permit*;
- c) Perpanjangan, untuk layanan perpanjangan Izin Tinggal yang sebelumnya telah dimiliki;
- d) Alih Status, untuk pengajuan

konversi jenis Izin Tinggal; dan e) Layanan Lainnya, untuk layanan pendaftaran anak dwi kewarganegaraan terbatas, Surat Keterangan Keimigrasian, Laporan Lahir/Kematian, dan *Exit Permit Only* (EPO). Pemohon wajib memastikan data yang dimasukkan sudah benar sebelum menekan tombol Kirim. Permohonan Izin Tinggal yang telah masuk akan diverifikasi oleh petugas dan notifikasi permohonan melalui *e-mail* dikirimkan kepada pemohon.

2.5 Konsep Inovasi

2.5.1 Definisi Inovasi

Inovasi adalah segala sesuatu yang bersifat baru yang bisa memperbaiki mutu dari sesuatu. Kemunculan inovasi dipicu oleh keinginan untuk mengatasi dan mencegah permasalahan. Inovasi mengindikasikan kemampuan untuk melakukan perubahan dan beradaptasi, yang merupakan elemen penting untuk bertahan (Trott, 2017:4). Rogers dan Shoemaker (1971, dalam Carayannis *et al.* 2015:9) mengartikan inovasi sebagai ide, tindakan, maupun objek yang dianggap baru oleh individu atau sekelompok orang pada suatu masyarakat. Menurut Voigt *et al* (2017:3) inovasi adalah kegiatan yang baru bagi dunia, industri, suatu daerah, organisasi atau perusahaan. Inovasi bisa berupa penemuan atau pembaharuan dari apa yang sudah ada atau yang tidak ada sebelumnya untuk mencapai tujuan atau mengatasi persoalan dalam suatu konteks sosial (Rusdiana, 2014:25; Ansyar, Nurdyansyah & Widodo, 2015:22, Shalley *et al*, 2015:339; Kristiawan dkk, 2018: 3).

Trott (2017:16) mengatakan inovasi merupakan pengelolaan dari segala kegiatan berkenaan dengan proses penciptaan ide, pengembangan teknologi,

produksi dan pemasaran produk baru (atau yang diperbaharui) maupun penyediaan pelayanan dan peralatan. Inovasi menjadi implementasi dari sejumlah ide yang berhasil diaplikasikan di dalam organisasi. Bappeda Kabupaten Madiun dalam Katalog Terbitan Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia (Maulana dkk, 2021:211) memaknai inovasi sebagai perubahan keseluruhan atau sebagian dari sesuatu yang disesuaikan dengan kondisi dan lingkungan budaya. Inovasi mengandung pembaharuan lebih bermutu, baik dari segi produk, proses, aspek, metode pemasaran atau metode organisasi (Dewan Riset Nasional, 2018:4). Inovasi berkaitan dengan penggunaan teknologi dalam kehidupan sebagai cara baru yang mempermudah produksi barang atau produk (Trott, 2017:17; Kristiawan dkk, 2018:63; Sudarmanto dkk, 2020:22).

Robbin dan Judge (2013:592) membedakan makna perubahan (*change*) dan inovasi (*innovation*). Menurut mereka, perubahan adalah upaya membuat sesuatu berbeda sedangkan inovasi ialah jenis khusus dari perubahan menggunakan suatu ide yang sengaja dirancang untuk memperbaiki produk, proses maupun pelayanan. Artinya, semua inovasi menciptakan perubahan, namun tidak semua perubahan mengandung inovasi. Zatlman dan Duncan (1977, dalam Kristiawan dkk, 2018:4) mengatakan tidak semua pembaharuan disebut inovasi karena mungkin saja suatu masyarakat memandang inovasi itu bukan lagi hal baru. Inovasi cenderung subjektif, tergantung apa, siapa, bagaimana dan dimana inovasi diaplikasikan. Van de Ven (1986, dalam Shalley *et al*, 2015: 409) menjelaskan setiap ide yang dianggap baru oleh suatu masyarakat bisa disebut sebagai inovasi meskipun ide itu barangkali „imitasi“

dari apa yang telah ada di tempat lain sebelumnya. Lahirnya inovasi disebabkan beberapa faktor (Nurdyansyah & Widodo: 2015:27-28) seperti: 1) alasan tak terduga, yakni peristiwa yang dialami individu atau organisasi yang terjadi di luar prediksi yang memotivasi terciptanya inovasi; 2) kesenjangan, yakni ketimpangan antara realita dan harapan; 3) kebutuhan proses, yaitu keinginan untuk menemukan cara efektif dan efisien dalam mengerjakan sesuatu atau meraih target; 4) perubahan persepsi, yakni perubahan pola pikir, sistem nilai, maupun keyakinan; dan 5) keilmuan baru, yakni perkembangan keilmuan yang melahirkan inovasi.

Inovasi melalui empat tahap penting (Kristiawan dkk, 2018:14-15), yaitu: 1) Penemuan (*invention*), ialah tahap dari sesuatu yang baru ditemukan, yang biasanya adaptasi dari apa yang telah ada; 2) Pengembangan (*development*), ialah tahap inovasi dikembangkan melalui percobaan sebelum memasuki dimensi lebih besar; 3) Penyebaran (*diffusion*), ialah tahap inovasi disebarkan kepada masyarakat sasaran; dan 4) Penerapan (*adoption*), ialah tahap inovasi diadopsi dan digunakan. Selain untuk memecahkan permasalahan atau meningkatkan mutu, inovasi juga dibuat untuk: 1) menyediakan kebutuhan manusia yang beraneka ragam, 2) mempertahankan eksistensi dan meningkatkan kemampuan persaingan khususnya sektor bisnis, 3) meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya sektor pemerintah, dan 4) memajukan kesejahteraan masyarakat dan kelestarian lingkungan. Dapat disimpulkan bahwa inovasi adalah segala sesuatu yang dianggap baru bagi masyarakat, yang penggunaannya untuk mengatasi persoalan atau memperbaiki sesuatu dan menimbulkan perubahan. Inovasi lahir dari tindakan disengaja dan

membutuhkan waktu dalam proses penerimaan, pengadopsian, pemerolehan manfaat serta penanggulangan resiko. Proses inovasi tidak statis dan mengalami penyesuaian agar bisa terus digunakan dan bermanfaat.

2.5.2 Jenis-jenis inovasi

Menurut Trott (2017:17) dan *Organization for Economic Co-operation and Development* atau OECD (dalam Suryono & Tohani, 2016:88-89; Dewan Riset Nasional, 2018:5), inovasi dikelompokkan menjadi beberapa jenis yakni:

- 1) Inovasi produk, yaitu barang atau jasa baru dilihat dari karakteristik atau kegunaannya. Inovasi produk mencakup perubahan signifikan pada aspek teknis, komponen, material, perangkat lunak, fungsi, kenyamanan, dan lainnya. Inovasi produk memakai pengetahuan/ teknologi baru atau pepaduan pengetahuan baru dengan teknologi yang sudah ada.
- 2) Inovasi proses, yakni penerapan metode, teknik, peralatan atau perangkat lunak yang baru, dimana inovasi tersebut meningkatkan kualitas produk, efisiensi serta efektivitas produksi, biaya, maupun distribusi.
- 3) Inovasi pemasaran, yakni penerapan teknik pemasaran baru yang menimbulkan perubahan signifikan pada tampilan produk, penempatan, promosi, atau harga produk untuk menyesuaikan dengan kebutuhan pelanggan, meningkatkan volume penjualan, dan membuka pasar baru.
- 4) Inovasi organisasi, yakni penerapan sejumlah metode keorganisasian baru, meliputi lokasi kerja organisasi, sistem komunikasi internal dan eksternal, prosedur pengelolaan keuangan dan sebagainya.

- 5) Inovasi manajemen, yakni berkaitan dengan adanya sistem manajemen baru, contohnya seperti TQM (*total quality management*).
- 6) Inovasi pelayanan, yakni berkaitan dengan penerapan inovasi pada pelayanan dengan memanfaatkan teknologi komunikasi seperti internet.

Jenis-jenis inovasi juga diklasifikasikan ke dalam tiga kelompok oleh Carayannis *et al*, 2015:39-40 sebagaimana dijelaskan sebagai berikut.

- 1) Inovasi berdasarkan objeknya, meliputi:
 - a) Inovasi produk atau pelayanan, yakni pengenalan atau penyediaan produk atau layanan baru yang dilakukan organisasi atau instansi.
 - b) Inovasi proses, yakni penerapan elemen baru ke dalam proses produksi atau operasionalnya dalam menghasilkan produk atau pelayanan.
- 2) Inovasi berdasarkan sektornya, meliputi:
 - a) Inovasi administratif, yakni proses administratif baru menimbulkan pembaharuan pada proses penyediaan produk atau layanan.
 - b) Inovasi teknologi, yakni penerapan teknologi baru pada proses produksi atau penyediaan layanan.
- 3) Inovasi berdasarkan tingkatan atau intensitasnya, meliputi:
 - a) Inovasi inkremental, yakni inovasi yang memberi perubahan berskala kecil pada praktik yang telah ada (sedikit demi sedikit dan tidak menyeluruh) dan dilakukan terus menerus.
 - b) Inovasi radikal, yaitu inovasi yang menghadirkan perubahan besar terhadap cara yang ada atau pengenalan suatu metode yang benar-benar baru pada masyarakat atau organisasi. Inovasi radikal

cenderung sulit diadopsi karena kerumitan yang dimiliki (Trott, 2017:103).

- c) Inovasi transformatif, yaitu inovasi sistemis mengubah struktur masyarakat atau organisasi dan mentransformasi seluruh sektor dan hubungan keorganisasian. Inovasi ini memerlukan waktu relatif panjang untuk memberikan hasil yang diharapkan (Muluk, 2008:46).

2.5.3 Difusi Inovasi

Difusi ialah komunikasi tertentu yang digunakan untuk menyebarkan sejumlah ide baru, dimana terdapat perbedaan sikap yang ditunjukkan para penerimanya. Teori difusi inovasi berkenaan dengan keberadaan inovasi yang disebarkan (difusi) atau dikomunikasikan melalui media massa atau media lainnya dalam kurun waktu tertentu, dimana penyebaran itu mempengaruhi para anggota suatu sistem sosial (Rogers, dalam Mailin dkk, 2022:161). Difusi meliputi pengadopsian awal sebuah teknologi baru oleh suatu organisasi, kemudian difusi inovasi lanjutan di dalam organisasi, serta peralihan teknologi dan fasilitas lama ke teknologi dan fasilitas baru (Trott, 2017:98). Komunikasi dalam teori difusi menitikberatkan pada pertukaran informasi antar individu secara memusat maupun memencar yang berlangsung spontan, dimana keserasian pemahaman antar anggota masyarakat dapat terbentuk.

Pada proses difusi inovasi terdapat jurang waktu di antara kapan masyarakat sasaran mulai mengenal inovasi dan kapan mereka memutuskan mengadopsi inovasi. Pola proses difusi inovasi digambarkan dengan kurva S yang menjelaskan semakin datar kurva proses inovasi, maka semakin lama

waktu penyebaran yang dibutuhkan bagi masyarakat dan semakin lebar kurvanya maka semakin besar jurang waktu antara tahap pengenalan dengan tahap adopsi inovasi (Shalley *et al.* 2015:344-345). Empat elemen difusi inovasi Rogers (1983: 10-24; Rusdiana, 2014: 62-65; Kristiawan dkk: 2018:16-17) ialah:

- 1) Inovasi, yaitu ide, metode, maupun objek yang dianggap baru oleh individu atau sekelompok individu. Pemahaman konsep „baru“ dalam inovasi bervariasi tergantung penggunaannya, lokasi, waktu, manfaat, konsekuensi, dan cara inovasi diterapkan. Jika pengetahuan tentang hal-hal di atas telah diperoleh, maka masyarakat sasaran akan memiliki pemahaman yang mengurangi variasi informasi atau persepsi akan inovasi.
- 2) Saluran komunikasi tertentu, yakni cara pesan-pesan inovasi disampaikan dari satu pihak ke pihak lain, yang dapat berupa media massa (radio, televisi, surat kabar, internet) atau komunikasi tatap muka antar individu. Proses difusi inovasi melibatkan inovasi itu sendiri, seseorang atau sekelompok orang yang memahami atau menggunakan inovasi, pihak yang belum mengenal inovasi, dan saluran yang menghubungkan individu/kelompok.
- 3) Waktu, yakni elemen penting proses difusi yang berperan dalam: a) Proses keputusan inovasi, yaitu proses sejak pertama kali individu mengetahui inovasi sampai memutuskan menggunakan atau menolak inovasi; b) Kepekaan terhadap inovasi, menunjukkan perbedaan urutan waktu penerimaan inovasi dalam suatu konteks sosial. Orang yang menerima inovasi lebih awal relatif sensitif terhadap inovasi ketimbang orang yang

menggunakan inovasi belakangan. Kepekaan inovasi diklasifikasikan ke dalam lima kategori yaitu inovator, pemula, mayoritas awal, mayoritas, dan belakangan; c) Kecepatan penerimaan inovasi, diukur melalui perbandingan jangka waktu yang dibutuhkan suatu masyarakat untuk mencapai persentase tertentu dari jumlah waktu masyarakat yang telah menggunakan inovasi; dan d) Sistem sosial, difusi inovasi dipengaruhi sistem sosial lingkungan. Hal ini menyebabkan perbedaan proses inovasi di setiap sistem sosial meski cara, fasilitas, dan medianya serupa.

Rogers Everett (1995, dalam Mailin dkk, 2022:160-161) mengemukakan empat teori utama di dalam model difusi inovasi yang dijelaskan sebagai berikut.

a. Teori Proses Keputusan Inovasi, yaitu proses yang cukup panjang dan merupakan serangkaian kegiatan yang memerlukan jangka waktu tertentu untuk inovasi diputuskan diterima atau ditolak. Keputusan inovasi adalah tentang pengambilan keputusan inovasi dengan mempertimbangkan berbagai aspek melalui pengumpulan informasi relevan (Rusdiana, 2014:66). Bronwyn H. Hall (dalam Fagerberg *et al.* 2005: 465) berpendapat bahwa hal utama dalam keputusan inovasi adalah kapan inovasi itu diadopsi, apakah saat itu juga atau ditunda, dan tergantung pada manfaat dan biaya yang dibutuhkan. Keputusan inovasi dimulai ketika seseorang mengetahui inovasi, lalu tertarik dan memutuskan menerima atau menolak inovasi, mempraktikkannya (apabila menerima), hingga mengkonfirmasi keputusan yang diambil (Saefudin, dalam Kristiawan dkk, 2018:13). Keputusan inovasi berkenaan dengan lima tahap (Rogers, 1983: 20; Rusdiana, 2014:66-

70) yakni: 1) Tahap Pengetahuan, yakni individu membuka diri untuk memperoleh informasi tentang inovasi; 2) Tahap Persuasi, yakni munculnya minat terhadap inovasi; 3) Tahap Keputusan, yakni inovasi diputuskan untuk diterapkan atau tidak diterapkan; 4) Tahap Implementasi, yakni tahap inovasi digunakan; dan 5) Tahap Konfirmasi, tahap inovasi dievaluasi demi memperoleh penguatan terhadap keputusan untuk tetap atau berhenti menggunakan. Menurut Rogers, keputusan inovasi pada individual dipengaruhi bermacam faktor eksternal, seperti: 1) cara keputusan adopsi inovasi diambil (kolektif, individual, atau penguasa), 2) saluran komunikasi informasi inovasi, 3) karakteristik sistem sosial masyarakat sasaran, dan 4) usaha promosi oleh agen perubahan.

b. Teori Inovasi Individu, berkenaan dengan pengguna dan waktu inovasi digunakan serta deskripsi persentase individu yang menerapkan inovasi.

c. Teori Tingkat Adopsi, yakni laju pertumbuhan inovasi yang dimulai pelan kemudian meningkat, berkurang perlahan, stabil, dan akhirnya menurun.

d. Teori Atribut Inovasi, yaitu penerimaan inovasi oleh masyarakat yang ditentukan kualitas inovasi berdasarkan atribut yang dimiliki (Rogers, 1983:15-16; Fagerberg *et al.* 2005: 461; Suwarno, 2008:16-18; Setiawan dkk, 2013:33-34, Rusdiana, 2014:91-92; Kristiawan dkk, 2018:27-28) seperti:

1) Keuntungan relatif (*Relative Advantage*), ialah keunggulan inovasi apabila dibandingkan dengan inovasi lainnya. Semakin banyak manfaat inovasi, maka semakin tinggi kualitas inovasi bagi masyarakat, yang

memperluas penyebaran dan mempercepat penerimaannya. Keuntungan relatif inovasi yang kecil memperlambat proses adopsinya. Untuk memberikan manfaat yang diharapkan dan menarik minat masyarakat, inovasi disesuaikan dengan lingkungan inovasi diaplikasikan (Hall, dalam Fagerberg *et al.* 2005:470; Rogers, dalam Shalley *et al.* 2015:340).

- 2) Kesesuaian (*Compability*), yaitu kecocokan inovasi dengan kebutuhan, pengalaman, praktik, dan persoalan di suatu masyarakat. Inovasi dianggap sesuai apabila bisa menjadi solusi permasalahan yang dihadapi.
- 3) Kerumitan (*Complexity*), ialah tingkat kesukaran atau kompleksitas untuk memahami dan menggunakan inovasi. Inovasi praktis dan tidak rumit lebih disukai dan cepat diterima masyarakat ketimbang inovasi yang memerlukan pemahaman dan keahlian baru.
- 4) Dapat dicoba (*Triability*), artinya inovasi dapat diuji selama jangka waktu tertentu untuk mengetahui kualitas dan manfaat inovasi.
- 5) Dapat diamati (*Observability*), artinya inovasi dapat diamati cara kerja, mekanisme, hasil serta manfaat penggunaannya melalui percobaan.

2.5.4 Hambatan Inovasi

Rogers (2003, dalam Ananda & Amiruddin, 2017:72-73) memaparkan sejumlah faktor penghambat proses inovasi, yakni: 1) *Knowledge of innovation and reinvention*, yaitu kesadaran, persepsi, dan pengetahuan organisasi terhadap inovasi, 2) *External accountability*, yaitu tingkat ketergantungan dan tanggung jawab organisasi pada lingkungan, 3) *Lack resources*, yakni ketidaksiapan sumber

daya untuk dipakai, dan 4) *Organizational structure*, yaitu susunan dari keseluruhan komponen pada sistem suatu organisasi. Burns dan Stalker mengungkapkan bahwa organisasi berstruktur lentur cenderung lebih efektif mendukung inovasi ketimbang organisasi berstruktur kaku yang menggunakan jalinan komando panjang, metode kerja baku, pembagian tugas yang tegas, prosedur ekstensif dan hierarki yang diatur sedemikian rupa. Kristiawan dkk (2018:41-42) mengemukakan enam faktor penghambat inovasi, yaitu: 1) Kurang tepatnya perencanaan inovasi; 2) Adanya konflik antar anggota dan motivasi rendah aktor pelaksana; 3) Kurang memadainya faktor penunjang; 4) Kurang memadainya sumber daya; 5) Penolakan inovasi dari kelompok berkuasa pada suatu sistem sosial yang disebabkan oleh alasan tertentu; dan 6) Kurang terjalannya hubungan antara sistem sosial dan publikasi yang disebabkan keregangan komunikasi.

2.6 Pandemi Covid-19

Penemuan kasus pneumonia parah berjumlah relatif besar di kota Wuhan, provinsi Hubei, Tiongkok, pada 31 Desember 2019 yang dilaporkan oleh *China Country Office* menjadi babak awal dimulainya wabah virus corona SARS-CoV-2 atau Covid-19. Covid-19 di asumsikan memiliki kemiripan dengan virus corona penyebab *Middle East Respiratory Syndrome* (MERS) dan *Severe Acute Respiratory Syndrome* (SARS) yang pernah menjangkiti masyarakat sejumlah negara beberapa tahun silam. Orang-orang yang terinfeksi menunjukkan gejala seperti batuk, sakit tenggorokan, demam, sakit kepala, kehilangan indera perasa atau penciuman, ruam, diare, dan sesak nafas dan virus ini bahkan dapat

mengakibatkan kematian. Covid-19 ditularkan dari melalui percikan cairan (*droplet*) yang dikeluarkan saat batuk, bersin, atau berbicara serta kontak erat dengan orang yang terinfeksi dengan masa inkubasi sekitar 1-14 hari (Sutaryo dkk, 2020:7-8). Penularan juga terjadi melalui udara di ruangan tertutup atau dengan menyentuh benda yang tersentuh penderita tanpa mencuci tangan setelahnya.

Pada 11 Januari 2020, Komite Kesehatan Nasional Tiongkok (NHC) menduga virus ini bersumber dari pasar ikan dan bahan makanan kota Wuhan. Otoritas Tiongkok membagikan sampel genetik dari virus corona baru tersebut ke beberapa negara untuk mengembangkan alat tes diagnostik khusus. Tidak lama setelahnya, Thailand, Jepang dan Korea pun mengkonfirmasi adanya kasus infeksi yang sama. Masyarakat pun dihimbau untuk mencegah penularan dengan memakai masker, mencuci tangan dengan sabun atau disinfektan, mengurangi bepergian, menjaga jarak, dan menjauhi kerumunan. Virus ini tidak memandang usia dan jenis kelamin dan menunjukkan resiko yang lebih tinggi pada penderita berusia lanjut atau memiliki riwayat penyakit bawaan (komorbid). Setiap orang yang terjangkiti virus ini memiliki tingkat keparahan yang berbeda dimana sebagian menunjukkan gejala ringan (atau bahkan tanpa gejala) sementara lainnya memerlukan pertolongan tenaga medis profesional.

Lonjakan kasus kasus infeksi Covid-19 di Tiongkok memaksa pemerintah Tiongkok memberlakukan kebijakan *lockdown* demi mengendalikan penularan serta menekan jumlah kematian. Sejumlah negara dengan kasus positif infeksi yang tinggi seperti Malaysia, Singapura, Thailand, Vietnam, Filipina, Korea Selatan, Italia, Brazil dan Selandia Baru pun mereplikasi langkah serupa. Menyikapi situasi kahar tersebut, pemerintah Indonesia memberlakukan

pelarangan masuk bagi orang asing dari Tiongkok yang memiliki rekam jejak perjalanan ke Tiongkok dalam 14 hari sebelum memasuki Indonesia melalui Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 3 Tahun 2020 pada 5 Februari 2020. Dikutip dari *United Cities and Local Governments Asia Pacific (UCLG ASPAC)*, *World Health Organization* atau WHO mengubah status wabah Covid-19 dari endemi menjadi pandemi karena total kasus infeksi dunia telah mencapai 200,000 pada 11 Maret 2020. Total kasus konfirmasi infeksi Covid-19 hingga akhir Maret 2020 yang dilaporkan di 192 negara/ wilayah mencapai 414.179 dengan jumlah kematian sebesar 18.440. Pemerintah di berbagai negara melakukan pendeteksian infeksi dan penelusuran kontak erat, pengisolasian, dan pencegahan dini untuk menekan terjadinya pertambahan penularan menggunakan suatu tes pemeriksaan yang disebut RT-PCR (*real-time reverse transcription polymerase chain reaction*).

Dilansir dari John Hopkins University, data Covid-19 per 18 Januari 2022 menunjukkan total kasus positif Covid-19 di berbagai negara telah mencapai angka 330.491.623 dengan total kematian sebesar 5.545.207. Kementerian Kesehatan (Kemkes) Republik Indonesia mencatat bahwa jumlah kasus positif Covid-19 di Indonesia per Januari 2022 adalah sebesar 4.272.421 dengan total kematian mencapai 144.174. Sejalan dengan protokol kesehatan dan perkembangan vaksin, pemerintah Indonesia menyelenggarakan vaksinasi massal sebagai langkah penanganan Covid-19. Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/Menkes/12758/2020 pada tanggal 28 Desember 2020 tentang Penetapan Jenis Vaksin Untuk Pelaksanaan Vaksinasi Covid-19, terdapat tujuh jenis vaksin Covid-19 intramuskular bagi masyarakat seperti vaksin Merah Putih

(PT. Bio Farma), AstraZeneca, Moderna, Sinopharm, Sinovac, Novavax, dan Pfizer-BioNTech. Vaksinasi bisa membentuk imun yang mengurangi keparahan dan resiko kematian akibat Covid-19. Vaksinasi diharapkan dapat menciptakan kekebalan kelompok (*herd immunity*).

Meski penularan telah menurun dan vaksin Covid-19 telah ditemukan, pandemi Covid-19 masih belum berakhir mengingat munculnya beberapa varian mutasi dari Covid-19. Sebagian besar masyarakat Indonesia kini telah menerima tiga dosis vaksin Covid-19. Penerimaan vaksin kini telah ditetapkan menjadi salah satu bukti kelayakan untuk melakukan perjalanan menggunakan transportasi publik di banyak negara termasuk Indonesia. Penyebaran Covid-19 di Indonesia dapat dikatakan relatif terkendali. Meski demikian, hingga awal tahun 2023, Presiden Joko Widodo atau lembaga berwenang terkait masih belum mencabut status pandemi Covid-19 mengingat Badan Kesehatan Dunia juga belum menyatakan Covid-19 sepenuhnya berakhir sehingga kebijakan penggunaan masker di Indonesia masih diterapkan khususnya di area publik yang tertutup.

2.7 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah kajian yang dilakukan oleh para peneliti sebelumnya, baik berupa jurnal, tesis, atau karya ilmiah lainnya, dimana penelitian-penelitian tersebut sedikit banyaknya memiliki relevansi dengan topik penelitian yang dilakukan peneliti. Beberapa penelitian terdahulu yang menjadi sumber inspirasi penulisan penelitian ini ialah:

1. Penelitian oleh Putrika Isma Ayutasya, Dian Purwanti dan M. Rijal Amirulloh (2020) dari Universitas Muhammadiyah Sukabumi yang berjudul “Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor *Online* Dalam Meningkatkan Efektivitas Pembuatan Paspor”, yang diperoleh dari Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara Volume 7 Nomor 2. Penelitian ini berfokus pada pengaruh implementasi aplikasi pendaftaran antrian *online* terhadap pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Sukabumi. Penelitian ini adalah asosiatif dengan metode kuantitatif dan menggunakan teknik *simple random sampling* hingga memperoleh responden sebanyak 99 orang. Teknik pengumpulan data yang dipakai ialah kuesioner. Teori implementasi yang digunakan adalah model Charles O. Jones dan teori ukuran efektivitas yang dikemukakan oleh Duncan. Dari hasil penelitian, diketahui bahwa aplikasi pendaftaran antrian permohonan paspor *online* dilaksanakan dengan sangat baik dan berdampak positif pada efektivitas pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Sukabumi.
2. Penelitian oleh Caesar Demas Edwinarta (2020) dari Universitas Brawijaya yang berjudul “Implementasi Layanan *Eazy Passport* Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak Pada Universitas Muhammadiyah Gresik”, yang diperoleh dari *Journal of Politics and Policy*, Volume 3 Nomor 1. Penelitian ini mengkaji tentang implementasi layanan *Eazy Passport*, yakni pelayanan paspor di luar kantor imigrasi atau di lokasi pemohon maupun tempat lain yang ditentukan, yang mana dilaksanakan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak di Universitas Muhammadiyah Gresik. Metode penelitian yang digunakan ialah metode campuran (*mixed methods*) dengan menerapkan teori

implementasi model Hogwood dan Gunn. Dari temuan penelitian diketahui bahwa layanan *Eazy Passport* yang dilaksanakan kepada 48 pemohon (yang awalnya 51 orang) di Universitas Muhammadiyah Gresik hanya menyumbang sekitar 3,5 persen dari keseluruhan penebitan paspor bulan Juli 2020 (1353 paspor) sehingga layanan ini dianggap belum berkontribusi positif pada peningkatan jumlah permohonan paspor dan PNBP yang dihasilkan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak. Penulis menyarankan untuk mengurangi jumlah pemohon minimal, yakni dari 50 orang menjadi 25 -30 orang agar pelayanan *Eazy Passport* menjadi lebih efektif dan meningkatkan antusiasme pemohon untuk memakai layanan *Eazy Passport*.

3. Penelitian oleh Ratna Puspita Sari dan Amy Yayuk Sri Rahayu (2021) dari Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Indonesia yang berjudul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik”, yang diperoleh dari Jurnal Perspektif Volume 10 Nomor 1. Penelitian ini mengkaji sejumlah faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan penyelenggaraan mal pelayanan publik di DKI Jakarta dengan menerapkan teori implementasi van Meter dan van Horn (1975). Metode penelitian yang digunakan ialah deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan dokumentasi. Sumber data diperoleh dari data primer (wawancara) dan data sekunder (studi literatur terkait). Pada penelitian ini ditemukan beberapa faktor yang menghambat implementasi pelaksanaan mal pelayanan publik di Provinsi DKI Jakarta, yakni belum adanya penjelasan spesifik terkait standar dan tujuan sehingga menimbulkan multi tafsir di antara pelaksana, kurangnya sarana prasarana

penunjang, karakteristik dan struktur instansi pelaksana yang kurang mendukung layanan terintegrasi, serta belum lancarnya komunikasi dan koordinasi lintas organisasi menyebabkan pelayanan publik yang diselenggarakan belum optimal.

4. Penelitian oleh Ariva Nur Savitri, Ahmad Hasan Afandi, dan Tri Ratna Rinayuhani (2021) dari Universitas Islam Majapahit yang berjudul “Implementasi Pelayanan Publik Pemerintah Daerah Tentang Penyelenggaraan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Gondang Kabupaten Mojokerto”, yang diperoleh dari Jurnal Pawitra Komunika Volume 2 Nomor 1. Penelitian ini mengkaji implementasi PATEN dan sejumlah faktor yang mempengaruhi pelaksanaannya di kecamatan Gondang. PATEN merupakan pelayanan publik kecamatan yang keseluruhan tahapannya dilakukan di satu lokasi pelayanan. Penelitian ini bersifat deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan menggunakan sumber data primer dan sekunder. Konsep implementasi kebijakan van Meter dan van Horn dan konsep kualitas pelayanan Zeithml dkk dijadikan landasan berpikir penelitian ini. Temuan penelitian implementasi PATEN di kecamatan Gondang menunjukkan: 1) pelaksanaan PATEN telah dilakukan dengan penyebaran informasi melalui sosialisasi langsung maupun media massa; 2) para pelaksana memahami tugas dan tanggung jawabnya dan mendukung pelaksanaan PATEN; dan 3) implementasi PATEN masih kekurangan sumber daya secara kuantitas dan kualitas. Namun, peneliti menyimpulkan implementasi PATEN di kecamatan Gondang telah berjalan cukup lancar meski masih memerlukan peningkatan pada aspek sumber daya manusia maupun non manusia.

5. Penelitian oleh Putri Auliyaa, Rahmat Hidayat dan Rudyk Nababan (2021) dari Universitas Singaperbangsa yang berjudul “Implementasi Pelayanan Publik Berbasis *e-government* melalui Ogan Lopian”, yang diperoleh dari jurnal KINERJA Volume 18 Nomor 4. Penelitian ini mengkaji tentang implementasi pelayanan publik berbasis teknologi melalui aplikasi Ogan Lopian dan *call center* 112 di kabupaten Purwakarta. Ogan Lopian merupakan aplikasi resmi pemerintah yang dikembangkan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purwakarta yang berguna untuk pelayanan pengaduan dan pelaporan masyarakat, panggilan gawat darurat, layanan kesehatan dan keamanan hingga pencarian tempat penting dan berbagai penyedia jasa di Purwakarta. Penelitian ini bersifat deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Teori Charles O. Jones yang terdiri dari sejumlah indikator seperti Organisasi, Interpretasi, dan Penerapan dijadikan landasan berpikir dalam penelitian ini. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Organisasi, yakni menyangkut sumber daya, dimana implementasi Ogan Lopian di dukung sumber daya memadai secara kualitas dan kuantitas dan aplikasi ini juga dapat diakses *non-stop* 24 jam serta dijalankan dengan sarana dan prasarana penunjang cukup lengkap; 2) Interpretasi, yakni dilakukan dengan pemberian sosialisasi Ogan Lopian dan *Call Center* 112 kepada kepala desa secara langsung pada kegiatan rapat mingguan, media sosial serta laman web resmi Pemkab Purwakarta. Sosialisasi juga dilakukan melalui *banner* dan brosur di area kantor dinas komunikasi dan informasi Purwakarta; dan 3) Penerapan, Ogan Lopian dapat dinikmati masyarakat setelah mengunduhnya di *smartphone* dan melakukan

registrasi sesuai KTP. Aplikasi ini memerlukan waktu verifikasi lebih lama dengan fitur terbatas jika dipakai pengguna ber-KTP luar Purwakarta. Kesulitan penggunaan aplikasi ini lebih dirasakan para lansia yang gagap teknologi. Selain itu, belum meratanya jaringan internet di Purwakarta menyulitkan penggunaan Ogan Lopian.

6. Penelitian oleh Zia Fadillah (2022) dari Universitas Sumatera Utara yang berjudul “Implementasi Kebijakan Kartu Identitas Anak (KIA) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang”, yang diperoleh dari skripsi tidak diterbitkan. Penelitian ini mengkaji pelaksanaan Kartu Identitas Anak (KIA) serta kaitannya dengan peningkatan pelayanan publik di Disdukcapil Deli Serdang. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Teori implementasi van Meter dan van Horn dijadikan landasan berpikir penelitian ini. Temuan penelitian ini menunjukkan: 1) Ukuran dan tujuan kebijakan, standar pelayanan KIA telah ada dan tidak menyulitkan masyarakat. Namun, meski sasaran kebijakan telah ada, pembuatan KIA belum mencapai target minimal yakni 20 % dari keseluruhan jumlah anak di Deli Serdang akibat belum dirasakannya manfaat KIA secara signifikan; 2) Sumber daya, segala sumber daya (manusia, dana, sarana dan prasarana) sudah tergolong cukup memadai; 3) Karakteristik badan pelaksana, yakni pelaksanaan pelayanan KIA masih terdapat kelalaian dan keterlambatan; 4) Disposisi pelaksana, para pegawai bersikap pro aktif melayani masyarakat; 5) Komunikasi antar organisasi, koordinasi dengan kantor camat dan beberapa sekolah di Deli Serdang telah dilakukan; dan 6)

Kondisi lingkungan ekonomi, sosial, dan politik, yakni merebaknya pandemi Covid-19 memperlambat perkembangan pelayanan KIA. Peneliti berkesimpulan bahwa pelayanan KIA di Disdukcapil Deli Serdang telah dijalankan namun masih memerlukan pembenahan agar pelayanan KIA dapat lebih dinikmati masyarakat.

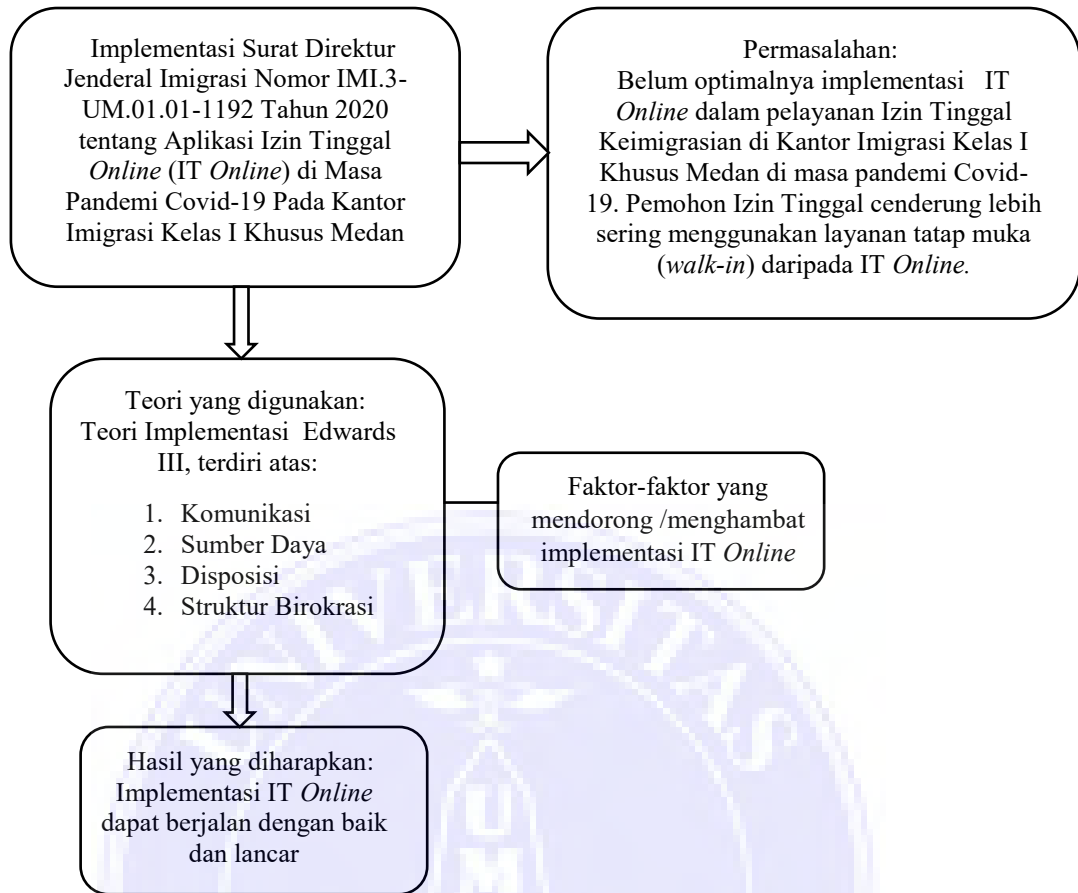
2.8 Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan dasar pemikiran penelitian yang diperoleh dari sejumlah fakta, observasi, maupun kajian kepustakaan (Nurdin & Hartati, 2019:125). Menurut Purnomo dkk (dalam Nurdin & Hartati, 2019:125), kerangka pikir menjelaskan gejala sementara dari objek permasalahan penelitian. Keimigrasian merupakan segala hal berkaitan dengan lalu lintas orang masuk atau keluar wilayah Republik Indonesia berikut pengawasannya demi keutuhan kedaulatan negara. Kementerian Hukum dan HAM Republik Indonesia melalui Direktorat Jenderal Imigrasi menyelenggarakan pelayanan publik Keimigrasian kepada WNI dan WNA. Sebagaimana diatur UU Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian bahwa setiap Orang Asing di Indonesia wajib memiliki Izin Tinggal. Pelayanan Izin Tinggal merupakan pelayanan bagi orang asing agar bisa berada dan berkegiatan di Indonesia secara sah. Oleh karena itu, Kantor Imigrasi sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT) pelayanan Izin Tinggal harus memberikan pelayanan yang tepat dan sesuai kepada para pemohon yang berada di wilayah kerjanya.

Pandemi Covid-19 berdampak besar dalam segala aspek kehidupan, terutama dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Banyaknya WNA di

Indonesia yang tidak bisa kembali ke negara asal atau melanjutkan perjalanan ke negara lain di masa pandemi mendorong mereka tinggal lebih lama di Indonesia, meskipun masa Izin Tinggalnya sudah berakhir atau tidak dapat diperbaharui lagi. Pelayanan Izin Tinggal disediakan agar para WNA tersebut dapat memenuhi segala hak dan kewajibannya sebagai Orang Asing di Indonesia. Dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi untuk mengakomodir bermacam kepentingan, memberikan kemudahan, serta meningkatkan kualitas pelayanan, maka Direktorat Jenderal Imigrasi tidak hanya memberikan pelayanan Izin Tinggal secara tatap muka (*walk-in*) tetapi juga secara daring melalui Izin Tinggal Online (*IT Online*).

Implementasi pelayanan Izin Tinggal melalui *IT Online* menarik untuk diteliti mengingat realitas kondisi pelayanan bisa jadi berbeda dengan apa yang diharapkan. Terdapat sejumlah faktor atau kondisi yang mungkin mempengaruhi pelaksanaan pelayanan tersebut, terlebih di masa pandemi Covid-19. Itu sebabnya, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis Implementasi Surat Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI.3-UM.01.01-1192 Tahun 2020 tentang Aplikasi Izin Tinggal Online (*IT Online*) di Masa Pandemi Covid-19 Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan. Dalam menganalisis permasalahan penelitian, peneliti menggunakan teori implementasi Edwards III yang terdiri dari sejumlah indikator sebagaimana dijabarkan pada bagan 2.1 sebagai berikut.



Bagan 2.1 Kerangka Pikir

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian menjadi pedoman peneliti dalam proses penelitian untuk mencapai tujuan penelitian (Alsa, dalam Siyoto & Sodik, 2015: 82).

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian yang dilakukan adalah penelitian bersifat deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang berlandaskan pada metodologi yang bertujuan untuk mengkaji fenomena sosial pada situasi alamiah tertentu dan menghasilkan data deskriptif dengan peneliti sebagai instrumen utamanya (Siyoto & Sodik, 2015: 19). Hasil penelitian kualitatif dianalisis secara kualitatif dan tidak diperoleh melalui prosedur statistik meski datanya dapat disajikan berupa nominal dan data penelitian dikumpulkan dengan menggunakan beragam cara seperti wawancara, observasi, dokumentasi maupun tes (Strauss & Corbin, dalam Nugrahani, 2014:89; Abdullah K, 2018:204). Penelitian ini bersifat deskriptif karena data yang digunakan berupa kata-kata atau gambar, bukan angka (Abdullah K, 2018:208; Kusumastuti & Khoiron, 2019:12). Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan secara lengkap sejumlah karakteristik dari individu, kondisi, atau kelompok tertentu (Abubakar, 2021: 6) agar makna fenomena yang diteliti dapat dipahami lebih jelas, mendalam, dan mendetail.

Pada penelitian kualitatif, peneliti memiliki keterlibatan dengan subjek penelitian di lapangan dalam mengumpulkan data berupa cerita asli dari para

informan, yang diungkapkan apa adanya sesuai bahasa dan pandangan mereka (secara emik) tanpa mencoba mengeneralisasi. Penelitian kualitatif menganali



data secara induktif, yakni dimulai dari fakta atau data di lapangan yang dipelajari, dianalisa, ditafsirkan dan disimpulkan untuk menemukan makna sebagai hasil penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh informasi dan mengungkap realitas pelayanan Izin Tinggal Online (*IT Online*) di masa pandemi Covid-19 pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan.

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian implementasi kebijakan *IT Online* dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan yang beralamat di Jalan Gatot Subroto KM 6, 2 Nomor 268A Medan Helvetia. Terpilihnya Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan sebagai lokus penelitian adalah karena tersedianya layanan Izin Tinggal bagi orang asing dan peneliti telah melakukan observasi awal sehingga tertarik melakukan penelitian di kantor ini. Selama pandemi Covid-19, kantor imigrasi ini hampir tidak pernah menutup kantor dan layanan Izin Tinggal selalu tersedia bagi para pemohon meski dalam jumlah terbatas. Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan juga merupakan satu-satunya kantor imigrasi berpredikat khusus di Sumatera Utara dan memiliki cakupan wilayah kerja yang tergolong luas. Alasan lain dipilihnya kantor imigrasi ini adalah karena lokasinya terjangkau peneliti dari aspek waktu, biaya dan tenaga.

3.3 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan cara atau strategi yang dipakai dalam mengumpulkan data atau informasi sesuai permasalahan penelitian. Arikunto (2006, dalam Purwanto 2018:43) mengatakan instrumen penelitian membantu

mempermudah penekiti dalam mengumpulkan dan mengolah data. Sebelum pengumpulan data dilakukan, peneliti perlu menentukan instrumen penelitian yang cocok dengan variabel penelitian terutama bagi penelitian yang memerlukan data primer dan instrumen utama dalam penelitian kualitatif ialah peneliti itu sendiri (Purwanto, 2018: 24). Menurut Moleong (Nugrahani, 2014:61) subjek penelitian adalah individu yang dijadikan sumber informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Subjek penelitian kualitatif dikenal dengan sebutan informan, dimana kehadirannya diharapkan memberikan informasi sebanyak-banyaknya dan sedalam mungkin terkait hal yang ingin diketahui (Suyitno, 2018:95). Terdapat tiga kategori informan dalam penelitian kualitatif, yakni: 1) Informan kunci, ialah informan yang memiliki informasi dan gambaran umum atau menyeluruh terkait masalah penelitian, 2) Informan utama, ialah orang yang bertindak seperti „aktor utama“, yang memiliki informasi mendetail terkait permasalahan penelitian, dan 3) Informan tambahan, ialah informan yang memberi informasi pelengkap yang relevan dan berguna bagi penelitian (Heryana, 2018:4-6). Spradley (Sugiyono 2013:229) menjelaskan bahwa obyek penelitian kualitatif terdiri atas tiga elemen yakni tempat (*place*), pelaku (*actor*), dan aktivitas (*activity*). Untuk memperoleh data dari subjek dan objek penelitian maka dibutuhkan teknik sampling, yakni cara menentukan sampel sumber data penelitian. Pengambilan sampel penelitian kualitatif cenderung mempertimbangkan pemilihan sumber yang bisa memberikan informasi lengkap dan representatif (Nugrahani, 2014: 55). Sampel penelitian kualitatif disebut sebagai informan, bukan responden (Sugiyono, 2013:216).

Dalam penelitian ini, yang menjadi obyek penelitian adalah pelayanan Izin Tinggal khususnya IT *Online* sedangkan subjek penelitiannya adalah sejumlah individu yang menjadi informan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan. Teknik sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, dimana informan dipilih berdasarkan kriteria tertentu untuk mendapatkan informasi yang sesuai tujuan penelitian, yakni implementasi IT *Online* pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan di masa pandemi Covid-19 serta faktor-faktor pendukung dan penghambatnya. Kriteria subjek penelitian yang sesuai fokus penelitian ialah: 1) Mengetahui pelayanan Izin Tinggal; 2) Terlibat dalam pelayanan Izin Tinggal; dan/ atau 3) Menerima pelayanan atau memiliki pengalaman terkait layanan Izin Tinggal. Maka, yang menjadi informan ialah:

1. Informan kunci, yaitu Kepala Bidang Dokumen Perjalanan dan Status Keimigrasian berjumlah 1 orang.
2. Informan utama, yaitu Kepala Seksi Izin Tinggal Keimigrasian berjumlah 1 orang dan Petugas Imigrasi pada seksi Izin Tinggal sebanyak 3 orang.
3. Informan tambahan, yaitu pemohon Izin Tinggal seperti Orang Asing atau Penjaminnya, sebanyak 6 orang.

3.4 Sumber Data Penelitian

Data merupakan segala informasi atau bahan yang perlu dicari, dikumpulkan, dan dipilih oleh peneliti (Nugrahani, 2014:107). Sumber data adalah asal atau tempat diperolehnya data yang dibutuhkan (Nurdin & Hartati, 2019:171). Menurut Sugiyono (2013:225), ada dua jenis sumber data yaitu sumber data primer (sumber data yang langsung memberikan data bagi peneliti)

dan sumber data sekunder (sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada peneliti, misalnya lewat perantara atau dokumen). Sumber data primer diperoleh dan dikumpulkan langsung oleh peneliti di lapangan melalui observasi langsung, wawancara informan dan dokumentasi kegiatan yang berkaitan dengan fokus penelitian pada Seksi Izin Tinggal di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan. Sumber data sekunder diperoleh dari sumber-sumber yang sudah ada sebagai data pelengkap seperti dokumen-dokumen, foto, buku, artikel, jurnal, peraturan perundang-undangan, dan literatur relevan lainnya.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Siyoto & Sodik (2015:58), pengumpulan data berupa fakta empirik dihimpun peneliti dari berbagai sumber dengan memakai bermacam teknik untuk menjawab atau memecahkan masalah penelitian. Data dapat berwujud situasi, gambar, suara, huruf, angka, bahasa, kode maupun simbol yang bisa digunakan untuk mengamati lingkungan, objek, peristiwa atau konsep. Teknik pengumpulan data merupakan metode yang dipakai untuk mengumpulkan data yang diperlukan sehingga hasil akhir penelitian mampu menyajikan informasi yang benar dan andal. Dalam penelitian kualitatif, peneliti harus mengenal baik siapa yang diteliti agar data yang dikumpulkan tepat dan sesuai dengan masalah penelitian. Pengumpulan data pada penelitian ini akan dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan.

1) Observasi

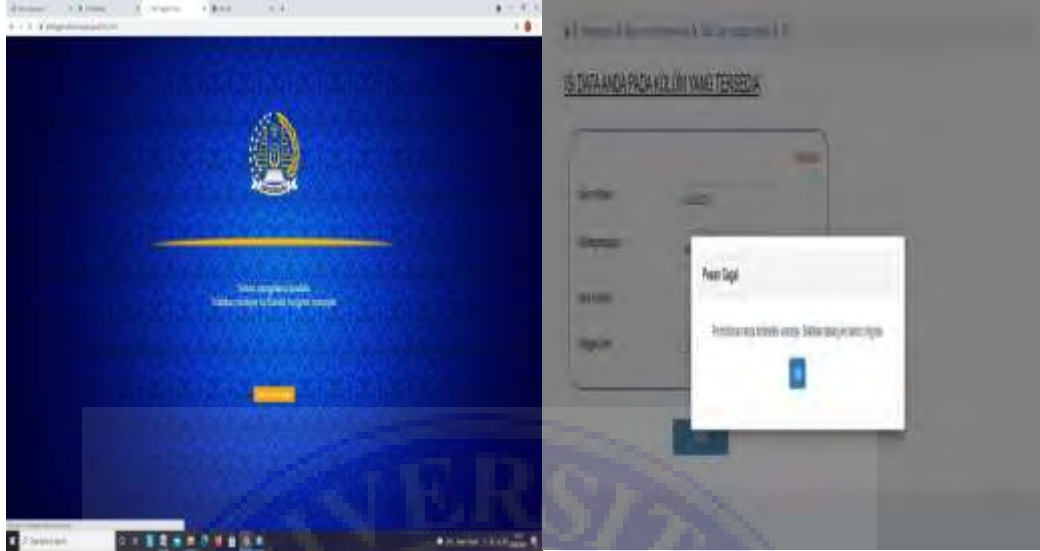
Menurut Sukmadinata (Hardani dkk, 2020:124), observasi adalah teknik pengumpulan data melalui pengamatan terhadap aktivitas yang berlangsung. Observasi menjadi pengamatan sekaligus pencatatan sejumlah fakta penting yang diperlukan peneliti (Abubakar, 2021:90). Observasi bisa menggunakan pedoman pengamatan, yakni pencatatan yang berisi kegiatan penting yang perlu diamati sehingga membantu mengarahkan peneliti lebih fokus pada hal-hal yang diteliti (Siyoto & Sodik, 2015:69). Penelitian ini menerapkan observasi partisipatif aktif, yaitu peneliti terlibat langsung dengan kegiatan objek yang diamati. Observasi dilakukan dalam situasi normal, tanpa diubah atau diadakan khusus untuk keperluan penelitian. Peneliti bertindak sebagai pengamat setiap gejala atau proses yang terjadi secara langsung sehingga peneliti bisa mempelajari perilaku dan makna dari perilaku tersebut. Dalam observasi, peneliti juga menggunakan pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki tentang Izin Tinggal untuk mengoptimalkan pemerolehan data terkait IT *Online* di masa pandemi covid-19 pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan. Berdasarkan observasi lapangan, ditemukan sejumlah permasalahan dalam implementasi IT *Online*, yaitu:

a. Gangguan sistem aplikasi IT *Online*

Aplikasi IT *Online* semakin dimanfaatkan sejak akhir tahun 2020 dan diintensifkan pemakaiannya pada pertengahan tahun 2021. Di awal penerapannya, Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Sumatera Utara (Kanwil Kumham Sumut) menginstruksikan secara tertulis kepada seluruh UPT Imigrasi di Sumatera Utara termasuk Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan (Kanimsus Medan) untuk menggunakan IT *Online* dan membentuk tim evaluasi pelaksanaan IT *Online* di masa pandemi dan menyampaikan hasil evaluasi ke

Divisi Keimigrasian melalui surat Kanwil Kumham Sumut nomor W.2-GR.02.07-10556 tanggal 9 Juli 2021. Kepala Kantor Kanimsus Medan menindaklanjuti perintah ini dengan mengeluarkan surat keputusan nomor W.2.IMI.IMI.1-GR.01.01-6788 tahun 2021 tentang Tim Evaluasi Pelaksanaan Aplikasi IT Online pada tanggal 12 Juli. Tim Evaluasi tersebut terdiri atas Kepala Bidang Dokumen Perjalanan dan Izin Tinggal Keimigrasian (Kabid Doklanintalkim), Kepala Seksi Izin Tinggal Keimigrasian (Kasi Intalkim) dan lima orang petugas seksi izin tinggal. Menurut laporan monitoring dan evaluasi tanggal 2 Agustus 2021 oleh tim evaluasi pelaksanaan IT Online di Kanimsus Medan, pada periode 5 Juli sampai 30 Juli 2021 terdapat setidaknya 30 permohonan online dari keseluruhan total permohonan, yakni 111 permohonan. Lebih kecilnya jumlah permohonan online dibandingkan permohonan *walk-in* disebabkan kendala kesisteman yang membuat pengajuan permohonan melalui IT Online terhambat. Selain itu, ditemukan permohonan yang tidak sinkron dengan data di Database SIMKIM V.2 Izin Tinggal. Misalnya, permohonan perpanjangan Izin Tinggal Kunjungan ke-3 yang terekam dalam aplikasi masih sebagai permohonan ke-2. Lalu, terdapat data tidak cocok dengan data sebenarnya sehingga permohonan yang tidak *overstay* tercatat sebaliknya. Ketika gangguan sistem IT Online terjadi, pelaksana di kantor imigrasi tidak dapat melakukan perbaikan sistem atau mengatasi *bugs* yang ditemukan secara mandiri.

Gambar 3. Kendala IT Online diakses melalui komputer/laptop



Sumber: Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan

b. Ketidaksiapan aplikasi IT Online

Ketidaksiapan aplikasi IT Online untuk digunakan secara efektif bukan hanya dilihat dari gangguan kesisteman dan data *error* yang kerap muncul, melainkan juga keterbatasan aplikasi ini. Aplikasi IT Online masih sebatas media mengirimkan permohonan dan belum memiliki fitur mumpuni lainnya seperti pengecekan berkas, penerbitan struk pembayaran maupun *live chat* untuk berkomunikasi langsung dengan petugas ketika ada kendala penggunaan IT Online. Aplikasi ini belum memiliki filter permohonan atau pengidentifikasi dan korektor data permohonan otomatis. Seorang pemohon izin tinggal dapat mengajukan permohonan izin tinggal sejenis atau berbeda dengan data yang sama lebih dari satu kali. Pengembangan IT Online juga belum pesat dan berkelanjutan sehingga pemakaiannya belum intensif dan manfaatnya belum terasa nyata.

c. Inefisiensi aplikasi IT Online

IT Online belum menjadi aplikasi yang efisien dikarenakan penggunaannya tidak mengkonversi sebagian besar dari keseluruhan proses layanan izin tinggal menjadi online. Setelah permohonan izin tinggal melalui IT Online diajukan, pemohon tetap wajib hadir di kantor imigrasi setempat dengan membawa berkas persyaratan fisik lengkap sebagaimana tercantum pada pemberitahuan halaman depan laman IT Online.

d. Preferensi pemohon izin tinggal

Meski pelayanan izin tinggal secara online melalui IT Online telah tersedia, penggunaannya oleh masyarakat yakni pemohon izin tinggal masih rendah. Pemohon izin tinggal di Kanimsus Medan cenderung memilih pelayanan konvensional (*walk-in*) ketimbang pelayanan online. Hal ini dikarenakan pemohon merasa lebih cocok dengan pelayanan konvensional yang memungkinkan pemohon berkonsultasi tentang izin tinggal secara leluasa dengan petugas dan belum adanya aturan yang mewajibkan pemohon izin tinggal untuk menggunakan IT Online sehingga mereka memilih tetap *walk-in*.

e. Sosialisasi belum intensif

Penyebaran informasi IT Online saat ini dilakukan melalui media sosial, laman web resmi Imigrasi dan penyampaian secara lisan oleh petugas kepada masyarakat terutama pemohon izin tinggal. Informasi IT Online lebih banyak ditemukan secara *online* daripada *offline* mengingat selebaran, brosur atau poster IT Online belum tersedia di lingkungan Kanimsus Medan seperti halnya m-Paspor. IT Online masih belum maksimal sosialisasinya kepada masyarakat karena hanya mengandalkan media sosial dan penyampaian lisan. Penyampaian lisan terbilang terbatas dan tidak bisa menjangkau pemohon izin tinggal secara

merata karena disampaikan ketika pelayanan tatap muka, bukan melalui kegiatan sosialisasi khusus.

2) Wawancara

Wawancara adalah dialog tanya jawab dengan tujuan tertentu yang dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara selaku penanya dan yang diwawancarai selaku pemberi jawaban (Hardani dkk, 2020:137). Wawancara membantu peneliti untuk menggali informasi dan mengumpulkan data yang sesuai dengan fokus penelitian (Salim & Syahrums, 2012:119). Wawancara dapat dilakukan secara tidak terpimpin (bebas) untuk menanyakan segala informasi yang hendak diperoleh dari informan atau secara terpimpin yakni dengan menggunakan pedoman pertanyaan (*interview guide*) agar pertanyaan wawancara lebih terarah. Pedoman wawancara terdiri atas tiga jenis yakni pedoman wawancara terstruktur, tidak terstruktur, dan semi terstruktur. Pedoman wawancara terstruktur memuat pertanyaan tertulis yang disusun seperti *check-list* yang alternatif jawabannya telah disediakan. Pedoman wawancara tidak terstruktur hanya berisi garis besar informasi yang hendak digali. Pedoman semi terstruktur atau *in-depth interview* merupakan pedoman wawancara yang lebih terbuka dan bebas dan dimulai dengan sejumlah pertanyaan yang sudah dirancang dan kemudian diperdalam untuk memperoleh keterangan lebih lengkap.

Wawancara dalam penelitian ini dilakukan secara mendalam (*in-depth interview*). Yin (Nugrahani, 2014:126) menjelaskan bahwa wawancara mendalam dilakukan secara fleksibel dan terbuka, terstruktur namun tidak ketat, dalam suasana informal kepada informan dengan pertanyaan berupa *open-ended questions*. Wawancara mendalam dengan pedoman semi terstruktur bertujuan agar

wawancara yang dilakukan luwes dan fleksibel namun tetap terarah dan tidak menyimpang dari data yang ingin diperoleh. Peneliti mempersiapkan beberapa perlengkapan seperti alat perekam, buku catatan dan sejumlah pertanyaan yang akan ditanyakan kepada informan untuk mengarahkan wawancara pada tujuan serta menghindari pembicaraan melebar. Peneliti mencatat jawaban para informan secara apa adanya ketika melakukan wawancara tentang pelayanan IT *Online* di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan. Wawancara oleh peneliti dilakukan kepada 11 (sebelas) informan terpilih dengan menggunakan daftar pertanyaan yang disusun berdasarkan indikator-indikator dalam teori Edwards III sebagaimana dipaparkan pada tabel 3.1 dibawah ini.

Tabel 3.1 Daftar Informan

| Informan | Pertanyaan wawancara berdasarkan teori Edwards III | | | |
|----------|--|-------------|-----------|--------------------|
| | Komunikasi | Sumber Daya | Disposisi | Struktur Birokrasi |
| Kunci | 1. Kepala Bidang Doklaintalkim, Bapak Widiyanto S.H | | | |
| Utama | 1. Kepala seksi Intalkim, Bapak Arief Setiawan, S.E 2. Petugas seksi Intalkim, Ibu Bintang A. Soraya, S.H 3. Petugas seksi Intalkim, Bapak Oki Setiawan, S.E 4. Petugas seksi Intalkim, Bapak Firdaus Al Attar, S.H | | | |
| Tambahan | 1. Roderick Buiskool (WN Belanda) 2. Frederick Buiskool (WN Belanda) 3. Brian Howard (WNI) 4. Umesh Kulasingham (WN Sri Lanka) 5. Thomas Pumphrey (WN Inggris) 6. Odytyas Valkenburg (WN Belanda) | | | |

3) Dokumentasi

Sugiyono (2013:240) mengatakan bahwa studi dokumen menjadi pelengkap dari pengumpulan data melalui observasi dan wawancara pada penelitian kualitatif. Metode dokumentasi adalah cara mengumpulkan data melalui benda-benda tertulis atau data yang sudah ada seperti buku, arsip, transkrip, dokumen, peraturan, notulen rapat, surat, memo, foto, film, sketsa dan lainnya (Mundir, 2013:186). Dalam penelitian ini, dokumentasi dilakukan dengan mencari informasi dari berbagai sumber seperti buku, peraturan perundang-undangan, data pelayanan Izin Tinggal, internet, unggahan media sosial Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan dan Ditjen Imigrasi, artikel, berita, foto dan dokumen pendukung relevan lainnya.

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, melalui pengorganisasian data ke dalam kategori, penjabaran ke dalam sejumlah unit, pembuatan sintesa, penyusunan pola, pemilihan bagian yang penting dan yang akan di pelajari, dan penarikan kesimpulan sehingga mudah dipahami diri sendiri maupun orang lain (Hardani dkk, 2020: 162). Dengan analisis data, data yang terkumpul dikelola secara sistematis, teratur, terstruktur, dan bermakna (Abubakar, 2021:123). Analisis data penelitian kualitatif dilakukan sampai datanya jenuh. Teknik analisis data yang akan digunakan pada penelitian ini adalah model analisis data Miles, Huberman dan Saldana (Miles *et al.* 2014: 12-14; Hardani dkk, 2020: 163-164) sebagai berikut.

1) Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Ketika arah penelitian sudah ditetapkan dan sumber data sudah ditentukan, maka dilakukan pengumpulan data untuk mendapatkan segala data dan informasi yang diperlukan untuk meraih tujuan penelitian. Data yang dikumpulkan harus sesuai dengan permasalahan yang dikaji. Pengumpulan data dilakukan dengan strategi tertentu yang mempermudah pemerolehan data, baik itu survei, kuesioner, perangkat tes, grup fokus, observasi, wawancara, dokumentasi, dan sebagainya. Data penelitian yang diperoleh dapat berupa teks, huruf, suara, angka, bahasa, simbol, foto, kondisi, gambar dan lainnya. Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi yang sesuai fokus kajian yakni implementasi kebijakan IT Online di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan di masa pandemi Covid-19.

2) Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data adalah proses penyeleksian, penyederhanaan dan transformasi data yang diperoleh dari catatan lapangan, transkrip wawancara, dokumen, maupun bahan empiris lainnya selama proses penggalian data di lapangan. Reduksi data merupakan bagian dari analisis yang bertujuan untuk memfokuskan, menajamkan, menyortir, merangkum, dan mengolah data dengan sedemikian rupa serta membuang atau menyisihkan hal-hal yang tidak perlu sampai akhirnya dapat ditarik sejumlah kesimpulan. Reduksi data dianggap sebagai perampingan data untuk memperoleh data yang benar dan sesuai seperti yang dijelaskan oleh Miles *et al* bahwa reduksi dapat menajamkan data yang ada. Data dalam penelitian adalah data yang kompleks dan tidak semuanya dari data

tersebut berkenaan dengan penelitian. Reduksi data menyederhanakan data yang digali di lapangan dan menyisakan hal yang penting dan berkaitan saja dengan tujuan penelitian. Proses reduksi data pada penelitian kualitatif berlangsung terus-menerus, bahkan dimulai sebelum pengumpulan data benar-benar dilakukan dan setelah pengumpulan data di lapangan selesai dikerjakan. Reduksi data berakhir ketika data jenuh dan laporan akhir diselesaikan. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengumpulan data dan reduksi data secara bersamaan dengan memilih, menseleksi dan menyaring data primer yang relevan dengan permasalahan penelitian. Informasi dan data yang didapatkan dari observasi, wawancara dan dokumentasi yang dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan di reduksi sedemikian rupa untuk memperoleh intisari informasi yang dibutuhkan.

3) Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data adalah penyajian sejumlah informasi terorganisir yang memungkinkan pengambilan kesimpulan dan tindakan. Penyajian data ditampilkan dalam bentuk deskripsi dan narasi lengkap berdasarkan intisari temuan pada reduksi data dan disajikan dengan memakai bahasa peneliti secara logis dan sistematis agar tidak sulit dimengerti. Penyajian data membantu untuk melihat keseluruhan atau sebagian gambaran suatu fenomena atau kegiatan, memahami apa yang terjadi, serta merencanakan tindakan selanjutnya berdasarkan pemahaman yang diperoleh. Penyajian data kualitatif ditampilkan dalam teks naratif yang disusun dengan menggabungkan informasi yang tersusun padu agar

mudah dipahami atau dapat berupa uraian singkat, bagan, tabel, grafik, skema, ilustrasi, *flowchart*, dan sejenisnya. Penyajian data yang baik menguatkan hasil temuan yang di dapatkan dari analisis data lapangan. Penyajian data pada penelitian ini dilakukan dalam bentuk teks, uraian, bagan serta tabel untuk menjelaskan data dan informasi yang telah diperoleh dan direduksi agar mudah dipahami.

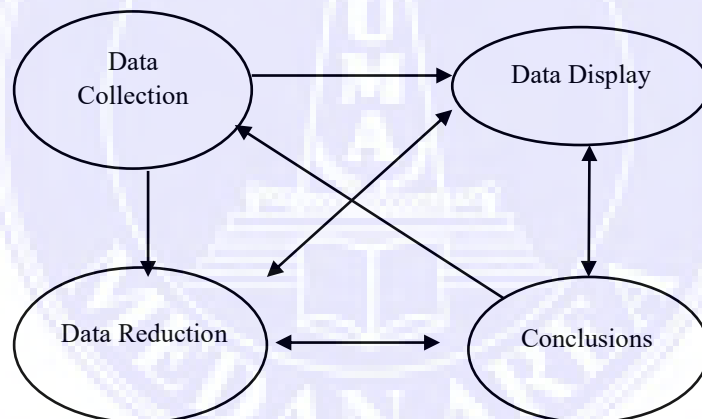
4) Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Drawing and Verifying Conclusions*)

Penarikan kesimpulan dan verifikasi menjadi tahap akhir proses analisis data, yang mana peneliti menafsirkan data dan hasil analisis lalu menjabarkan kesimpulan berdasarkan hasil reduksi dan penyajian data. Penarikan kesimpulan bertujuan untuk menemukan makna melalui data yang dikumpulkan dan dikaji dengan mencari hubungan, persamaan, dan perbedaan. Kesimpulan juga dapat ditarik dengan membandingkan pernyataan subjek penelitian dengan makna di dalam konsep dasar penelitian. Sejak awal pengumpulan data, peneliti telah memulai penginterpretasian makna dari fenomena, gejala, peristiwa dan lain sebagainya dengan mengamati pola, pernyataan, permasalahan, dan aliran sebab akibat. Kemudian, kesimpulan sementara yang diperoleh itu dibiarkan terbuka pada segala kemungkinan dan keraguan hingga akhirnya ditemukan data pendukung yang memperkuat atau mengoreksi kesimpulan awal tersebut. Setelah kesimpulan dibuat, peneliti memverifikasi kebenaran interpretasi data dengan mengecek ulang proses analisis dan penyajian data demi mencegah kekeliruan.

Kesimpulan penelitian kualitatif mungkin bisa atau tidak bisa menjawab rumusan masalah yang ditetapkan di awal (Sugiyono, 2013:252). Apabila kesimpulan awal tidak didukung oleh bukti-bukti kuat pada tahap pengumpulan

data selanjutnya, maka kesimpulan tersebut tentatif dan dapat berubah. Sebaliknya, jika kesimpulan awal disokong bukti valid dan konsisten, maka kesimpulan tersebut kredibel. Reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan saling terjalin dan terjadi sebelum, selama, dan setelah pengumpulan data hingga menciptakan suatu aktivitas yang dinamakan analisis. Ketiga tahap analisis data tersebut merupakan proses interaktif, berlanjut, dan berulang, dimana peneliti terus berpindah dari tahap ke tahap untuk menggali dan menemukan makna. Model analisis data interaktif Miles, Huberman dan Saldana digambarkan sebagai berikut.

Gambar 4. Analisis Data Model Miles, Huberman & Saldana (2014)



Penarikan kesimpulan pada penelitian ini dilakukan setelah seluruh data yang dimiliki di reduksi, dianalisa, dan disajikan. Setiap kesimpulan ditarik berdasarkan data dan fakta lapangan yang di dapatkan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan, kemudian diteliti dan dijabarkan dengan berpedoman pada teori implementasi Edwards III.

3.7 Definisi Konseptual dan Operasional

3.7.1 Definisi Konseptual

Definisi konseptual adalah penjelasan tentang hal-hal yang dibahas dalam penelitian untuk membantu pemahaman. Definisi konseptual penelitian ini ialah:

- a. Implementasi adalah pelaksanaan suatu tindakan atau kegiatan yang bertujuan untuk menangani suatu persoalan atau mengubah sebuah kondisi menjadi seperti yang diharapkan, yang pelaksanaannya diatur peraturan dan dilakukan oleh sejumlah pelaksana pada lingkungan tertentu. Implementasi dalam penelitian ini adalah implementasi Izin Tinggal *Online* (IT *Online*) di masa pandemi Covid-19 pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan.
- b. Izin Tinggal merupakan izin tertulis dari Pejabat berwenang bagi Orang Asing untuk berada dan berkegiatan di Indonesia selama jangka waktu tertentu.
- c. Izin Tinggal *Online* adalah aplikasi berupa *website* yang digunakan untuk layanan Izin Tinggal Keimigrasian secara *online* bagi pemohon Izin Tinggal.
- d. Keimigrasian adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan lalu lintas orang masuk dan keluar Indonesia sekaligus pengawasannya demi kedaulatan negara.
- e. Pandemi Covid-19 ialah pandemi global yang disebabkan virus corona SARS-CoV-2 yang bermula di Wuhan, Provinsi Hubei, Tiongkok, pada akhir tahun 2019. Covid-19 menjangkiti berbagai negara termasuk Indonesia dan ditetapkan sebagai pandemi dunia oleh Organisasi Kesehatan Dunia pada bulan Maret 2020.

3.7.2 Definisi Operasional

Definisi operasional adalah penjelasan tentang hal-hal yang diperlukan peneliti untuk menjawab permasalahan penelitian. Definisi operasional penelitian ini ialah sebagai berikut.

- a. Komunikasi, yakni interaksi berkesinambungan yang dilakukan di dalam maupun luar organisasi untuk menyebarkan informasi dan menyelaraskan pemahaman para pelaksana tentang tujuan, maksud, dan sasaran dalam implementasi kebijakan. Dengan komunikasi, pelaksana dan para pemangku kepentingan dapat mengetahui informasi dan isi kebijakan yang hendak diterapkan. Tiga hal utama dalam aspek komunikasi ialah:
 1. Transmisi, penyampaian informasi secara merata kepada para pelaksana dan pemangku kepentingan agar semua pihak mengetahui kebijakan yang di implementasikan.
 2. Kejelasan, yakni kejelasan, kebenaran dan kesesuaian informasi tentang implementasi kebijakan yang diberikan kepada pelaksana dan para pemangku kepentingan sehingga para aktor terlibat dapat dengan jelas memahami apa yang harus dan tidak harus dilakukan sesuai dengan perannya masing-masing.
 3. Konsistensi, yakni ketegasan dan konsistensi penyampaian informasi implementasi kebijakan. Konsistensi menyeragamkan pemahaman pelaksana dan pemangku kepentingan dan meminimalisir ambiguitas atau kerancuan.
 4. Sumber daya, yakni segala sesuatu yang diperlukan agar program atau aktivitas implementasi kebijakan dapat terealisasi dan berdampak seperti

apa yang diharapkan. Sumber daya implementasi kebijakan melingkupi sumber daya manusia, informasi, dana, otoritas dan fasilitas.

- b. Disposisi, ialah karakteristik dan perilaku pelaksana atau aktor kebijakan. Disposisi memengaruhi cara bersikap dan pemahaman pelaksana dan para pemangku kepentingan akan tujuan implementasi kebijakan. Apabila pelaksana pro kebijakan, maka implementasi kebijakan kemungkinan tidak menghadapi terlalu banyak hambatan. Namun, jika pelaksana tidak sependapat dengan pembuat kebijakan atau menolak kebijakan, maka implementasi akan agak lebih sulit akibat kecenderungan rentan konflik atau pertentangan.
- c. Struktur birokrasi berhubungan dengan pelaksanaan kebijakan yang lazimnya dilaksanakan oleh organisasi pemerintah berbentuk birokrasi. Organisasi birokrasi memiliki struktur berlapis dengan kerangka kerja berbentuk piramida, yang jalinan komando dijalankan dari atas ke bawah dan terdapat pembagian tugas, fungsi, serta wewenang secara jelas dalam pelaksanaan pekerjaan. Dalam birokrasi, ada dua hal yang perlu diperhatikan, diantaranya:
 1. SOP atau *Standard Operating Procedure*, yaitu tata cara pelaksanaan serangkaian kegiatan yang mengarahkan tindakan dan perbuatan para pelaksana di organisasi. SOP menggambarkan tata aliran pekerjaan yang dipraktikkan di organisasi. Setiap organisasi pemerintah mungkin memiliki perbedaan dan persamaan SOP, tergantung pada situasi, kondisi lingkungan dan kebijakan yang ada.
 2. Fragmentasi, yakni pemisahan atau pendistribusian tanggung jawab dan atau wewenang atas implementasi kebijakan kepada para aktor terkait,

dimana fragmentasi dapat menghambat implementasi suatu kebijakan apabila para pelaksana tidak melakukan kerja sama dan koordinasi.



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Sejumlah kesimpulan yang dapat ditarik dari hasil pembahasan di bab terdahulu ialah:

1. Implementasi IT Online pada masa pandemi Covid-19 sudah diimplementasikan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan namun kurang optimal. Hal ini karena belum terpenuhinya sejumlah unsur implementasi kebijakan yang dianalisis berpedoman pada teori implementasi Edwards III, yakni:
 - a. Komunikasi implementasi IT Online telah ditransmisikan dengan jelas kepada pelaksana dan pemangku kepentingan, namun intensitasnya inkonsisten sehingga komunikasi belum terbilang optimal. IT Online cenderung giat dikomunikasikan pada momen-momen tertentu seperti di masa pengembangannya pada tahun 2020 dan pertengahan tahun 2021 ketika Covid-19 sedang melonjak di Indonesia.
 - b. Sumber daya untuk implementasi IT Online telah tersedia namun masih belum maksimal.
 - c. Disposisi pelaksana menunjukkan dukungan dan kesediaan pelaksana seksi Izin Tinggal untuk mengimplementasikan IT Online di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan.
 - d. Struktur birokrasi menunjukkan SOP atau standar pelayanan pelaksanaan IT Online belum ada dan fragmentasi terbilang minimal mengingat IT online dijalankan masih internal Imigrasi dan belum ada pelibatan pihak eksternal.

2. Ditemukan sejumlah faktor pendukung dan faktor penghambat implementasi IT Online di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan. Faktor-faktor pendukung implementasi IT online ialah adanya SDM atau pegawai yang kompeten dan memadai serta antusias mendukung pelaksanaan IT Online, fasilitas kantor yang secara keseluruhan menunjang pelayanan izin tinggal, dan lingkungan ekonomi, sosial, politik yakni kondisi pandemi Covid-19 yang mendorong percepatan penyediaan pelayanan publik secara online. Faktor-faktor penghambat yang teridentifikasi ialah aplikasi IT Online yang masih kurang optimal dan masih perlu pembenahan serta pengembangan lebih lanjut, standar dan sasaran kebijakan yang cenderung samar, keuntungan relatif yang kecil, sosialisasi yang kurang intensif, dan dukungan masyarakat yang masih rendah.

5.2 Saran

Adapun sejumlah saran yang dapat disampaikan melalui penelitian ini ialah:

1. Kepada Pemerintah, terutama DJI dan Kanimsus Medan hendaknya:
 - a. melakukan peningkatan kualitas aplikasi IT Online melalui perbaikan dan pengembangan lebih jauh dengan menambah anggaran dan berkolaborasi dengan pihak eksternal atau instansi lainnya agar IT Online dapat lebih baik dan mampu menghasilkan ragam manfaat bagi masyarakat.
 - b. mengkomunikasikan implementasi IT Online kepada pelaksana lebih intensif dan memperbanyak sosialisasi atau promosi IT Online kepada masyarakat dan tidak hanya melalui laman web dan media sosial resmi instansi tetapi juga media cetak, forum dan seminar agar lebih menjangkau masyarakat luas.

Sosialisasi yang intensif dapat menumbuhkan pemahaman serta menggugah minat masyarakat memakai aplikasi IT Online. Selain itu, IT Online dapat perlahan-lahan dijadikan salah satu syarat untuk permohonan izin tinggal, dimana pemohon harus mengajukan permohonan secara online terlebih dahulu sebelum datang ke kantor imigrasi seperti halnya m-Paspor.

- c. terus melakukan monitoring dan evaluasi berkala pada IT Online dan bersama-sama UPT menangani kendala-kendala di lapangan agar solusi dan strategi lebih komprehensif bisa diterapkan. Hasil evaluasi berkala tersebut hendaknya menjadi data untuk pengukuran pencapaian implementasi IT Online dan bahan masukan kepada para pembuat kebijakan ke depannya.
2. Kepada para peneliti lainnya terutama mahasiswa/i Administrasi Publik, yang tertarik dengan kajian implementasi kebijakan publik, untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang implementasi kebijakan publik di bidang keimigrasian. Peneliti lainnya dapat melakukan studi komparatif implementasi IT Online di kantor imigrasi lainnya untuk kajian lebih komprehensif tentang IT Online.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdoellah, Awan Y. dan Yudi Rusfiana. 2016. Teori dan Analisis Kebijakan Publik. Bandung: ALFABETA.
- Abdullah, Abdullah K. 2018. Berbagai Metodologi Dalam Penelitian Pendidikan dan Manajemen. Gowa: Gunadarma Ilmu.
- Abubakar, H. Rifa'i. 2021. Pengantar Metodologi Penelitian. Yogyakarta: SUKA-Press UIN Sunan Kalijaga.
- Ananda, Rusydi dan Amiruddin. 2017. Inovasi Pendidikan: Melejitkan Potensi Teknologi dan Inovasi Pendidikan. Medan: CV. Widya Puspita.
- Anggara, Sahya. 2012. Ilmu Administrasi Negara (Kajian Konsep, Teori, dan Fakta dalam Upaya Menciptakan Good Governance). Bandung: CV Pustaka Setia.
- Birkland, Thomas A. 2015. An Introduction to the Policy Process Theories, Concepts, and Models of Public Policy Making: Third Edition. USA: Routledge.
- Carayannis, Elias G *et al.* (Eds). 2015. Innovation and Entrepreneurship: Theory, Policy, and Practice. New York: Springer.
- Chakrabarty, Bidyut dan Prakash Chand. 2012. Public Administration in a Globalizing World Theories and Practices. New Delhi: SAGE Publications.
- Daga, Rosnaini. 2017. Citra, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan. Gowa: Global-RCI.
- David, Fiona, Katharine Bryant dan Jacqueline Joudo Larsen. 2019. Migrants and Their Vulnerability to Human Trafficking, Modern Slavery and Forced Labour. Geneva: International Organization for Migration.
- Djafri, Novianty. 2018. Manajemen Pelayanan (Berbasis Revolusi Mental). Gorontalo: Ideas Publishing.
- Dewan Riset Nasional. 2018. Bunga Rampai Inovasi Pergulatan Pemikiran Berbagai Perspektif. Jakarta: Dewan Riset Nasional.
- Fagerberg, Jan *et al* (Eds). 2005. The Oxford Handbook of Innovation. New York: Oxford University Press.
- Farazmand, Ali (Ed). 2018. Global Encyclopedia of Public Administration, Public Policy, and Governance. Switzerland: Springer International Publishing.
- Goodin, Robert E. *et al* (Eds). 2006. The Oxford Handbook of Public Policy. USA: Oxford University Press.
- Handoyo, Eko. 2012. Kebijakan Publik. Semarang: Widya Karya Semarang.

Hardani dkk. 2020. Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta.



- Hill, Michael dan Peter Hupe. 2009. *Implementing Public Policy: An Introduction to the Study of Operational Governance Second Edition*. Thousand Oaks: SAGE Publications Inc
- Hutagalung, Simon Sumanjoyo dan Dedy Hermawan. 2018. *Membangun Inovasi Pemerintah Daerah*. Yogyakarta: Deepublish.
- Immordino, Kathleen M. 2010. *Organizational Assessment and Improvement in the Public Sector*. USA: CRC Press.
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Irianto, Sulistyowati. 2011. *Akses Keadilan dan Migrasi Global: Kisah Perempuan Indonesia Pekerja Domestik di Uni Emirat Arab*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Kadir, Abdul. 2020. *Fenomena Kebijakan Publik Dalam Perspektif Administrasi Publik di Indonesia*. Medan: CV Dharma Persada Dharmasraya.
- Kadji, Yulianto. 2015. *Formulasi dan Implementasi Kebijakan Publik Kepemimpinan dan Perilaku Birokrasi Dalam Fakta Realitas*. Gorontalo: UNG Press Gorontalo.
- Khaidir, Afriva. 2017. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik dan Implementasinya Dalam Bidang Pendidikan*. Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi.
- Kristiawan, Muhammad. 2018. *Inovasi Pendidikan*. Ponorogo: WadePrint.
- Kusumastuti, Adhi dan Ahmad Mustamil Khoiron. 2019. *Metode Penelitian Kualitatif*. Semarang: Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo.
- Labolo, Muhadam. 2014. *Memahami Ilmu Pemerintahan: Suatu Kajian, Teori, Konsep dan Pengembangannya*. Jakarta: Rajawali Press.
- Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia. 2021. *Praktik Inovasi di Indonesia: Isu, Kebijakan, dan Tantangannya*. Jakarta: LIPI Press.
- Maulana, Ikkal dkk (Eds). 2021. *Praktik Inovasi di Indonesia: Isu, Kebijakan, dan Tantangannya*. Jakarta: LIPI Press.
- Maulidiah, Sri. 2014. *Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan*. Bandung: CV Indra Prahasta.
- Maniagasi, Gabriel. 2016. *Memahami Perilaku Birokrasi Pelayanan Publik*. Jayapura: Balitbangda Kabupaten Jayapura.
- Miles, Matthew B., A. Michael Huberman, and Johnny Saldaña. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook: Third Edition*. USA: SAGE Publications, Inc
- Muluk, Khairul. 2008. *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah*. Malang: Bayumedia Publishing.

- Mulyawan, Rahman. 2016. Birokrasi dan Pelayanan Publik. Bandung: UNPAD Press.
- Mursyidah, Lailul & Ilmi Usrotin Choiriyah. 2020. Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik. Sidoarjo: Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.
- Nugrahani, Farida. 2014. Metode Penelitian Kualitatif. Solo: Cakra Books.
- Nur, Andi Cudai. 2018. Peranan dan Tantangan Kebijakan Publik. Gowa: Penerbit AGMA.
- Nurdin, Ismail dan Sri Hartati. 2019. Metodologi Penelitian Sosial. Surabaya: Penerbit Media Sahabat Cendekia.
- Nurdyansyah, dan Andiek Widodo. 2015. Inovasi Teknologi Pembelajaran. Sidoarjo: Nizamia Learning Center.
- Paramarta, Y. Ambeg dkk. 2016. Upaya Jajaran Keimigrasian Dalam Implementasi Kebijakan Bebas Visa. Jakarta Selatan: Percetakan Pohon Cahaya.
- Purwanto. 2018. Teknik Penyusunan Instrumen Uji Validitas dan Realibitas Penelitian Ekonomi Syariah. Magelang: StaiaPress.
- Rahmadana dkk. 2020. Pelayanan Publik. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Robbins, Stephen P. dan Timothy A. Judge. 2013. Organizational Behaviour, Fifteenth Edition. USA: Pearson Education, Inc.
- Rogers, Everett M. 1983. Diffusion of Innovations: Third Edition. New York: The Free Press.
- Rusdiana. 2014. Konsep Inovasi Pendidikan. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Sadhana, Kridawati. 2011. Realitas Kebijakan Publk. Malang: Penerbit Universitas Negeri Malang.
- Salim, Salim dan Syahrums. 2012. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Citapustaka Media.
- Sellang, Kamaruddin. 2016. Admistrasi dan Pelayanan Publik: Antara Teori dan Aplikasinya. Yogyakarta: Penerbit Ombak.
- Setiawan, Agung, Casila Mulani dan Diah Wuri Aryani. 2013. Inovasi Solusi Edukasi. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Shalley, Christina E. *et al* (Eds). 2015. The Oxford Handbook of Creativity, Innovation, and Entrepreneurship. New York: Oxford University Press.
- Siyoto, Sandu dan Ali Sodik. 2015. Dasar Metodologi Penelitian. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Subianto, Agus. 2020. Kebijakan Publik Tinjauan Perencanaan, Implementasi dan Evaluasi. Surabaya: Brilliant.

- Sudarmanto, Eko dkk. 2020. Konsep Dasar Pengabdian Kepada Masyarakat: Pembangunan dan Pemberdayaan. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: ALFABETA.
- Sulaiman dkk. 2018. Pelayanan Publik Transparan, Efisien dan Kredibel. Jakarta: IAARD PRESS.
- Sulistiyowati, Wiwik. 2018. Buku Ajar Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya. Sidoarjo: UMSIDA Press.
- Suryono, Yoyon dan Entoh Tohani. 2016. Inovasi Pendidikan Nonformal. Yogyakarta: Graha Cendekia.
- Sutaryo dkk. 2020. Buku Praktis Penyakit Virus Corona 19 (Covid-19). Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Suwarno, Yogi. 2008. Inovasi di Sektor Publik. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Suyitno. 2018. Metode Penelitian Kualitatif: Konsep, Prinsip dan Operasionalnya. Tulungagung: Akademia Pustaka.
- Tahir, Arifin. 2014. Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Bandung: CV Alfabeta.
- Taufiqurohman, Taufiqurohman dan Evi Satsipi. 2018. Teori dan Pengembangan Manajemen Pelayanan Publik. Tangerang Selatan: UMI Press 2018.
- Trott, Paul. 2017. Innovation Management and New Product Development: 6th Edition. UK: Pearson Education Ltd.
- Voigt, Kai-Ingo, Oana Buliga dan Kathrin Michl. 2017. Business Model Pioneers, How Innovators Successfully Implement New Business Models. Switzerland: Springer International Publishing.
- Yuniningsih, Tris dkk. 2017. Bunga Rampai Etika Administrasi Publik. Semarang: Program Studi Doktor Administrasi Publik Press.

Jurnal dan Sumber Lainnya

- Auliya, Putri, Rahmat Hidayat dan Rudyk Nababan. (2021). Implementasi Pelayanan Publik Berbasis *e-Government* Melalui Ogan Lopian. *KINERJA*, 18 (4). 501-512.
- Ayutasya, Putrika Isma, Dian Purwanti, dan M. Rijal Amirulloh. (202). Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Online Dalam Meningkatkan Efektivitas Pembuatan Paspor. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7 (2). 350-363.
- Badan Pusat Statistik Indonesia. 2020. Statistik Wisatawan Nusantara 2020. Jakarta: BPS Indonesia.

- Badan Pusat Statistik Kota Medan. 2021. Kota Medan Dalam Angka 2021. Medan: BPS Kota Medan.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Utara. 2021. Provinsi Sumatera Utara Dalam Angka 2021. Medan: BPS Provinsi Sumatera Utara.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Utara. 2021. Provinsi Sumatera Utara Dalam Angka 2022. Medan: BPS Provinsi Sumatera Utara.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Utara. 2021. Statistik Kunjungan Wisatawan Mancanegara Provinsi Sumatera Utara. BPS Provinsi Sumatera Utara.
- Dewan Riset Nasional. 2018. Bunga Rampai Inovasi Pergulatan Pemikiran Berbagai Perspektif.
- Dewi, Elisabeth. (2013). Migrasi Internasional dan Politik Luar Negeri Indonesia. *Jurnal Ilmiah Hubungan Internasional UNPAR*, 9 (1). 1-6.
- Edwinarta, Caesar Demas. (2020). Implementasi Layanan *Eazy Passport* Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak Pada Universitas Muhammadiyah Gresik. *Journal of Politics and Policy*, 3 (1). 41-60.
- Fadillah, Zia. 2022. Implementasi Kebijakan Kartu Identitas (KIA) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang. Skripsi, Tidak Diterbitkan. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Sumatera Utara.
- Heryana, Ade. (2018). Informan dan Pemilihan Informan dalam Penelitian Kualitatif. *Universitas Esa Unggul*. 1-14.
- International Organization for Migration. 2020. World Migration Report 2020. Geneva: International Organization for Migration.
- International Organization for Migration. 2021. World Migration Report 2022. Geneva: International Organization for Migration.
- Junaidi, Fadhli. (2021). Transformasi Digital Pelayanan Publik di Masa Pandemi. *EEJ (Ekasakti Educational Journal)*, 1 (2). 278-292.
- Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia. (2021). Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Imigrasi. Jakarta.
- Kurniawan, Robi Cahyadi. (2016). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *FIAT JUSTISIA Journal of Law*, 10 (3). 569-586.
- Lestari, Puji Ayu dkk. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (*e-Government*) di Era Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Administrasim* 18 (2). 212-224.
- Mailin dkk. (2022). Teori Media/ Teori Difusi Inovasi. *Guru Kita*, 6 (2). 158-168.
- Putra, Kevin Aditya, Maichel Fernando dan Riri Wulandari. (2021). Immigration's Role in Preventing and Resolving Human Trafficking.

Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal), 4(4). 8556-8564.

Ramadhani, Farisa dan Eva Hany Fanida. (2020). Implementasi Aplikasi Layanan Paspor Online di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Surabaya Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Publik. *PUBLIKA*, 8(3). 1-14.

Sari, Ratna Puspita dan Amy Yayuk Sri Rahaya. (2021). Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. *PERSPEKTIF*, 10(1). 230-238.

Savitri, Ariva Nur, Ahmad Hasan Afandi dan Tri Ratna Rinayuhani. Implementasi Pelayanan Publik Pemerintah Daerah Tentang Penyelenggaraan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Godang Kab Mojokerto. *Pawitra Komunikasi*, 2 (1). 1-16.

United Nations Department of Economic and Social Affairs, Population Division. (2020). International Migration 2020 Highlights. New York: United Nations Publications.

Wastuhana, Yudha dan Rini Werdiningsih. (2021). Reformasi Birokrasi Era Informasi Teknologi. *Jurnal Media Administrasi*, 3 (1). 8-15.

Internet

Beautynesia.id (2022, 6 Juli). Sesuai Keputusan Menkes, Ini 7 Jenis Vaksin Covid-19 yang Digunakan di Indonesia. Diakses -pada 18 Januari 2022, dari <https://www.beautynesia.id/wellness/sesuai-keputusan-menkes-ini-7-jenis-vaksin-covid-19-yang-digunakan-di-indonesia/b-233571>

Bps.go.id (2022). Penduduk, Laju Pertumbuhan Penduduk, Distribusi Persentase Penduduk, Kepadatan Penduduk, dan Rasio Jenis Kelamin Penduduk Menurut Provinsi, 2021. Diakses pada 20 Juni 2022, dari https://www.bps.go.id/indikator/indikator/view_data_pub/0000/api_pub/WVRIT TcySIZDa3lUcFp6czNwbHl4QT09/da_03/1

Bps.go.id (2022). Jumlah Perjalanan Wisatawan Nusantara (Orang) 2018-2020. Diakses pada 9 September 2022, dari <https://www.bps.go.id/indikator/16/1189/1/jumlah-perjalanan-wisatawan-nusantara.html>

Bpkp.go.id. Profil Provinsi Sumatera Utara. Diakses pada 20 Juni 2022, dari <https://www.bpkp.go.id/sumut/konten/236/#>

Covid-19.conacyt.mx (2020). Handbook of Covid-19 Prevention and Treatment. Diakses pada 16 Januari 2022, dari https://myactivity.google.com/myactivity?utm_source=chrome_h&pli=1&q=covid

Covid19.who.int. WHO Coronavirus (Covid-19) Dashboard. Diakses pada 18 Januari 2022, dari <https://covid19.who.int/>

Covid.19.go.id Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/382/2020 tentang Protokol Kesehatan Bagi Masyarakat di Tempat dan Fasilitas Umum Dalam Rangka Pencegahan dan Pengendalian Corona Virus Disease 2019 (Covid-19). Diakses pada 18 Januari 2022, dari <https://covid19.go.id/storage/app/media/Regulasi/2020/Juni/KMK%20No.%20HK.01.07-MENKES-382%202020%20ttg%20Protokol%20Kesehatan%20Bagi%20Masyarakat%20di%20Tempat%20dan%20Fasilitas%20Umum%20Dalam%20Rangka%20Pencegahan%20COVID-19.pdf>

Coronavirus.jhu.edu (2022) John Hopkins University, Covid-19 Data in Motion. Diakses pada 18 Januari 2022, dari <https://coronavirus.jhu.edu/covid-19-daily-video>

Detik.com (2021, 20 Agustus). Enam Keuntungan Letak Geografis Indonesia, Posisi Strategis-Tanah Subur. Diakses pada 26 Juni 2022, dari <https://www.detik.com/edu/detikpedia/d-5689524/6-keuntungan-letak-geografis-indonesia-posisi-strategis-tanah-subur>

Detik.com (2022, 27 Mei) Jumlah dan Kepadatan Penduduk di Kota Medan Tahun 2022 Cek di Sini. Diakses pada 20 Juni 2022, dari [https://www.detik.com/sumut/berita/d-6098240/jumlah-dan-kepadatan-penduduk-di-kota-medan-tahun-2022-cek-di-sini#:~:text=Badan%20Pusat%20Statistik%20\(BPS\)%20mencatat,Medan%20menapai%209.283%20jiwa%20Fkm%20B2](https://www.detik.com/sumut/berita/d-6098240/jumlah-dan-kepadatan-penduduk-di-kota-medan-tahun-2022-cek-di-sini#:~:text=Badan%20Pusat%20Statistik%20(BPS)%20mencatat,Medan%20menapai%209.283%20jiwa%20Fkm%20B2)

DPRD Sumut (2022) Tentang Sumatera Utara. Diakses pada 20 Juni 2022, dari <http://dprd-sumutprov.go.id/page/tentang-sumut>

Fisip.unpar.ac.id (2021, Juli). Buku Saku Pedoman Menghadapi Pandemi Covid-19 Bagi Mahasiswa. Diakses pada 16 Januari 2022, dari <https://fisip.unpar.ac.id/wp-content/uploads/sites/33/2021/08/Buku-Saku-Pedoman-Menghadapi-Pandemi-Covid-19-FISIP-UNPAR-2021.pdf>

Health.nsw.gov.au (2020). Hi, This is coronavirus. Diakses pada 16 Januari 2022 dari <https://www.health.nsw.gov.au/Infectious/diseases/Documents/covid-19-childrens-book.pdf>

Kemendagri.go.id (2020, Maret). Pedoman Umum Menghadapi Pandemi Covid-19 Bagi Pemerintah Daerah (Pencegahan, Pengendalian, Diagnosis dan Manajemen). Diakses pada 16 Januari 2022 dari https://www.kemendagri.go.id/documents/covid-19/BUKU_PEDOMAN_COVID-19_KEMENDAGRI.pdf

Ilmupengetahuanumum.com (2022, 7 Juni). Profil Negara Indonesia. Diakses pada 24 Juni 2022, dari <https://ilmupengetahuanumum.com/profil-negara->

Uclg-aspag.org (2020, 31 Maret). Covid-19: Apa yang Seharusnya Diketahui Oleh Pemerintah Daerah (Panduan Singkat dan Pembelajaran dari Pemerintah Daerah di Asia). Diakses pada 16 Januari 2022 dari <https://uclg-aspac.org/wp-content/uploads/2020/04/Guide-Book-on-COVID-19-Bahasa-Indonesia-Version.pdf>

Unicef.org (2020). Coronavirus Disease (Covid-19) Pandemic. Diakses pada 16 Januari 2022, dari <https://www.unicef.org/india/media/3231/file/COVID-Handbook-for-journalists.pdf>.

Worldometers.info (2022, 23 Juni) Indonesia Population (LIVE). Diakses pada 24 Juni 2022, dari <https://www.worldometers.info/world-population/indonesia-population/#:~:text=The%20current%20population%20of%20Indonesia,year%20according%20to%20UN%20data.>

Peraturan

Undang-Undang Nomor 12 tahun 2006 tentang Kewarganegaraan Republik Indonesia.

Undang-Undang Nomor 39 tahun 2008 tentang Kementerian Negara.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian.

Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.

Keputusan Menpan No. 63/Kep./M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Presiden Nomor 44 Tahun 2015 tentang Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia.

Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 19 tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Imigrasi.

Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 23 tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 19 tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Imigrasi.

Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 3 tahun 2020 tentang Penghentian Sementara Bebas Visa Kunjungan, Visa, dan Pemberian Izin Tinggal Keadaan Terpaksa bagi Warga Negara Republik Rakyat Tiongkok.

Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 7 tahun 2020 tentang Pemberian Visa dan Izin Tinggal dalam Upaya Pencegahan Masuknya Virus Corona.

Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 8 Tahun 2020 tentang Penghentian Sementara Bebas Visa Kunjungan dan Visa Kunjungan Saat Kedatangan serta Pemberian Izin Tinggal Keadaan Terpaksa.

Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 11 Tahun 2020 tentang Pelarangan Sementara Orang Asing Masuk Wilayah Republik Indonesia.

Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 26 tahun 2020 tentang Visa dan Izin Tinggal dalam Masa Adaptasi Kebiasaan Baru.

Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 27 tahun 2021 tentang Pembatasan Orang Asing Masuk ke Wilayah Indonesia dalam Masa Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat Darurat.

Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 34 Tahun 2021 tentang pemberian Visa dan Izin Tinggal Keimigrasian dalam Masa Penanganan Penyebaran *Corona Virus Disease 2019* dan Pemulihan Ekonomi Nasional.

Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 41 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia.

Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 29 Tahun 2021 tentang Visa dan Izin Tinggal.

Surat Edaran Direkur Jenderal Imigrasi Nomor IMI.3-UM.01.01- 1192 tentang Implementasi Aplikasi Persetujuan Izin Tinggal secara Elektronik dan Aplikasi Izin Tinggal Online pada tanggal 25 September 2020.

Surat Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI.3-GR.01.01-1450 hal Pedoman Teknis Layanan Izin Tinggal Keimigrasian pada masa Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) Se-Provinsi Jawa dan Bali pada tanggal tanggal 5 Juli 2021.

Surat Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Sumatera Utara Nomor W.2.-GR.02.07-10556 hal Layanan Izin Tinggal Keimigrasian pada 9 Juli 2021.

Surat Keputusan Kepala Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan Nomor W.2.IMI.IMI.1-GR.01.01-6788 tahun 2021 tentang Tim Evaluasi Pelaksanaan Aplikasi Izin Tinggal Online Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan pada tanggal 12 Juli 2021.

Surat Kepala Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan Nomor W.2.IMI.IMI.1-UM.01.01-7433 hal Penyampaian Laporan Implementasi Aplikasi Permohonan Izin Tinggal Online pada tanggal 3 Agustus 2021.

Surat Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI-GR.01.01-0176 hal Pedoman Teknis Layanan Izin Tinggal Keimigrasian Selama Pelaksanaan Pengembangan Aplikasi Izin Tinggal Online (IT Online) pada tanggal 10 Agustus 2021.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara

Implementasi Surat Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI.3-UM.01.01-1192 Tahun 2020 Tentang Aplikasi Izin Tinggal Online (IT Online) Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan

Lokus Penelitian: Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan

Landasan teori: Edwards III

Maria Rivera PP 211801016- MAP UMA

Daftar pertanyaan wawancara yang disusun berlandaskan teori implementasi Edwards III

| Indikator | Sub-indikator | Pertanyaan |
|---------------|---------------|--|
| 1. Komunikasi | a. Transmisi | <p>Bagaimana transmisi komunikasi implementasi Surat Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI.3-UM.01.01-1192 Tahun 2020 Tentang Aplikasi Izin Tinggal <i>Online (IT Online)</i> Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan?</p> <p>Sub-pertanyaan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Seperti apa penyampaian informasi kebijakan tentang izin tinggal kepada pegawai Kanimsus Medan? 2) Saat suatu peraturan diterbitkan khususnya tentang izin tinggal, apakah Kanimsus Medan mendukungnya? Contohnya? 3) Bagaimana cara atau apa media yang digunakan dalam menyampaikan kebijakan Izin Tinggal Keimigrasian? Apa transmisi informasi dilakukan secara bertahap dan rutin? 4) Apakah Kanimsus Medan memanfaatkan media sosial atau media lainnya untuk menginformasikan kebijakan IT Online? 5) Adakah pihak lain (seperti press) yang bekerja sama dengan Kanimsus Medan untuk menyebarluaskan informasi IT Online ? |
| | b. Kejelasan | <p>Bagaimana kejelasan komunikasi dalam implementasi Surat Direktur Jenderal Imigrasi</p> |

| | | |
|----------------|----------------|--|
| | | <p>Nomor IMI.3-UM.01.01-1192 Tahun 2020 Tentang Aplikasi Izin Tinggal <i>Online (IT Online)</i> Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan?</p> <p>Sub-pertanyaan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Apakah kebijakan tentang izin tinggal di masa pandemi Covid-19 khususnya IT Online disampaikan dengan jelas? 2) Apakah ada penjelasan tentang cara mengatasi permasalahan yang ditemukan dalam pengimplementasian IT Online? 3) Kapan di masa pandemi Covid-19 kebijakan ini dijalankan Kanimsus Medan? 4) Setelah kebijakan ini diterbitkan, adakah kebijakan lain yang menerangkan lebih lanjut tentang izin tinggal di masa pandemi Covid-19 khususnya IT Online? 5) Apakah kebijakan izin tinggal di masa pandemi Covid-19 dinamis / mengikuti perkembangan kondisi dalam dan luar negeri? Secepat apa berubahnya? Apa dampaknya kepada pelaksanaan kebijakan? 6) Apakah ada konflik atau pertentangan yang terjadi karena kebijakan ini baik di dalam organisasi maupun di luar organisasi? |
| | c. Konsistensi | <p>Bagaimana konsistensi komunikasi dalam Surat Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI.3-UM.01.01-1192 Tahun 2020 Tentang Aplikasi Izin Tinggal <i>Online (IT Online)</i> Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan?</p> <p>Sub-pertanyaan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Apakah perintah kebijakan IT Online disampaikan secara konsisten? 2) Apakah kebijakan IT Online dilaksanakan secara konsisten di Kanimsus Medan? 3) Apakah proses implementasi IT Online dan perintah kebijakannya berjalan selaras? 4) Adakah sanksi kepada pelaksana atau pemangku kepentingan yang tidak menjalankan kebijakan ini? |
| 2. Sumber Daya | a. SDM | <p>Bagaimana SDM dalam implementasi Surat Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI.3-UM.01.01-1192 Tahun 2020 Tentang Aplikasi Izin Tinggal <i>Online (IT Online)</i> Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan?</p> <p>Sub-pertanyaan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Berapakah jumlah pegawai yang ada di Kanimsus Medan? 2) Bagaimana perekrutan pegawai di Kanimsus Medan? 3) Apakah persyaratan, keterampilan, atau tingkat |

| | | |
|--|-------------------------|---|
| | | <p>pendidikan tertentu yang harus dimiliki pegawai Kanimsus Medan?</p> <p>4) Ada berapa bidang di Kanimsus Medan?</p> <p>5) Berapa orang yang bertugas untuk melaksanakan pelayanan Izin Tinggal? Apakah jumlahnya memadai?</p> <p>6) Adakah pelatihan untuk mengembangkan kompetensi dan kinerja pegawai?</p> <p>7) Bagaimana Kanimsus Medan melakukan penilaian kinerja pegawai?</p> |
| | b. Sumber daya anggaran | <p>Bagaimana sumber daya anggaran dalam implementasi Surat Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI.3-UM.01.01-1192 Tahun 2020 Tentang Aplikasi Izin Tinggal <i>Online (IT Online)</i> Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan?</p> <p>Sub pertanyaan:</p> <p>1) Apakah ada dana disediakan untuk mendukung kebijakan IT Online?</p> <p>2) Darimana asal dana tersebut?</p> <p>3) Apakah pengelolaan dana implementasi IT Online dikelola oleh pusat atau Kanim?</p> |
| | c. Informasi | <p>Bagaimana sumber daya informasi dalam implementasi Surat Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI.3-UM.01.01-1192 Tahun 2020 Tentang Aplikasi Izin Tinggal <i>Online (IT Online)</i> Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan?</p> <p>Sub pertanyaan:</p> <p>1) Apakah informasi yang diperlukan dalam pelaksanaan kebijakan IT Online di masa pandemi Covid-19 memadai, mudah diakses, dan tidak sulit dipahami?</p> <p>2) Adakah sumber tertulis selain peraturan perundang-undangan yang bisa digunakan sebagai panduan dalam pelaksanaan pelayanan izin tinggal terutama IT Online?</p> <p>3) Adakah laporan pelayanan Izin Tinggal yang dibuat secara rutin dan disampaikan kepada para pelaksana?</p> <p>4) Apa saja media yang digunakan dalam pengumpulan dan penyebaran informasi yang digunakan Kanimsus Medan?</p> |
| | d. Wewenang | <p>Bagaimana sumber daya wewenang dalam implementasi Surat Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI.3-UM.01.01-1192 Tahun 2020 Tentang Aplikasi Izin Tinggal <i>Online (IT Online)</i> Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan?</p> <p>Sub pertanyaan:</p> <p>1) Apa saja wewenang Kanimsus Medan dalam pelaksanaan IT Online?</p> |

| | | |
|---|------------------------------------|--|
| | | 2) Apakah wewenang itu sudah memadai dan memperlancar pelaksanaan kebijakan ini? |
| | e. Fasilitas | <p>Bagaimana fasilitas dalam implementasi Surat Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI.3-UM.01.01-1192 Tahun 2020 Tentang Aplikasi Izin Tinggal <i>Online (IT Online)</i> Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan?</p> <p>Sub pertanyaan:</p> <p>1) Fasilitas apa yang terdapat di Kanimsus Medan untuk menunjang pelayanan Izin Tinggal dan implementasi kebijakan IT Online?</p> <p>2) Apakah fasilitas tersebut mencukupi?</p> |
| 3) Disposisi | a. Disposisi pelaksana | <p>Bagaimana disposisi (sikap/ perilaku) pelaksana dalam implementasi Surat Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI.3-UM.01.01-1192 Tahun 2020 Tentang Aplikasi Izin Tinggal <i>Online (IT Online)</i> Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan?</p> <p>Sub pertanyaan:</p> <p>1) Apakah pelaksana memahami maksud dan tujuan kebijakan ini?</p> <p>2) Apakah pegawai di Kanimsus Medan mendukung atau tidak mendukung?</p> |
| | b. Pengangkatan pelaksana/ pegawai | <p>Bagaimana sistem pengangkatan pegawai dalam implementasi Surat Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI.3-UM.01.01-1192 Tahun 2020 Tentang Aplikasi Izin Tinggal <i>Online (IT Online)</i> Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan?</p> <p>Sub pertanyaan:</p> <p>1) Apakah ada kriteria tertentu dalam pengangkatan pegawai di Kanimsus Medan?</p> <p>2) Bagaimana sistem perekrutan atau pengangkatan pegawai dilaksanakan?</p> <p>3) Apakah ada pelatihan yang diberikan kepada para pegawai terpilih?</p> |
| | c. Insentif | <p>Bagaimana insentif dalam implementasi Surat Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI.3-UM.01.01-1192 Tahun 2020 Tentang <i>IT Online</i> Di Masa Pandemi Covid-19 pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan?</p> <p>Sub pertanyaan:</p> <p>1) Adakah insentif resmi untuk para pegawai di Kanimsus Medan dalam mengimplementasikan kebijakan ini?</p> <p>2) Apakah insentif tersebut diberikan kepada seluruh pegawai atau hanya sebagian?</p> <p>3) Dalam kondisi yang bagaimana insentif diberikan?</p> |
| 4) Struktur Birokrasi (<i>Bureaucratic</i>) | a. SOP | <p>Bagaimana SOP dalam implementasi Surat Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI.3-UM.01.01-1192 Tahun 2020 Tentang Aplikasi Izin</p> |

| | | |
|--|-----------------------|---|
| <p><i>Structure)</i></p> | | <p><i>IT Online</i> Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan? Sub pertanyaan: 1) Siapa yang berwenang merancang SOP pelayanan Izin Tinggal? 2) Apakah SOP tersebut menerangkan secara setiap tahapan, tugas dan wewenang masing-masing pelaksana? 3) Apakah SOP tersebut dijalankan dengan konsisten atau sedikit fleksibel menyesuaikan kondisi selama tidak bertentangan dengan peraturan yang berlaku? 4) Apakah SOP khusus IT Online telah ada?</p> |
| | <p>b. Fragmentasi</p> | <p>Bagaimana fragmentasi dalam implementasi Surat Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI.3-UM.01.01-1192 Tahun 2020 Tentang Aplikasi Izin Tinggal <i>Online (IT Online)</i> Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan? Sub pertanyaan: 1) Apakah implementasi IT Online melibatkan instansi lain? 2) Apakah kelemahan dan kelebihan dari adanya fragmentasi?</p> |
| <p>Faktor Pendukung dan Penghambat</p> | | |
| <p>1. Faktor Pendukung</p> | | <p>Apa saja faktor yang mendukung (internal/eksternal) implementasi kebijakan IT Online di masa pandemi Covid-19 pada Kanimsus Medan?</p> |
| <p>2. Faktor Penghambat</p> | | <p>Apa saja faktor yang menghambat (internal/eksternal) implementasi kebijakan IT Online di masa pandemi Covid-19 pada Kanimsus Medan?</p> |

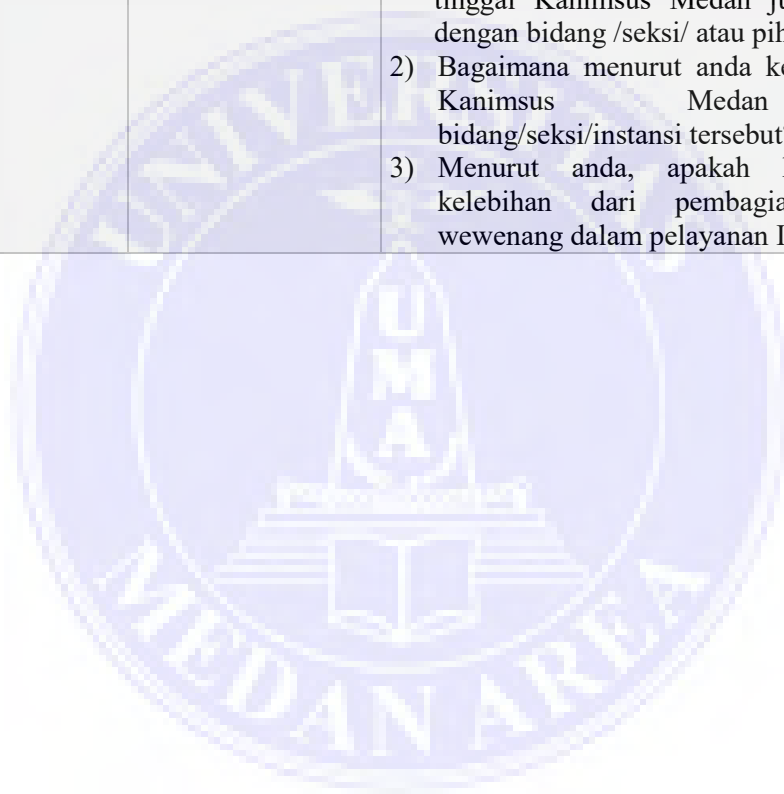
LEMBAR PERTANYAAN UNTUK PEMOHON IZIN TINGGAL

| Indikator | Sub-indikator | Pertanyaan |
|-------------------------------|----------------|---|
| 1. Komunikasi | a. Transmisi | <p>Bagaimana transmisi komunikasi dalam implementasi Surat Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI.3-UM.01.01-1192 Tahun 2020 Tentang Aplikasi Izin Tinggal <i>Online (IT Online)</i> Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan?</p> <p>Sub-pertanyaan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Bagaimana menurut anda penyampaian informasi pada pelayanan Izin Tinggal di Kanimsus Medan? 2) Bagaimana anda berkomunikasi petugas? 3) Apakah petugas menyampaikan peraturan terbaru ttg izin tinggal saat pelayanan? 4) Apakah anda mengetahui adanya pelayanan IT Online? 5) Apakah petugas pernah mensosialisasikan secara langsung terkait IT Online kepada anda? |
| | b. Kejelasan | <p>Bagaimana kejelasan komunikasi dalam implementasi Surat Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI.3-UM.01.01-1192 Tahun 2020 Tentang Aplikasi Izin Tinggal <i>Online (IT Online)</i> Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan?</p> <p>Sub-pertanyaan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Apakah kebijakan tentang izin tinggal di masa pandemi Covid-19 khususnya IT Online disampaikan dengan jelas? 2) Setahu anda, apakah kebijakan keimigrasian tentang izin tinggal di masa pandemi Covid-19 dinamis? 3) Apakah petugas pernah menjelaskan lebih jauh tentang izin tinggal online? |
| | c. Konsistensi | <p>Bagaimana konsistensi komunikasi dalam Surat Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI.3-UM.01.01-1192 Tahun 2020 Tentang Aplikasi Izin Tinggal <i>Online (IT Online)</i> Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan?</p> <p>Sub-pertanyaan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Apakah Kanimsus Medan menyampaikan pelayanan IT Online secara konsisten? 2) Apakah kebijakan IT Online dilaksanakan secara konsisten di Kanimsus Medan? |
| 2. Sumber Daya (Resources) | a. SDM | <p>Bagaimana SDM dalam implementasi Surat Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI.3-UM.01.01-1192 Tahun 2020 Tentang Aplikasi Izin Tinggal <i>Online (IT Online)</i> Di Masa Pandemi</p> |

| | | |
|--|-------------------------|--|
| | | <p>Covid-19 Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan?</p> <p>Sub-pertanyaan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Sepengetahuan anda, ada berapa petugas di seksi izin tinggal kanimsus Medan? 2) Menurut anda, apa jumlah petugas seksi izin tinggal Kanimsus Medan memadai? 3) Apa menurut anda petugas seksi izin tinggal berkompeten dalam menjalankan tugas pelayanan izin tinggal? 4) Adakah saran dari anda tentang pelayanan dari seksi Izin Tinggal Kanimsus Medan? |
| | b. Sumber daya anggaran | <p>Bagaimana sumber daya anggaran dalam implementasi Surat Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI.3-UM.01.01-1192 Tahun 2020 Tentang Aplikasi Izin Tinggal <i>Online (IT Online)</i> Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan?</p> <p>Sub pertanyaan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Sepengetahuan anda, adakah biaya tambahan resmi yang diperlukan dalam memperoleh pelayanan IT Online ? 2) Apa anda pernah menemukan informasi anggaran kantor ini/ anggaran IT Online ? |
| | c. Informasi | <p>Bagaimana sumber daya informasi dalam mplementasi Surat Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI.3-UM.01.01-1192 Tahun 2020 Tentang Aplikasi Izin Tinggal <i>Online (IT Online)</i> Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan?</p> <p>Sub pertanyaan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Bagaimana ketersediaan informasi tentang IT Online di masa pandemi Covid -19? 2) Darimana anda bisa menemukan informasi IT Online? 3) Apakah anda mengetahui manfaat yang di dapatkan dari IT Online? |
| | d. Wewenang | <p>Bagaimana sumber daya wewenang implementasi Surat Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI.3-UM.01.01-1192 Tahun 2020 Tentang Aplikasi Izin Tinggal <i>Online (IT Online)</i> Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan?</p> <p>Sub pertanyaan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Setahu anda, apakah Kanimsus Medan memiliki kewenangan penuh atau sebagian dalam memberikan keputusan untuk semua jenis izin tinggal? 2) Apakah wewenang itu sudah memadai menurut anda? 3) Setahu anda, apakah permohonan izin tinggal melalui IT Online seluruh tahapannya bisa |

| | | |
|-----------------------|------------------------------------|--|
| | | dilakukan secara online? |
| | e. Fasilitas | <p>Bagaimana fasilitas dalam implementasi Surat Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI.3-UM.01.01-1192 Tahun 2020 Tentang Aplikasi Izin Tinggal <i>Online (IT Online)</i> Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan?</p> <p>Sub pertanyaan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Fasilitas apa saja yang anda lihat terdapat di Kanimsus Medan untuk menunjang pelayanan Izin Tinggal? 2) Adakah fasilitas khusus IT Online? |
| 3. Disposisi | a. Disposisi pelaksana | <p>Bagaimana disposisi (sikap/ perilaku) pelaksana dalam implementasi Surat Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI.3-UM.01.01-1192 Tahun 2020 Tentang Aplikasi Izin Tinggal <i>Online (IT Online)</i> Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan?</p> <p>Sub pertanyaan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Menurut anda, bagaimanakah sikap petugas dalam pelayanan Izin Tinggal terutama IT Online? 2) Menurut anda, apakah petugas memiliki kemampuan yang cukup dalam melaksanakan tugasnya? 3) Apakah anda menemui kesulitan saat berinteraksi dengan petugas? 4) Apakah petugas memulai pelayanan tepat waktu/ tidak? 5) Apa yang perlu diperbaiki dari sikap pelayanan petugas? |
| | b. Pengangkatan pelaksana/ pegawai | <p>Bagaimana sistem pengangkatan pegawai dalam implementasi Surat Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI.3-UM.01.01-1192 Tahun 2020 Tentang Aplikasi Izin Tinggal <i>Online (IT Online)</i> Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan?</p> |
| | c. Insentif | <p>Bagaimana insentif dalam implementasi Surat Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI.3-UM.01.01-1192 Tahun 2020 Tentang Aplikasi Izin Tinggal <i>Online (IT Online)</i> Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan?</p> |
| 4. Struktur Birokrasi | a. SOP | <p>Bagaimana SOP dalam implementasi Surat Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI.3-UM.01.01-1192 Tahun 2020 Tentang Aplikasi Izin Tinggal <i>Online (IT Online)</i> Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan?</p> <p>Sub pertanyaan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Apakah anda mengetahui SOP Pelayanan Izin Tinggal? |

| | | |
|--|----------------|--|
| | | <p>2) Sepengetahuan anda, apakah SOP tersebut disesuaikan dengan keadaan khususnya di masa pandemi Covid-19?</p> <p>3) Apakah SOP tersebut telah (belum) sesuai dalam memperlancar pelaksanaan pelayanan Izin Tinggal?</p> |
| | b. Fragmentasi | <p>Bagaimana fragmentasi dalam implementasi Surat Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI.3-UM.01.01-1192 Tahun 2020 Tentang Aplikasi Izin Tinggal <i>Online (IT Online)</i> Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan?</p> <p>Sub pertanyaan:</p> <p>1) Setahu anda, apakah dalam pelayanan izin tinggal Kanimsus Medan juga bekerjasama dengan bidang /seksi/ atau pihak lain?</p> <p>2) Bagaimana menurut anda kerja sama antara Kanimsus Medan dengan bidang/seksi/instansi tersebut?</p> <p>3) Menurut anda, apakah kelemahan dan kelebihan dari pembagian tugas dan wewenang dalam pelayanan Izin Tinggal?</p> |



Lampiran 2. Dokumentasi foto penelitian



Wawancara dengan narasumber, petugas seksi Intalkim, Ibu Bintang pada 20 Juli 2022



Wawancara dengan narasumber, petugas seksi Intalkim, Bapak Oki pada 21 Juli 2022



Wawancara dengan narasumber, pemohon izin tinggal, Roderick Buiskool dan Frederick Buiskool, pada 21 Juli 2022



Wawancara dengan narasumber, petugas seksi Intalkim, Bapak Attar, pada 22 Juli 2022



Wawancara dengan narasumber, pemohon izin tinggal, Brian Howard,
pada 27 Juli 2022



Wawancara dengan
narasumber, Kabid
Doklanintalkim,
Bapak Widiyanto
(kanan), pada 28
Juli 2022



Wawancara dengan narasumber, Kasi Intalkim, Bapak Arief, pada 29 Juli 2022



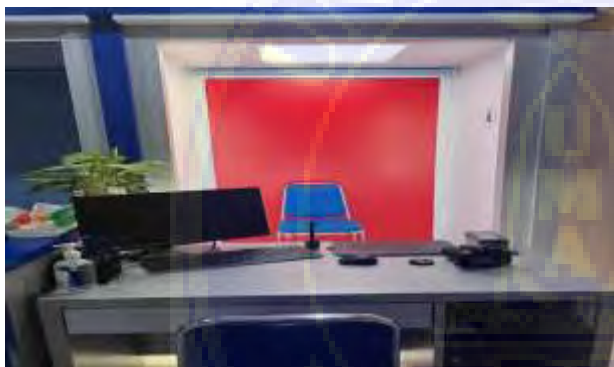
Wawancara dengan narasumber, pemohon izin tinggal,
Umesh Kulasingham, pada 29 Juli 2022



Wawancara dengan narasumber, pemohon izin tinggal, Thomas Pumphrey, pada 5 Agustus 2022



Wawancara dengan narasumber, pemohon izin tinggal, Odytyas Valkenburg, pada 10 Agustus 2022





KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL IMIGRASI

Jl. H.R. Rasuna Said Kav. X-6 No. 8 Jakarta Selatan

Telepon (021) 5224658, Faksimili (021) 5225032 Laman: www.imigrasi.go.id

Nomor : IMI.3-UM.01.01- 1192 25 September 2020
Sifat : Penting
Lampiran : 1 (satu) Berkas
Hal : Implementasi Aplikasi Persetujuan Izin Tinggal secara Elektronik
dan Aplikasi Izin Tinggal *Online*

Yth. 1. Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM RI
u.p. Kepala Divisi Keimigrasian
2. Kepala Kantor Imigrasi di seluruh
Indonesia

Dalam rangka pemenuhan Target Kinerja Kementerian Hukum dan HAM RI dan sebagai upaya peningkatan kualitas layanan publik di lingkungan Direktorat Jenderal Imigrasi melalui pembangunan inovasi layanan izin tinggal keimigrasian berbasis Teknologi Informasi, bersama ini kami sampaikan:

1. Bahwa Direktorat Jenderal imigrasi dalam Tahun Anggaran 2020 melakukan pengembangan terhadap Aplikasi Izin Tinggal online dan aplikasi persetujuan izin tinggal elektronik.

2. Berkenaan dengan kelancaran dan keberhasilan dalam penggunaan aplikasi dimaksud, kami menginstruksikan Saudara untuk melakukan hal-hal sebagai berikut:

a. Kepala Kantor Imigrasi

- 1) Menerima permohonan izin tinggal melalui Aplikasi Izin Tinggal *Online*;
- 2) Menerbitkan izin tinggal elektronik dan melakukan peneraan izin tinggal pada paspor kebangsaan;
- 3) Menyampaikan surat permohonan persetujuan izin tinggal yang ditujukan kepada Kepala Divisi Keimigrasian melalui Aplikasi Persetujuan Izin Tinggal Elektronik;
- 4) Menyampaikan surat permohonan persetujuan Surat Keterangan Keimigrasian (SKIM) yang ditujukan kepada Kepala Divisi Keimigrasian melalui Aplikasi Persetujuan Izin Tinggal Elektronik;
- 5) Melakukan pengawasan dan pengendalian terhadap pelaksanaan pelayanan izin tinggal serta implementasi Aplikasi Izin Tinggal Online dan Aplikasi Persetujuan Izin Tinggal Elektronik di wilayah kerjanya;

- 6) Melaporkan pelaksanaan pelayanan izin tinggal keimigrasian kepada Kepala Kantor Wilayah Kemenkumham c.q. Kepala Divisi Keimigrasian.

b. Kepala Divisi Keimigrasian

- 1) Menyetujui/menolak surat permohonan persetujuan izin tinggal yang diajukan oleh Kantor Imigrasi melalui Aplikasi Permohonan Izin Tinggal Elektronik;
- 2) Terhadap persetujuan/penolakan permohonan sebagaimana disebutkan pada angka 1), disampaikan kepada Kepala Kantor Imigrasi yang mengajukan permohonan untuk ditindaklanjuti dengan pemberian/penolakan Izin Tinggal;
- 3) Meneruskan/menolak surat permohonan persetujuan izin tinggal yang ditujukan kepada Direktur Izin Tinggal Keimigrasian melalui Aplikasi Persetujuan Izin Tinggal Elektronik;
- 4) Meneruskan/menolak surat permohonan persetujuan Surat Keterangan Keimigrasian (SKIM) yang ditujukan kepada Direktur Izin Tinggal Keimigrasian melalui aplikasi persetujuan Izin Tinggal Elektronik;
- 5) Melakukan pengawasan dan pembinaan terhadap pelaksanaan pelayanan izin tinggal serta implementasi Aplikasi Izin Tinggal *Online* dan Aplikasi Persetujuan Izin Tinggal Elektronik pada Kantor Imigrasi;
- 6) Melaporkan pelaksanaan pelayanan izin tinggal keimigrasian kepada Direktur Jenderal Imigrasi c.q. Direktur Izin Tinggal Keimigrasian.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.



a.n. Direktur Jenderal Imigrasi
Direktur Izin Tinggal Keimigrasian,

FERY MONANG SIHITE
NIP.196205131987031001

Tembusan:

1. Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia RI;
2. Sekretaris Jenderal Kementerian Hukum dan HAM RI;
3. Direktur Jenderal Imigrasi;
4. Sekretaris dan Direktur pada Direktorat Jenderal Imigrasi;
5. A r s i p



KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL IMIGRASI
Jalan H.R. Rasuna Said Kav. X-6 No.8, Jakarta Selatan
Telepon 021-5224658 Faksimili 021-5225031 Laman: www.imigrasi.go.id

Nomor : IMI.3-GR.01.01-1450 05 Juli 2021
Lampiran : 1 (satu) Berkas
Hal : Pedoman Teknis Layanan Izin Tinggal Keimigrasian pada masa Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) Se-Provinsi Jawa dan Bali

Yth. 1. Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM

- u.p. Kepala Divisi Keimigrasian;
- 2. Kepala Kantor Imigrasi
di Seluruh Indonesia

Menindaklanjuti Surat Edaran Kepala Satuan Tugas Penanganan Covid-19 Nomor 14 Tahun 2021 tentang Ketentuan Perjalanan Orang Dalam Negeri Dalam Masa Pandemi *Corona Virus Disease 2019* (Covid 19) serta memperhatikan Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 15 Tahun 2021 tentang Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat Darurat Pada Kabupaten dan Kota Se-Provinsi Jawa dan Bali, maka perlu menerbitkan Surat Edaran Direktur Izin Tinggal Keimigrasian sebagai pedoman teknis layanan izin tinggal keimigrasian pada masa Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) Se-Provinsi Jawa dan Bali. Berkenaan dengan hal tersebut, bersama ini diperintahkan sebagai berikut :

1. Kepala Divisi Keimigrasian

Melakukan pengawasan dan pengendalian pelaksanaan pemberian Izin Tinggal Keimigrasian pada masa Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat Berskala Mikro.

2. Kepala Kantor Imigrasi

Melaksanakan layanan Izin Tinggal Keimigrasian, dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Orang Asing pemegang Izin Tinggal kunjungan yang berasal dari Visa kunjungan saat kedatangan, Visa kunjungan 1 (satu) kali perjalanan, Visa kunjungan beberapa kali perjalanan, atau Kartu Perjalanan Pebisnis APEC (KPP APEC) yang berada di Wilayah Indonesia dapat mengajukan permohonan perpanjangan Izin Tinggal pada Kantor Imigrasi melalui Aplikasi Izin Tinggal Online;
- b. Orang Asing yang berada di wilayah Indonesia (Khusus Wilayah Jawa dan Bali) dan Izin Tinggalnya berakhir pada masa (PPKM) Berskala Mikro mulai tanggal 03 Juli 2021 sampai

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara



dengan 20 Juli 2021 dan masih berkeinginan tinggal di wilayah Indonesia, dapat mengajukan perpanjangan Izin Tinggal Keimigrasian melalui Aplikasi Izin Tinggal Online dengan mengunggah data dukung dan akan diproses setelah berakhirnya masa PPKM tersebut;

- c. Orang Asing pemegang Izin Tinggal Kunjungan, Izin Tinggal Terbatas atau Izin Tinggal Tetap yang tidak dapat diperpanjang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, dapat diberikan Izin Tinggal baru setelah memperoleh Persetujuan Visa;
- d. Orang Asing pemegang Izin Tinggal Terbatas atau Izin Tinggal Tetap sebagaimana dimaksud huruf c yang akan mengajukan permohonan Visa wajib melakukan prosedur pengembalian Dokumen Keimigrasian (EPO) ke Kantor Imigrasi melalui Aplikasi Izin Tinggal Online ;
- e. Pengajuan Izin Tinggal baru melalui permohonan Visa harus dilakukan sebelum Izin Tinggal berakhir, dalam hal orang asing *overstay* kurang dari 60 (enam puluh) hari wajib menyelesaikan pembayaran biaya beban sebelum pengajuan Visa;
- f. Pemberian Izin Tinggal baru tidak dihitung sebagai *overstay*, sepanjang pengajuan permohonan Visa dilakukan sebelum Izin Tinggal berakhir;
- g. Dalam hal Orang Asing:
 - 1) *Overstay* lebih dari 60 (enam puluh) hari;
 - 2) Dikenai Tindakan Administratif Keimigrasian berupa Deportasi; dan/atau
 - 3) Ditolak pemberian atau perpanjangan Izin Tinggalnya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan,Tidak dapat diberikan Izin Tinggal baru dan wajib segera meninggalkan wilayah Indonesia;

Demikian agar dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

a.n. Plt. Direktur Jenderal Imigrasi Direktur
Izin Tinggal Keimigrasian,



Ditandatangani secara elektronik oleh :
Pramella Y. Pasaribu

NIP. 196506111994032001

Tembusan :

1. Plt. Direktur Jenderal Imigrasi;
2. Pimpinan Tinggi Pratama di Lingkungan Ditjen Imigrasi;
3. Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM di seluruh Indonesia;
4. Atase Imigrasi dan Staf Teknis Imigrasi pada Perwakilan RI; dan
5. Arsip.



KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH SUMATERA UTARA

Jalan : Putri Hijau No. 4 Medan 20111.
Telepon: (061) 4579571 – Fax (061) 4521217

Laman: <http://sumut.kemerkumham.go.id>, Surel: divimsumut@gmail.com

Nomor : W.2.-GR.02.07-10556
Sifat : Penting
Lampiran : 1 (satu) berkas
Perihal : Layanan Izin Tinggal Keimigrasian

09 Juli 2021

- Yth. 1. Kepala Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan;
2. Kepala Kantor Imigrasi Kelas I TPI Polonia;
3. Kepala Kantor Imigrasi Kelas II TPI Belawan;
4. Kepala Kantor Imigrasi Kelas II TPI Pematang Siantar;
5. Kepala Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tanjung Balai Asahan;
6. Kepala Kantor Imigrasi Kelas II TPI Sibolga.

Sehubungan dengan surat Direktur Jenderal Imigrasi nomor: IMI.3-GR.01.01-1450 tanggal 05 Juli 2021 hal Pedoman Teknis Layanan Izin Tinggal Keimigrasian pada masa Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) Se-Provinsi Jawa dan Bali dan menindaklanjuti rapat virtual hari ini dengan Direktorat Jenderal Imigrasi pada tanggal 09 Juli 2021 pukul 09.00 WIB serta mengingat bahwa Aplikasi Izin Tinggal yang sudah di implementasikan sejak 2 (dua) bulan lalu, bersama ini disampaikan hal sebagai berikut:

1. Agar masing-masing Ka.UPT menerapkan Aplikasi Izin Tinggal secara Online (non walk in);
2. Agar masing-masing Ka.UPT memperhatikan pelayanan Izin Tinggal pada WNA (Warga Negara Asing) selama masa pandemi;
3. Berdasarkan hal tersebut di atas, diminta agar Ka.UPT membentuk tim Evaluasi pelaksanaan Aplikasi Izin Tinggal Online yang bersamaan dengan implementasi pelayanan Izin Tinggal bagi WNA (Warga Negara Asing) selama masa pandemi;
4. Evaluasi yang dimaksud agar segera dilaporkan ke Divisi Keimigrasian pada kesempatan pertama dengan waktu yang tidak terlalu lama.

Demikian disampaikan, untuk dilaksanakan.



Ditandatangani secara elektronik oleh :
An. Kepala Kantor Wilayah
Kepala Divisi Keimigrasian,
Anggiat Napitupulu
NIP. 19720203 199903 1 001

Tembusan Yth:

1. Plt. Direktur Jenderal Imigrasi;
2. Pimpinan Tinggi Pratama di Lingkungan Ditjen Imigrasi;
3. Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Sumatera Utara.



KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA RI
KANTOR WILAYAH SUMATERA UTARA
KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS TPI MEDAN

KEPUTUSAN KEPALA KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS TPI MEDAN
NOMOR: W.2.IMI.IMI.1-GR.01.01-6788 TAHUN 2021

TENTANG

TIM EVALUASI PELAKSANAAN APLIKASI IZIN TINGGAL ONLINE
PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS TPI MEDAN

KEPALA KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS TPI MEDAN

- MENIMBANG** :
- a. bahwa dalam rangka peningkatan efektivitas dan efisiensi pelaksanaan evaluasi implementasi aplikasi izin tinggal online pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan perlu untuk membentuk Tim Evaluasi Pelaksanaan Aplikasi dimaksud;
 - b. bahwa Tim Evaluasi Pelaksanaan Aplikasi Izin Tinggal Online, terdiri dari unsur Pejabat Administrator, Pejabat Pengawas, dan Pelaksana yang melaksanakan tugas dan fungsi Izin Tinggal Keimigrasian;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan tentang Tim Evaluasi Pelaksanaan Aplikasi Izin Tinggal Online pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan.

- MENINGGAT** :
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112);
 2. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 52, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5216);

3. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2013 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 68, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5409);
4. Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI Nomor 27 Tahun 2014 tentang 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 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1697);
5. Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI Nomor 19 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Imigrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 916).
6. Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI Nomor 27 Tahun 2021 tentang Pembatasan Orang Asing Masuk ke Wilayah Indonesia dalam Masa Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat Darurat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 827).

MEMUTUSKAN:

MENETAPKAN : **KEPUTUSAN KEPALA KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS TPI MEDAN TENTANG TIM EVALUASI PELAKSANAAN APLIKASI IZIN TINGGAL ONLINE PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS TPI MEDAN**

KESATU : Membentuk Tim Evaluasi Pelaksanaan Aplikasi Izin Tinggal Online pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan dengan susunan organisasi sebagaimana dalam lampiran keputusan ini;

KEDUA : Menunjuk pejabat dan pegawai yang namanya tercantum dalam lampiran keputusan ini sebagai Tim Evaluasi Pelaksanaan Aplikasi Izin Tinggal Online pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan;

KETIGA : Tim Evaluasi Pelaksanaan Aplikasi Izin Tinggal Online pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

1. Melakukan pengumpulan data dan analisis terkait pelayanan keimigrasian bagi Warga Negara Asing melalui Aplikasi Izin Tinggal Online;
2. Menyusun dokumentasi terkait implementasi Aplikasi Izin Tinggal Online pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan;
3. Melakukan identifikasi kebutuhan sarana dan prasarana pendukung implementasi Aplikasi Izin Tinggal Online pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan;
4. Melakukan evaluasi terhadap implementasi Sistem Notifikasi Izin Tinggal Keimigrasian pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan;
6. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada Kepala Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan selaku penanggung jawab.

KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan, akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Medan
Pada Tanggal : 12 Juli 2021

KEPALA,

TATO JULIADIN HIDAYAWAN

NIP. 19690729 199903 1 001

Tembusan:

1. Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Sumatera Utara;
2. Kepala Divisi Keimigrasian Kantor Wilayah Kemenkumham Sumatera Utara;
3. Yang bersangkutan;
4. Arsip.....

Lampiran

Keputusan Kepala Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan

Nomor : W.2.IMI.IMI.1-GR.01.01-6788 TAHUN 2021

Tanggal : 12 Juli 2021

TIM EVALUASI PELAKSANAAN APLIKASI IZIN TINGGAL ONLINE PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS TPI MEDAN

Penanggung Jawab : Kepala Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan

Ketua Tim : Kepala Bidang Dokumen Perjalanan dan Izin Tinggal
Keimigrasian

Sekretaris : Kepala Seksi Izin Tinggal Keimigrasian

Anggota : 1. Oky Setiawan (Analisis Keimigrasian Pertama);
2. Dicky Akbar Ginting (Analisis Keimigrasian Pertama);
3. Maria Rivera Parasian Panjaitan (Analisis Keimigrasian
Pertama);
4. Firdaus Silabi Al-Attar (Analisis Keimigrasian Pertama);
5. Bintang Ayu Soraya (Analisis Keimigrasian Pertama);

KEPALA,

TATO JULIADIN HIDAYAWAN

NIP. 19690729 199903 1 001



KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH SUMATERA UTARA
KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS TPI MEDAN
Jalan Gatot Subroto KM 6,2 No.268 A Medan Kode Pos 20127
Telepon (061) 8452112 Faksimili (061) 8455941
Laman : medan.imigrasi.go.id, Email : kanim_medan@imigrasi.go.id

Nomor : W.2.IMI.IMI.1-UM.01.01-7433 3 Agustus 2021
Sifat : Segera
Lampiran : 2 (dua) berkas
Hal : Penyampaian Laporan Implementasi Aplikasi Permohonan
Izin Tinggal Online

Yth. Kepala Kantor Wilayah

Kementerian Hukum dan HAM Sumatera Utara
u.p. Kepala Divisi
Keimigrasiandi tempat

Menindaklanjuti Surat Kepala Divisi Keimigrasian Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Sumatera Utara Nomor: W.2.-GR.02.07-10556 perihal Layanan Izin Tinggal Keimigrasian, bersama ini dengan hormat kami sampaikan bahwa Kantor Imgrasi Kelas I Khusus TPI Medan telah secara efektif menerapkan Aplikasi Permohonan Izin Tinggal Online dan membentuk Tim Evaluasi Pelaksanaan Aplikasi Izin Tinggal Online dengan laporan Monitoring dan Evaluasi pelaksanaan aplikasi sebagaimana dimaksud diatas (terlampir).

Demikian atas perhatian dan arahan Bapak kami sampaikan terima kasih.

Plh. Kepala Kantor,

Widiyanto
NIP. 196803021993031003

Tembusan:

1. Direktur Izin Tinggal Keimigrasian;
2. Kepala Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan (sebagai laporan).

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

262

Document Accepted 11/7/23



KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA RI
KANTOR WILAYAH SUMATERA UTARA
KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS TPI MEDAN

KEPUTUSAN KEPALA KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS TPI MEDAN
NOMOR: W.2.IMI.IMI.1-GR.01.01-6788 TAHUN 2021

TENTANG

TIM EVALUASI PELAKSANAAN APLIKASI IZIN TINGGAL ONLINE
PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS TPI MEDAN
KEPALA KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS TPI MEDAN

- MENIMBANG** :
- a. bahwa dalam rangka peningkatan efektivitas dan efisiensi pelaksanaan evaluasi implementasi aplikasi izin tinggal online pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan perlu untuk membentuk Tim Evaluasi Pelaksanaan Aplikasi dimaksud;
 - b. bahwa Tim Evaluasi Pelaksanaan Aplikasi Izin Tinggal Online, terdiri dari unsur Pejabat Administrator, Pejabat Pengawas, dan Pelaksana yang melaksanakan tugas dan fungsi Izin Tinggal Keimigrasian;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan tentang Tim Evaluasi Pelaksanaan Aplikasi Izin Tinggal Online pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan.
- MENINGAT** :
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112);
 2. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 52, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5216);

3. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2013 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 68, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5409);
4. Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI Nomor 27 Tahun 2014 tentang 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 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1697);
5. Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI Nomor 19 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Imigrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 916);
6. Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI Nomor 27 Tahun 2021 tentang Pembatasan Orang Asing Masuk ke Wilayah Indonesia dalam Masa Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat Darurat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 827).

MEMUTUSKAN:

MENETAPKAN : **KEPUTUSAN KEPALA KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS TPI MEDAN TENTANG TIM EVALUASI PELAKSANAAN APLIKASI IZIN TINGGAL ONLINE PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS TPI MEDAN**

KESATU : Membentuk Tim Evaluasi Pelaksanaan Aplikasi Izin Tinggal Online pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan dengan susunan organisasi sebagaimana dalam lampiran keputusan ini;

KEDUA : Menunjuk pejabat dan pegawai yang namanya tercantum dalam lampiran keputusan ini sebagai Tim Evaluasi Pelaksanaan Aplikasi Izin Tinggal Online pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan;

KETIGA : Tim Evaluasi Pelaksanaan Aplikasi Izin Tinggal Online pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

1. Melakukan pengumpulan data dan analisis terkait pelayanan keimigrasian bagi Warga Negara Asing melalui Aplikasi Izin Tinggal Online;
2. Menyusun dokumentasi terkait implementasi Aplikasi Izin Tinggal Online pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan;
3. Melakukan identifikasi kebutuhan sarana dan prasarana pendukung implementasi Aplikasi Izin Tinggal Online pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan;
4. Melakukan evaluasi terhadap implementasi Sistem Notifikasi Izin Tinggal Keimigrasian pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan;
5. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada Kepala Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan selaku penanggung jawab.

KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan, akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Medan
Pada Tanggal : 12 Juli 2021

KEPALA,

TATO JULIADIN HIDAYAWAN

NIP. 19690729 199903 1 001

Tembusan:

1. Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Sumatera Utara;
2. Kepala Divisi Keimigrasian Kantor Wilayah Kemenkumham Sumatera Utara;
3. Yang bersangkutan;
4. Arsip.....

Lampiran

Keputusan Kepala Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan

Nomor : W.2.IMI.IMI.1-GR.01.01-6788 TAHUN 2021

Tanggal : 12 Juli 2021

**TIM EVALUASI PELAKSANAAN APLIKASI IZIN TINGGAL
ONLINE PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I
KHUSUS TPI MEDAN**

Penanggung Jawab : Kepala Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan

Ketua Tim : Kepala Bidang Dokumen Perjalanan dan Izin Tinggal
Keimigrasian

Sekretaris : Kepala Seksi Izin Tinggal Keimigrasian

Anggota : 1. Oky Setiawan (Analisis Keimigrasian Pertama);
2. Dicky Akbar Ginting (Analisis Keimigrasian Pertama);
3. Maria Rivera Parasian Panjaitan (Analisis Keimigrasian
Pertama);
4. Firdaus Silabi Al-Attar (Analisis Keimigrasian Pertama);
5. Bintang Ayu Soraya (Analisis Keimigrasian Pertama).

KEPALA,

TATO JULIADIN HIDAYAWAN

NIP. 19690729 199903 1 001



KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH SUMATERA UTARA
KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS TPI MEDAN
Jalan Gatot Subroto KM 6,2 No.268 A Medan Kode Pos 20127Telepon
(061) 8452112 Faksimili (061) 8455941
Laman : medan.imigrasi.go.id, Email : kanim_medan@imigrasi.go.id

LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
TENTANG
PELAKSANAAN APLIKASI PERMOHONAN IZIN TINGGAL ONLINE PADA
KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS TPI MEDAN

A. Pendahuluan

1. Umum

Direktorat Jenderal Imigrasi dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat, termasuk di dalamnya peningkatan kualitas pelayanan pada Warga Negara Asing, telah menerapkan beberapa inovasi baru di bidang pelayanan Izin Tinggal Keimigrasian. Inovasi pelayanan yang diterapkan saat ini salah satunya adalah Aplikasi Permohonan Izin Tinggal Online. Aplikasi Permohonan Izin Tinggal Online merupakan Aplikasi berbasis web yang bertujuan untuk memberikan layanan Izin Tinggal Keimigrasian secara online kepada pemohon Izin Tinggal Keimigrasian. Adapun jenis aplikasi yang terdapat pada Aplikasi Izin Tinggal Online ini diantaranya adalah:

- a. IT Online, yaitu Aplikasi penyampaian permohonan untuk perpanjangan Izin Tinggal kunjungan, Izin Tinggal Terbatas, Izin Tinggal Tetap, Alih Status Izin Tinggal Keimigrasian serta perubahan status orang asing;
- b. Pelaporan ITAS, yaitu Aplikasi pemberian Izin Tinggal Terbatas berdasarkan vitas.
- c. Manajemen Layanan yaitu, Aplikasi untuk melihat status layanan permohonan yang sedang proses;
- d. FAQ (Frequently Asked Questions) yaitu halaman yang memuat berbagai pertanyaan yang sering ditanyakan mengenai tata cara, persyaratan serta peraturan mengenai proses Izin Tinggal Keimigrasian.

Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan telah melaksanakan arahan adari Direktorat Jenderal Imigrasi melalui Direktur Izin Tinggal Keimigrasian dengan melakukan proses terhadap permohonan izin tinggal melalui aplikasi permohonan izin tinggal online dan melakukan sosialisasi terkait aplikasi tersebut. Kegiatan yang dilakukan adalah memberikan informasi kepada pemohon dan mengenalkan tentang bagaimana cara kerja dari aplikasi permohonan izin tinggal online.

Melalui Aplikasi Permohonan Izin Tinggal Online ini, diharapkan pemohon izin tinggal (penjamin maupun orang asing) dapat terbantu dengan fasilitas dan kemudahan yang ditawarkan dalam aplikasi ini. Namun, dalam pelaksanaan masih perlu dilakukan monitoring dan evaluasi agar dapat diketahui efektivitas dari penerapan aplikasi Permohonan Izin Tinggal Online tersebut dan kendala apa saja yang dihadapi dalam penerapannya.

2. Maksud dan Tujuan

a. Maksud

- 1) Untuk melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan aplikasi permohonan izin tinggal online terhadap pelayanan izin tinggal keimigrasian pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan;
- 2) Untuk mengetahui permasalahan dan kendala apa saja yang dihadapi dalam implementasi pelaksanaan aplikasi permohonan izin tinggal online pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan.

b. Tujuan

- 1) Agar implementasi aplikasi permohonan izin tinggal online dapat dilaksanakan secara optimal;
- 2) Agar setiap permasalahan yang ditemukan dapat segera dilakukan tindak lanjut.

3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup pelaksanaan monitoring dan evaluasi penerapan aplikasi permohonan izin tinggal online pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan.

4. Dasar

Dasar hukum dalam pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi Aplikasi Permohonan Izin Tinggal Online pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan adalah sebagai berikut:

- a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan;
- b. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian;
- c. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2013 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian;
- d. Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI Nomor 27 Tahun 2014 tentang 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;

- e. Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI Nomor 19 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Imigrasi;
- f. Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI Nomor 27 Tahun 2021 tentang Pembatasan Orang Asing Masuk ke Wilayah Indonesia dalam Masa Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat Darurat;
- g. Surat Keputusan Kepala Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan Nomor: W.2.IMI.IMI.1-GR.01.01-6788 Tahun 2021 Tanggal 12 Juli 2021 tentang Tim Evaluasi Pelaksanaan Aplikasi Izin Tinggal Online pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan.

B. Kegiatan yang Dilaksanakan

Kegiatan Monitoring dan Evaluasi terhadap Pelaksanaan Aplikasi Permohonan Izin Tinggal Online pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan, meliputi:

- 1. Telah dilakukan pengumpulan dan analisis data jumlah permohonan izin tinggal Warga Negara Asing melalui Aplikasi Permohonan Izin Tinggal Online;
- 2. Melakukan identifikasi terhadap permasalahan dan kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan aplikasi permohonan iizn tinggal online;
- 3. Melaksanakan sosialisasi dalam bentuk pemberian informasi kepada pemohon dan mengenalkan tentang bagaimana cara kerja dari aplikasi permohonan izin tinggal online;
- 4. Melaksanakan identifikasi terhadap kebutuhan sarana dan prasarana pendukung implementasi Aplikasi Izin Tinggal Online pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan

C. Hasil yang Dicapai

Hasil dari pelaksanaan kegiatan monitoring dan evaluasi terhadap Pelaksanaan Aplikasi Permohonan Izin Tinggal Online adalah sebagai berikut:

- 1. Jumlah permohonan izin tinggal Warga Negara Asing melalui Aplikasi Permohonan Izin

| No. | Jenis Alur Permohonan | Jumlah |
|--------------|-----------------------|--------|
| 1. | Manual | 81 |
| 2. | Online | 30 |
| Total | | 111 |

Tinggal Online periode 05 s.d. 30 Juli 2021 dengan jumlah permohonan sebagai berikut:

2. Berdasarkan hasil rekapitulasi data jumlah permohonan izin tinggal melalui aplikasi permohonan izin tinggal online periode 05 Juli s.d. 30 Agustus 2021 bahwa jumlah permohonan yang dilakukan melalui aplikasi permohonan izin tinggal online prosentase kurang lebih 30% dari jumlah total permohonan. Kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan aplikasi permohonan izin tinggal online adalah diantaranya adalah:
 - a. Terdapat kendala atau permasalahan teknis dalam mengakses laman website <https://izintinggal-online.imigrasi.go.id/>, yang mengakibatkan pemohon tidak dapat melakukan permohonan izin tinggal melalui aplikasi permohonan izin tinggal online. Tindak lanjut dari permasalahan tersebut adalah pemohon datang ke Kantor Imigrasi untuk melaporkan kendala tersebut dan petugas membantu untuk melakukan input permohonan melalui aplikasi permohonan izin tinggal online atau apabila terjadi kendala yang sama maka petugas melakukan input manual sesuai dengan arahan pimpinan.
 - b. Terdapat beberapa kali permohonan yang tidak sinkron dengan data yang ada di Databased pada SIMKIM V.2 Izin Tinggal, sebagai contoh: permohonan perpanjangan Izin Tinggal Kunjungan ke-3 namun dalam aplikasi masih tercatat sebagai permohonan ke-2. Selain itu juga beberapa data-data *error* yang masih ditemukan. Tindak lanjut atas kendala tersebut adalah petugas melaporkan permasalahan terkait kendala tersebut dan meminta arahan kepada pimpinan, dilanjutkan dengan melakukan input permohonan secara manual sesuai dengan arahan pimpinan.
 - c. Terhadap permasalahan tersebut, petugas mengumpulkan dokumentasi sebagai bahan monitoring dan evaluasi. (Lampiran I)
3. Telah disosialisasikan kepada pemohon terkait Aplikasi Permohonan Izin Tinggal Online sehingga beberapa permohonan telah dilakukan sendiri oleh pemohon dari rumah atau tempat kedudukan masing-masing dan datang ke Kantor Imigrasi untuk melakukan verifikasi berkas permohonan dan mencetak billing pembayaran.
4. Dikarenakan masih terdapat pemohon izin tinggal online yang mengalami kesulitan dalam input permohonan melalui aplikasi permohonan izin tinggal online, sehingga memerlukan bantuan petugas dalam penginputannya. Beberapa sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam menunjang kegiatan ini adalah beberapa perangkat pendukung seperti computer, scanner, printer, dan akses internet yang memadai.

5. Kesimpulan dan Saran

a. Simpulan

- 1) Izin Tinggal Online telah diimplementasikan secara efektif di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan;

- 2) Masih ditemukan kendala teknis pada aplikasi permohonan Izin Tinggal Online sehingga harus dialihkan kembali proses permohonannya ke manual; dan
- 3) Selama pandemi covid 19, sosialisasi yang dilakukan saat ini melalui virtual dan di lingkungan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan.

b. Saran

- 1) Melaporkan kendala atau *bugs* pada aplikasi ke Direktorat Jenderal Imigrasi agar menjadi perhatian dan segera ditindaklanjuti; dan
- 2) Secara konsisten melakukan sosialisasi ke masyarakat agar seluruh permohonan izin tinggal melalui aplikasi izin tinggal online.

6. Penutup

Demikian laporan ini dibuat sebagai bahan evaluasi dan masukan kepada pimpinan.

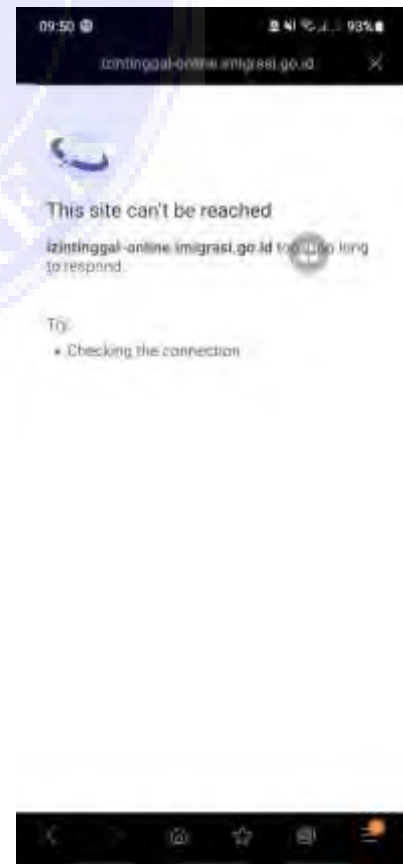
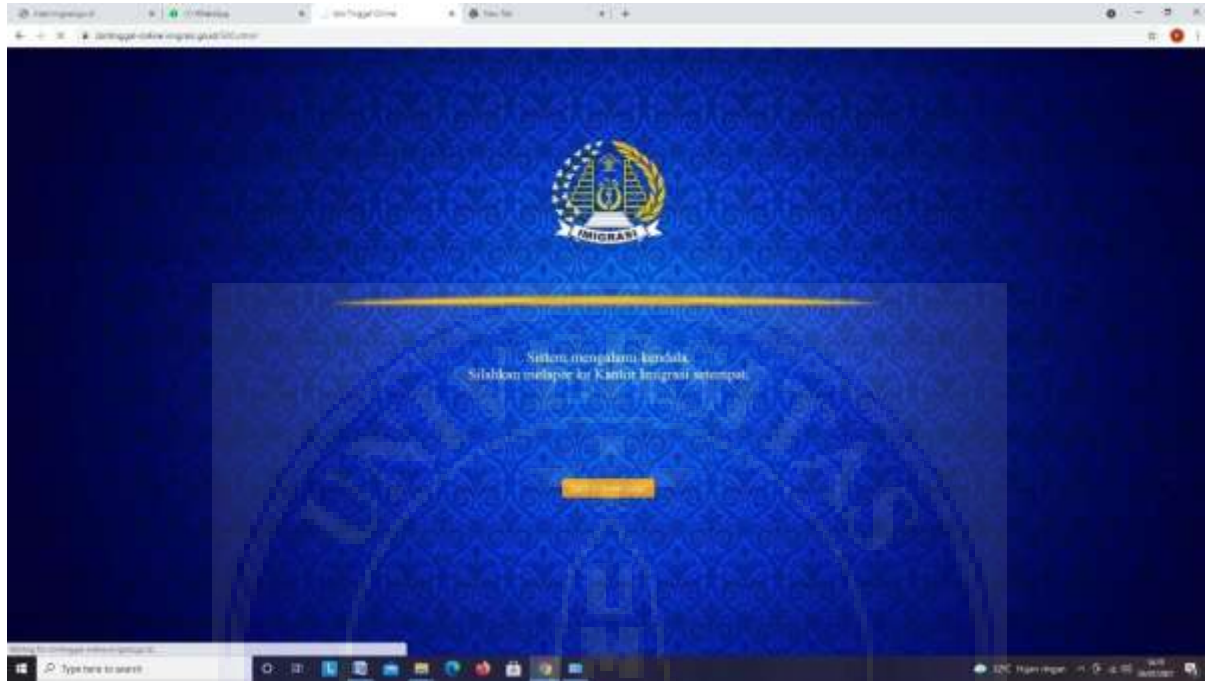


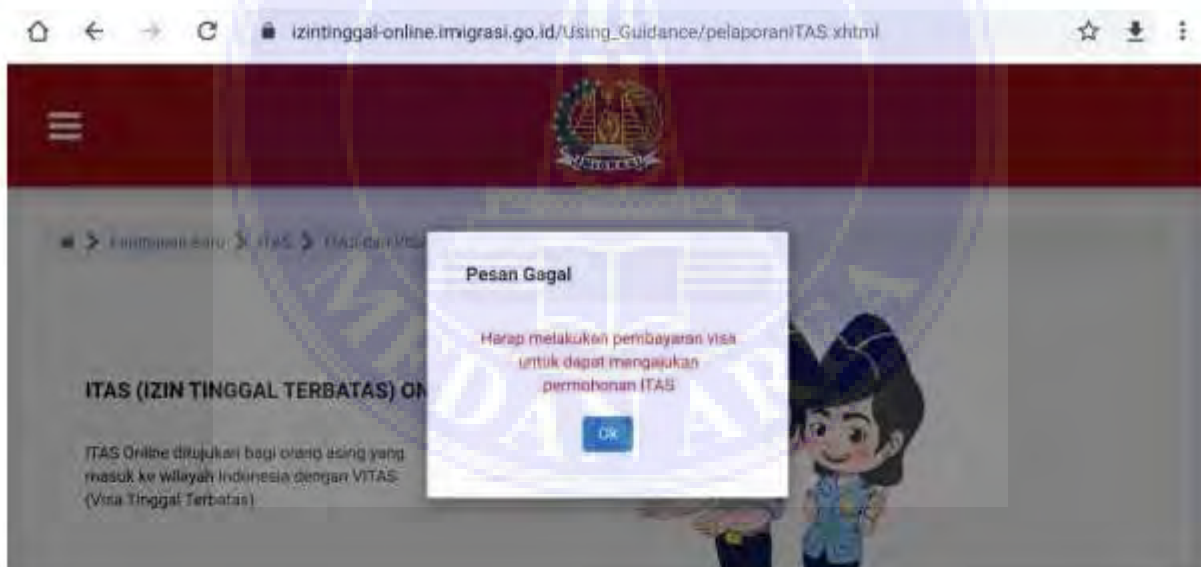
Dibuat di Medan
Pada tanggal 2 Agustus 2021
Ketua Tim,

Widiyanto
NIP. 196803021993031003

Lampiran I

DOKUMENTASI PERMASALAHAN TEKNIS PADA APLIKASI PERMOHONAN IZIN TINGGAL ONLINE







KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA

DIREKTORAT JENDERAL IMIGRASI

Jl. H.R. Rasuna Said Kav. X-6 No. 8 Jakarta Selatan

Telepon (021) 5224658 Faksimili (021) 5225032

Laman: www.imigrasi.go.id Email: imi_satu@yahoo.co.id

Nomor : IMI-GR.01.01-0176

10 Agustus 2021

Sifat : Segera

Lampiran : -

Hal : Pedoman Teknis Layanan Izin Tinggal Keimigrasian Selama Pelaksanaan Pengembangan Aplikasi Izin Tinggal Online (IT Online)

Yth. 1. Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM

u.p. Kepala Divisi Keimigrasian;

2. Kepala Kantor Imigrasi di Seluruh Indonesia

Sehubungan dengan pelaksanaan pengembangan Aplikasi Izin Tinggal Online (IT Online) dan dalam rangka memberikan pelayanan izin tinggal keimigrasian kepada masyarakat yang berke-PASTI-an (Profesional, Akuntabel, Sinergi, Transparan dan Inovatif), bersama ini diperintahkan kepada:

1. Kepala Divisi Keimigrasian;

Melakukan pembinaan, pengendalian dan pengawasan pemberian layanan Izin Tinggal Keimigrasian pada masa Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat.

2. Kepala Kantor Imigrasi;

Melaksanakan layanan Izin Tinggal Keimigrasian, dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Menyediakan media WhatsApp atau *Email* sebagai sarana penyampaian permohonan layanan izin tinggal keimigrasian dari masyarakat;
- b. Melakukan sosialisasi tentang kebijakan penyampaian permohonan layanan izin tinggal keimigrasian melalui media WhatsApp atau *Email* atau datang langsung ke Kantor Imigrasi disertai penetapan jam layanan kantor imigrasi melalui laman/media resmi kantor imigrasi dan berkoordinasi dengan Bagian Humas dan Umum, Sekretariat Direktorat Jenderal Imigrasi;
- c. Melakukan pemantauan secara berkala pada media WhatsApp atau *Email* guna melakukan pengecekan permohonan layanan izin tinggal yang diajukan oleh masyarakat;
- d. Menerima dan menindaklanjuti permohonan layanan Izin Tinggal keimigrasian yang disampaikan melalui media WhatsApp atau *Email* atau datang langsung ke Kantor Imigrasi. Dalam hal permohonan diterima pada jam layanan yang ditetapkan oleh kantor imigrasi, proses entri permohonan pada Aplikasi Penerbitan Izin Tinggal harus dilaksanakan pada jam kerja di hari yang sama. Sedangkan jika permohonan diterima melewati jam layanan yang ditetapkan, maka proses entri permohonan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikat Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara



- pada Aplikasi Penerbitan Izin Tinggal dapat dilakukan pada jam kerjahari berikutnya;
- e. Menyampaikan pemberitahuan kepada pemohon yang mengajukan permohonan melalui media WhatsApp atau *Email* sesuai dengan tahapan sebagai berikut:
 - 1) Permohonan Diterima/Ditolak Kantor Imigrasi;
 - 2) Transaksi Pembayaran;
 - 3) Pengambilan Data Biometrik (jika diperlukan);
 - 4) Layanan Selesai.
 - f. Pemberitahuan sebagaimana dimaksud pada huruf e diatas, disampaikan oleh petugas melalui media WhatsApp atau *Email* kepada pemohon. Dalam hal pemberitahuan permohonan Diterima/Ditolak, disampaikan dalam kurun waktu paling lama 1 x 24 jam sejak permohonan diterima melalui media WhatsApp atau *Email*;
 - g. Menyelesaikan permohonan sesuai dengan peraturan Perundang-Undangan yang berlaku;
 - h. Melaporkan pelaksanaan layanan izin keimigrasian pada masa Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) kepada Direktur Jenderal Imigrasi c.q. Direktur Izin Tinggal Keimigrasian;
 - i. Menyediakan layanan *customer service* yang responsif dalam menanggapi kebutuhan informasi dari masyarakat.

Demikian untuk dilaksanakan dengan penuh tanggungjawab.

Plt. Direktur Jenderal Imigrasi,



Ditandatangani secara elektronik oleh :

Prof. Dr. Widodo Ekatjahjana, S.H., M.Hum.
NIP 197105011993031001

Tembusan:

1. Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia;
2. Wakil Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia;
3. Sekretaris Jenderal;
4. Inspektur Jenderal;
5. Pimpinan Tinggi Pratama di Lingkungan Direktorat Jenderal Imigrasi;
6. Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia;
7. A r s i p



UNIVERSITAS MEDAN AREA

PASCASARJANA

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, 7366878, 7364348 ☎ (061) 7368012 Medan 20223
Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79B/Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 42402994 ☎ (061) 8228331 Medan 20122
Website: www.uma.ac.id | www.pasca.uma.ac.id **E-Mail:** univ_medanarea@uma.ac.id

KEPUTUSAN DIREKTUR PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA No. 413/PPS-UMA/D/SK/01/IV/2022

TENTANG PENGANGKATAN KOMISI PEMBIMBING TESIS MAHASISWA PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA SEMESTER GANJIL T.A. 2021/2022

- Membaca** : Surat Ketua Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik No. 018/PPS-UMA/KPS-I/01/IV/2022 tanggal 12 April 2022 Tentang Permohonan Penerbitan SK Komisi Pembimbing Tesis Mahasiswa Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik.
- Menimbang** : a. Bahwa mahasiswa Pascasarjana Universitas Medan Area yang telah Lulus Mata Kuliah Metodologi Penelitian dianggap telah memenuhi syarat untuk menyusun Tesis,
b. Bahwa untuk terlaksananya penyusunan Tesis, diperlukan Dosen Pembimbing bagi setiap mahasiswa.
- Mengingat** : a. Undang-undang Republik Indonesia No. 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi,
b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi Dan Pengelolaan Perguruan Tinggi,
c. Surat Keputusan Rektor Universitas Medan Area No. 212/UMA.'09.I/III/2020 Tentang Regulasi Pelaksanaan Penyusunan Tesis Universitas Medan Area

MEMUTUSKAN

- Menetapkan Pertama** : Mengangkat Komisi Pembimbing Tesis Mahasiswa Pascasarjana Semester Genap T.A. 2021/2022 pada Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik,
- Kedua** : Tugas dan Fungsi Pembimbing sesuai dengan ketentuan Pedoman Kurikulum Pascasarjana Universitas Medan Area
- Ketiga** : Komisi Pembimbing bertanggung jawab kepada Direktur Pascasarjana Universitas Medan Area
- Keempat** : Pembiayaan pembimbingan tesis mahasiswa disesuaikan dengan ketentuan yang berlaku.

Ditetapkan di Medan
Pada Tanggal : 16 April 2022

Direktur,



Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS

Tembusan :

1. Ketua Program Studi MAP
2. Dosen Pembimbing
3. Peringgal

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 11/7/23

Access From (repository.uma.ac.id)11/7/23

Lampiran : **Keputusan Direktur Pascasarjana Universitas Medan Area**
 Nomor : **413/PPS-UMA/D/SK/01/IV/2022**
 Tentang : **Pengangkatan Komisi Pembimbing Tesis Mahasiswa Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Medan Area Semester Genap Tahun Akademik 2021/2022**

| No. | Nama Mahasiswa | NPM | Komisi Pembimbing | |
|-----|--|------------------|-----------------------------------|-------------------------------------|
| | | | Pembimbing I | Pembimbing II |
| 1 | Muhammad Riski Fadli Sitorus | 191801006 | Dr. Adam, MAP | Dr. Isnaini, SH, M.Hum |
| 2 | Yurika Dewi | 211801001 | Dr. Budi Hartono, M.Si | Dr. Adam, MAP |
| 3 | Indria Sari Siregar | 211801002 | Prof. Dr. Ir. Yusniar Lubis, MMA | Dr. Budi Hartono, M.Si |
| 4 | Ijan Paulinus Sijabat | 211801005 | Prof. Dr. Ir. Yusniar Lubis, MMA | Dr. Budi Hartono, M.Si |
| 5 | Nidi Watri | 211801006 | Dr. Budi Hartono, M.Si | Dr. Adam, MAP |
| 6 | Muhammad Hanbali Bakti | 211801010 | Dr. Nina Siti Salmaniah Srg, M.Si | Dr. Budi Hartono, M.Si |
| 7 | Maria Rivera Parasion Panjaitan | 211801016 | Dr. Budi Hartono, M.Si | Dr. Adam, MAP |
| 8 | Abdul Jousef Sitepu | 211801021 | Dr. Nina Siti Salmaniah Srg, M.Si | Dr. Budi Hartono, M.Si |
| 9 | Romi Indra Cahaya Debataraja | 211801027 | Dr. Budi Hartono, M.Si | Dr. Maksum Syahri Lubis, S.STP, MAP |

Medan, 16 April 2022
 Direktur,



Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS



UNIVERSITAS MEDAN AREA

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, 7366878, 7364348 ☎ (061) 7368012 Medan 20223
Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 8225602 ☎ (061) 8226331 Medan 20122
Website: www.uma.ac.id E-Mail: univ_medanarea@uma.ac.id

KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS MEDAN AREA NOMOR : 1818/UMA/A/01.4/VI/2022

TENTANG

PANITIA SEMINAR PROPOSAL PASCASARJANA PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK T.A. 2021/2022

REKTOR UNIVERSITAS MEDAN AREA

- MEMBACA** : Surat Direktur Pascasarjana Nomor : 553/PPS-UMA/D/01/VI/2022 tanggal 2 Juni 2022.
- MENIMBANG** :
1. Bahwa Mahasiswa yang telah menyelesaikan kuliah dan ujian untuk setiap mata kuliah yang diprogram dalam Program Studi Magister pada Pascasarjana, dianggap telah memenuhi persyaratan untuk menempuh Seminar Proposal.
 2. Bahwa untuk menyelenggarakan Seminar Proposal tersebut pada diktum 1 perlu di bentuk Panitia Seminar Proposal Pascasarjana Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik Universitas Medan Area.
- MENGINGAT** :
1. Undang-undang Republik Indonesia No. 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi.
 2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi Dan Pengelolaan Perguruan Tinggi.
 3. Peraturan Presiden Nomor 8 Tahun 2012 Tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (KKNI).
 4. Peraturan Menteri Riset, Teknologi Dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2016 Tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi.
 5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
 6. Surat Edaran Mendikbud Nomor 36962 /MPK.A/HK/2020 Tentang Pembelajaran Daring dan Bekerja dari Rumah dalam Rangka Pencegahan *Corona Virus Diseases (Covid-19)*
 7. Surat Keputusan Yayasan Pendidikan Haji Agus Salim Nomor 273 B/YPHAS/2014 tanggal 03 April 2014 Tentang Perubahan Pendistribusian Biaya Pendidikan Mahasiswa Strata-1 (S1) di Lingkungan Universitas Medan Area.
 8. Surat Keputusan Rektor Universitas Medan Area Nomor 907/R.07/II/2015 Tanggal 11 Pebruari 2015 Tentang Peraturan Akademik Universitas Medan Area.
 9. Statuta Universitas Medan Area Tahun 2022.
 10. Rencana Strategis Universitas Medan Area Tahun 2021-2025.
 11. Pedoman SPMI Universitas Medan Area Tahun 2021.

MEMUTUSKAN

- MENETAPKAN** :
- Pertama : Mengukuhkan Panitia Seminar Proposal Pascasarjana Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik sebagaimana tersebut dalam lampiran keputusan ini.
- Kedua : Ujian sebagaimana dimaksud dalam diktum pertama akan diselenggarakan pada tanggal yang ditentukan oleh Pascasarjana/Prodi.
- Ketiga : Rektor bertindak sebagai pengawas Seminar Proposal pada diktum pertama di atas.
- Keempat : Masa berlaku SK Seminar Proposal ini hanya 2 bulan setelah tanggal penerbitan.
- Kelima : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan segala sesuatunya akan diubah dan diperbaiki bilamana terdapat kekeliruan dalam pembuatannya.

Ditetapkan di : Medan
Tanggal : 06 Juni 2022

An. Rektor
Wakil Rektor Bid. Pendidikan,
Penelitian dan Pengabdian,


Sheehy Maulana, ST, MT

Tembusan ;
1. Panitia Ujian
2. Keuangan
3. BAKAI

LAMPIRAN SURAT KEPUTUSAN REKTOR
NOMOR : 1818/UMA/A/01.4/VI/2022
TANGGAL : 06 JUNI 2022

**DAFTAR PESERTA DAN PANITIA SEMINAR PROPOSAL
PASCASARJANA PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

| NO | NAMA | NPM | KETUA/PEMBIMBING I | SEKRETARIS | PEMBIMBING II |
|-----------|---------------------------------|------------|---------------------------|--------------------------------|------------------------|
| 1 | Monalisa Aritonang | 181801077 | Dr. Budi Hartono, M.Si | Jaenal Abidin, S.Sos, MA, Ph.D | Dr. Isnaini, SH, M.Hum |
| 2 | Maria Rivera Parasion Panjaitan | 211801016 | Dr. Budi Hartono, M.Si | Jaenal Abidin, S.Sos, MA, Ph.D | Dr. Adam, MAP |

06 Juni 2022
An. Rektor,
Wakil Rektor Bid. Pendidikan,
Penelitian dan Pengabdian,



Sheryly Maulana, ST, MT



UNIVERSITAS MEDAN AREA

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, 7366878, 7364348 ☎ (061) 7368012 Medan 20223
Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 8225602 ☎ (061) 8226331 Medan 20122
Website: www.uma.ac.id E-Mail: univ_medanarea@uma.ac.id

KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS MEDAN AREA NOMOR : 4255/UMA/A/01.4/XI/2022

TENTANG

PANITIA SEMINAR HASIL PASCASARJANA PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK T.A. 2022/2023

REKTOR UNIVERSITAS MEDAN AREA

MEMBACA : Surat Direktur Pascasarjana Nomor : 1400/PPS-UMA/D/01/X/2022 tanggal 31 Oktober 2022,

MENIMBANG : 1. Bahwa Mahasiswa yang telah menyelesaikan kuliah dan ujian untuk setiap mata kuliah yang diprogram dalam Program Studi Magister pada Pascasarjana, dianggap telah memenuhi persyaratan untuk menempuh Seminar Hasil,
2. Bahwa untuk menyelenggarakan Seminar Hasil tersebut pada diktum I perlu di bentuk Panitia Seminar Hasil Pascasarjana Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik Universitas Medan Area.

MENINGAT : 1. Undang-undang Republik Indonesia No. 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi.
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi Dan Pengelolaan Perguruan Tinggi.
3. Peraturan Presiden Nomor 8 Tahun 2012 Tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (KKNI).
4. Peraturan Menteri Riset, Teknologi Dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2016 Tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi.
5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
6. Surat Edaran Mendikbud Nomor 36962 /MPK.A/HK/2020 Tentang Pembelajaran Daring dan Bekerja dari Rumah dalam Rangka Pencegahan *Corona Virus Diseases (Covid-19)*
7. Surat Keputusan Yayasan Pendidikan Haji Agus Salim Nomor 273 B/YPHAS/2014 tanggal 03 April 2014 Tentang Perubahan Pendistribusian Biaya Pendidikan Mahasiswa Strata-I (S1) di Lingkungan Universitas Medan Area.
8. Surat Keputusan Rektor Universitas Medan Area Nomor 907/R.07/II/2015 Tanggal 11 Pebruari 2015 Tentang Peraturan Akademik Universitas Medan Area.
9. Statuta Universitas Medan Area Tahun 2022.
10. Rencana Strategis Universitas Medan Area Tahun 2021-2025.
11. Pedoman SPMI Universitas Medan Area Tahun 2021.

MEMUTUSKAN

MENETAPKAN :

Pertama : Mengukuhkan Panitia Seminar Hasil Pascasarjana Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik sebagaimana tersebut dalam lampiran keputusan ini.
Kedua : Ujian sebagaimana dimaksud dalam diktum pertama akan diselenggarakan pada tanggal yang ditentukan oleh Pascasarjana/Prodi.
Ketiga : Rektor bertindak sebagai pengawas Seminar Hasil pada diktum pertama di atas.
Keempat : Masa berlaku SK Seminar Hasil ini hanya 1 bulan setelah tanggal penerbitan.
Kelima : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan segala sesuatunya akan diubah dan diperbaiki bilamana terdapat kekeliruan dalam pembuatannya.

Ditetapkan di : Medan
Tanggal : 03 Nopember 2022

An. Rektor

Wakil Rektor Bid. Pendidikan,
Penelitian dan Pengabdian,



Sherry Maulana, ST, MT

Tembusan :
1. Panitia Ujian
2. Keuangan
3. BAKAI

LAMPIRAN SURAT KEPUTUSAN REKTOR
NOMOR : 4255/UMA/A/01.4/XI/2022
TANGGAL : 03 NOPEMBER 2022

**DAFTAR PESERTA DAN PANITIA SEMINAR HASIL
PASCASARJANA PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

| NO | NAMA | NPM | KETUA/PEMBIMBING I | SEKRETARIS | PEMBIMBING II |
|-----------|---------------------------------|------------|---------------------------|--------------------------------|----------------------|
| 1 | Maria Rivera Parasian Panjaitan | 211801016 | Dr. Budi Hartono, M.Si | Jaenal Abidin, S.Sos, MA, Ph.D | Dr. Adam, MAP |

03 Nopember 2022

An. Rektor,
Wakil Rektor Bid. Pendidikan,
Penelitian dan Pengabdian,



Sharily Maulana, ST, MT



KEPUTUSAN
REKTOR UNIVERSITAS MEDAN AREA
NOMOR : 1561 /UMA/A/01.3/IV/2023

TENTANG
PANITIA SIDANG TESIS PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK T.A. 2022/2023

REKTOR UNIVERSITAS MEDAN AREA

- MEMBACA** : Surat Direktur Pascasarjana Nomor : 278 dan 285/PPS-UMA/D/01/III/2023 tanggal 3 dan 4 Maret 2023.
- MENIMBANG** :
1. Bahwa Mahasiswa yang telah menyelesaikan kuliah dan ujian untuk setiap mata kuliah yang diprogram dalam Program Studi Magister pada Pascasarjana, dianggap telah memenuhi persyaratan untuk menempuh Sidang Tesis.
 2. Bahwa untuk menyelenggarakan Sidang Tesis tersebut pada diktum 1 perlu di bentuk Panitia Sidang Tesis Pascasarjana Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik Universitas Medan Area.
- MENGINGAT** :
1. Undang-undang Republik Indonesia No. 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi.
 2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi Dan Pengelolaan Perguruan Tinggi.
 3. Peraturan Presiden Nomor 8 Tahun 2012 Tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (KKNI).
 4. Peraturan Menteri Riset, Teknologi Dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2016 Tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi.
 5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
 6. Surat Keputusan Yayasan Pendidikan Haji Agus Salim Nomor 273 B/YPHAS/2014 tanggal 03 April 2014 Tentang Perubahan Pendistribusian Biaya Pendidikan Mahasiswa Strata-1 (S1) di Lingkungan Universitas Medan Area.
 7. Surat Keputusan Rektor Universitas Medan Area Nomor 907/R.07/II/2015 Tanggal 11 Pebruari 2015 Tentang Peraturan Akademik Universitas Medan Area.
 8. Statuta Universitas Medan Area Tahun 2022.
 9. Rencana Strategis Universitas Medan Area Tahun 2021-2025.
 10. Pedoman SPMI Universitas Medan Area 2021.

MEMUTUSKAN

MENETAPKAN :

- Pertama** : Mengukuhkan Panitia Sidang Tesis Pascasarjana Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik sebagaimana tersebut dalam lampiran keputusan ini.
- Kedua** : Sidang sebagaimana dimaksud dalam diktum pertama akan diselenggarakan pada tanggal yang ditentukan oleh Pascasarjana/Prodi.
- Ketiga** : Rektor bertindak sebagai pengawas Sidang Tesis pada diktum pertama di atas.
- Keempat** : Masa berlaku SK Sidang Tesis ini hanya 2 bulan setelah tanggal penerbitan.
- Kelima** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan segala sesuatunya akan diubah dan diperbaiki bilamana terdapat kekeliruan dalam pembuatannya.

Ditetapkan di : Medan
Tanggal : 10 April 2023

An. Rektor
Wakil Rektor Bid. Pendidikan,
Penelitian dan Pengabdian,


Sherlly Maulana, ST, MT

LAMPIRAN SURAT KEPUTUSAN REKTOR
NOMOR : 1961 /UMA/A/01.3/IV/2023
TANGGAL : 10 APRIL 2023

DAFTAR PESERTA DAN PANITIA SIDANG TESIS
PASCASARJANA PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA

| NO | NAMA | NPM | KETUA | SEKRETARIS | PENGUJI I | PENGUJI II | PENGUJI TAMU |
|----|---------------------------------|-----------|-----------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------|
| 1 | Ijan Paulinus Sijabat | 211801005 | Dr. Nina Siti Salmaniah Srg, M.Si | Dr. Effiati Juliana Hasibuan, M.Si | Prof. Dr. Ir. Yusniar Lubis, MMA | Dr. Budi Hartono, M.Si | Dr. Adam, MAP |
| 2 | Nidi Watri | 211801006 | Dr. Nina Siti Salmaniah Srg, M.Si | Dr. Effiati Juliana Hasibuan, M.Si | Dr. Budi Hartono, M.Si | Dr. Adam, MAP | Dr. Isnaini, SH, M.Hum |
| 3 | Muhammad Hanbali Bakti | 211801010 | Prof. Dr. Ir. Yusniar Lubis, MMA | Dr. Maksum Syahri Lubis, S.STP, MAP | Dr. Nina Siti Salmaniah Siregar, M.Si | Dr. Budi Hartono, M.Si | Prof. Dr. Zainuddin, M.Pd |
| 4 | Febrita Rahayu | 211801011 | Dr. Syafruddin Ritonga, MAP | Dr. Nadra Ideyani Vita, M.Si | Dr. Budi Hartono, M.Si | Dr. Maksum Syahri Lubis, S.STP, MAP | Dr. Adam, MAP |
| 5 | Husnifal | 211801014 | Prof. Dr. Zainuddin, M.Pd | Dr. Nadra Ideyani Vita, M.Si | Dr. Budi Hartono, M.Si | Dr. Maksum Syahri Lubis, S.STP, MAP | Dr. Syafruddin Ritonga, MAP |
| 6 | Marja Rivera Parasian Panjaitan | 211801016 | Prof. Dr. Ir. Yusniar Lubis, MMA | Jaenal Abidin, S.Sos, MA, Ph.D | Dr. Budi Hartono, M.Si | Dr. Adam, MAP | Prof. Dr. Zainuddin, M.Pd |
| 7 | Abdul Jousef Sitepu | 211801021 | Prof. Dr. Badaruddin, M.Si | Dr. Nadra Ideyani Vita, M.Si | Dr. Nina Siti Salmaniah Siregar, M.Si | Dr. Budi Hartono, M.Si | Dr. Syafruddin Ritonga, MAP |
| 8 | Zamzami | 211801029 | Dr. Nina Siti Salmaniah Srg, M.Si | Dr. Effiati Juliana Hasibuan, M.Si | Dr. Budi Hartono, M.Si | Dr. Isnaini, SH, M.Hum | Dr. Adam, MAP |
| 9 | Masnur Lukito | 211801034 | Dr. Nina Siti Salmaniah Srg, M.Si | Dr. Nadra Ideyani Vita, M.Si | Dr. Budi Hartono, M.Si | Dr. Maksum Syahri Lubis, S.STP, MAP | Dr. Heri Kusmanto, MA |
| 10 | Iwan Sutomo | 211801036 | Prof. Dr. Ir. Retna Astuti K, MS | Dr. Maksum Syahri Lubis, S.STP, MAP | Dr. Nina Siti Salmaniah Siregar, M.Si | Dr. Budi Hartono, M.Si | Dr. Isnaini, SH, M.Hum |
| 11 | Faizal | 211801045 | Prof. Dr. Badaruddin, M.Si | Dr. Nadra Ideyani Vita, M.Si | Dr. Budi Hartono, M.Si | Dr. Isnaini, SH, M.Hum | Dr. Syafruddin Ritonga, MAP |

10 April 2023
 An. Rektor,
 Wakil Rektor Bid. Pendidikan,
 Penelitian dan Pengabdian,



Sherlly Maulana, ST, MT



UNIVERSITAS MEDAN AREA PASCASARJANA

Program Magister : Ilmu Administrasi Publik – Agribisnis - Ilmu Hukum – Psikologi

Program Doktor : Ilmu Pertanian

Jl. Setia Budi No. 79-B Tj. Rejo Medan Sunggal Kota Medan Sumatera Utara 20112 Indonesia
Telp. (061) 8201994 Fax. (061) 8226331

Nomor : 780/PPS-UMA/WDI/01/VII/2022

13 Juli 2022

Lampiran : -

Hal : **Surat Ijin Penelitian MAP**

Yth. Kepala Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan

Dengan hormat,

Sehubungan dengan adanya tugas akhir bagi mahasiswa Pascasarjana Universitas Medan Area Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu memberikan izin rekomendasi penelitian / observasi lapangan kepada mahasiswa tersebut namanya dibawah ini :

Nama : **Maria Rivera Parasian Panjaitan**
N P M : **211801016**
Program Studi : **Ilmu Administrasi Publik**
Judul Tesis : **IMPLEMENTASI SURAT DIREKTUR JENDRAL IMIGRASI NOMOR IML3-UM,01,01-1192 TAHUN 2020 TENTANG APLIKASI IZIN TINGGAL ONLINE (IT ONLINE) DI MASA PANDEMI COVID-19 PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS MEDAN**

Untuk melaksanakan pengambilan data di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan sebagai bahan melengkapi tugas dalam Penulisan Tesis di Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik Universitas Medan Area.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.



Wamli Direktur Akademik

Wamli Hardjo, S.Psi, MA

CC: File



KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH SUMATERA UTARA
KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS TPI MEDAN

Jalan Gatot Subroto Km.6,2 No.268A Medan, Kode Pos: 20123 Telepon: 061-8452112
Laman: imigrasimedan.kemerkumham.go.id, Surel: knm_medan@kemerkumham.go.id

Nomor : W.2.IMI.IMI.1-UM.01.01- 6952

28 Juli 2022

Lampiran : -

Perihal : Izin Penelitian An. Maria Rivera Parasian Panjaitan

Yth. Wakil Direktur Akademik
Pascasarjana Universitas Medan Area

Sehubungan dengan surat wakil Direktur Akademik Pascasarjana Universitas Negeri Medan Nomor: 780/PPS-UMA/WD1/01/VII/2022 tanggal 13 Juli 2022 perihal Surat Izin Penelitian An. Maria Rivera Parasian Panjaitan, bersama ini dengan hormat kami sampaikan bahwa mahasiswi dengan data sebagai berikut :

Nama : Maria Rivera Parasian Panjaitan
NIM : 211801016
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul Tesis : Implementasi Surat Direktur Jendral Imigrasi Nomor: IMI.3.UM.01.01-1192 Th. 2020 tentang Aplikasi Izin Tinggal Online (IT Online) Di masa Pandemi Covid _19 Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan

dapat melaksanakan kegiatan Izin Penelitian pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan dengan ketentuan:

1. Mahasiswi yang bersangkutan melaksanakan magang sesuai dengan hari kerja dan jam kerja Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan yaitu:
 - a. Senin s.d. Kamis pukul 07.30 s.d. 16.00 WIB; dan
 - b. Jumat pukul 07.30 s.d. 16.30 WIB.
2. Menjaga ketertiban dan kebersihan di lingkungan Kantor Imigasi Kelas I Khusus TPI Medan;

Demikian disampaikan atas perhatian dan kerjasamanya, kami sampaikan terimakasih.



KEPALA,
JOHANES FANNY SATRIA C. A.
NIP 197704072000031001

Tembusan:
Kepala Divisi Keimigrasian Kanwil Kemenkumham Sumut;



KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH SUMATERA UTARA
KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS TPI MEDAN
Jalan Gatot Subroto Km, 6,2 No. 268 A Medan Telepon (061) 8452112
Laman: imigrasimedan.kemerkumham.go.id Surel: knm.medan@kemerkumham.go.id

Nomor : W.2.IMLIMI.1-UM.01.01-7769

16 Agustus 2022

Sifat : Biasa

Lampiran : -

Hal : Telah Selesai Melaksanakan Penelitian
a.n. Maria Rivera Parasian Panjaitan

Yth. Wakil Direktur Akademik Pascasarjana Universitas Medan Area
Di
Tempat

Sehubungan dengan surat wakil Direktur Akademik Pascasarjana Universitas Negeri Medan Nomor: 780/PPS-UMAWD1/01/VII/2022 tanggal 13 Juli 2022 perihal Surat Izin Penelitian a.n. Maria Rivera Parasian Panjaitan, bersama dengan ini kami sampaikan bahwa mahasiswi dengan data sebagai berikut :

Nama : Maria Rivera Parasian Panjaitan
NIM : 211801016
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul Proposal : Implementasi Surat Direktur Jenderal Imigrasi Nomor: IMI.3.UM.01.01-1192 Tahun 2020 tentang Aplikasi Izin Tinggal Online (IT Online) di masa Pandemi Covid-19 pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan

telah selesai melaksanakan kegiatan Penelitian pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan.
Demikian disampaikan atas perhatian dan kerjasamanya kami sampaikan terimakasih.



KEPALA,



JOHANES FANNY SATRIA C.A
NIP 197704072000031001



Date: December 22th, 2022

LETTER OF ACCEPTANCE

Paper Number #1582

Dear **Maria Rivera Parasian Panjaitan, Budi Hartono & Adam,**

This is to inform you that the manuscript entitled: "**Implementasi Surat Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IML3-UM.01.01-1192 tahun 2020 Tentang Aplikasi Izin Tinggal Online (IT Online) di Masa Pandemi Covid-19 pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan**", which was sent on **December 18th, 2022**, authors by: **Maria Rivera Parasian Panjaitan, Budi Hartono & Adam**, is **ACCEPTED**.

We keep to ensuring a high standard of articles published in *the Journal of Education, Humaniora, and Social Sciences (JEHSS)*, and the manuscript that is being sent to you has been submitted after a first selection process based on the agreement of the Associate Editors. In general, the standard of manuscripts forwarded to me after the vetting **is good**.

This paper is well organized and followed the manuscript guidelines of the journal to a large extent. The introduction section is good and shows the importance of the study. The literature review is adequate. The outcomes of the study are consistent with the findings. The approach used is praiseworthy. In my opinion, it should be published with **no revision again**.

Based on the review results, this manuscript is **ACCEPTED**, and will be **PUBLISHED** in **Volume 5, No. 3, February 2023**.

Thank you very much for your contribution. Congratulations on a wonderful job.

Warmest Regards,
Editor In Chief

JEHSS
Journal of Education, Humaniora
and Social Sciences

Agung Sukaryanto, S.Sn, M.Si.

Editorial Office:

Mahesa Research Institute
Blok A No. 10 Jalan Benteng Hilir
Bandar Khalipah, Deli Serdang, Sumatera Utara, Indonesia
Telp. 0281 2619 527, Email: mahesainstitut@gmail.com
Email: suharyantoagung@gmail.com

Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)
has been indexing on:



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

PAPER NAME

TESIS MARIA RIVERA DES 2022.docx

WORD COUNT

54966 Words

CHARACTER COUNT

354281 Characters

PAGE COUNT

246 Pages

FILE SIZE

20.5MB

SUBMISSION DATE

Jan 10, 2023 9:40 AM GMT+7

REPORT DATE

Jan 10, 2023 9:44 AM GMT+7

● **16% Overall Similarity**

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 11% Internet database
- 7% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 13% Submitted Works database