

Inovasi Pelayanan Izin Tinggal Orang Asing Melalui Sistem Notifikasi Izin Tinggal Keimigrasian (SITITIK)

Innovation of Foreigner Stay Permit Services through the Immigration Stay Permit Notification System (SITITIK)

Arief Setiawan, Nina Siti Salmaniah Siregar* & Budi Hartono

Magister Administrasi Publik, Program Pasca Sarjana, Universitas Medan Area, Indonesia

Diterima: 11 Juni 2022; Direview: 12 Juni 2022; Disetujui: 16 Juli 2022

*Corresponding Email: ninasitisalmaniah@staff.uma.ac.id

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan inovasi pelayanan izin tinggal orang asing yang dilakukan Kantor Imigrasi Kelas Khusus TPI Medan serta menganalisis faktor pendorong dan penghambat inovasi tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, menggunakan Teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisisnya menggunakan model interaktif dengan proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SITITIK telah memenuhi syarat sebagai sebuah inovasi pelayanan karena memiliki nilai kebaruan dan keunggulan dari sistem lama; memiliki kesesuaian terhadap inovasi lama; sebagai inovasi baru mengalami kerumitan; telah dilakukannya uji coba; serta memiliki sifat yang mudah diamati. Faktor pendukungnya terletak pada sumber daya manusia yang berkompeten sedangkan faktor penghambat terletak pada jaringan dan adanya bug.

Kata Kunci: Inovasi; SITITIK; Ijin Tinggal

Abstract

The purpose of this study was to analyze and describe the innovation of foreign residence permit services carried out and to analyze the factors driving and inhibiting these innovations. The research method used is descriptive qualitative, using interview, observation, and documentation data collection techniques. The analysis uses an interactive model with the process of data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results show that SITITIK has met the requirements as a service innovation because it has new values and advantages over the old system; has conformity to old innovations; as new innovations experience complexity; trials have been carried out; and are easily observable. The supporting factor lies incompetent human resources while the inhibiting factor lies in the network and the presence of bugs.

Keywords: Innovation; SITITIK; Residence Permit

How to Cite: Setiawan, A., Siregar, N.S.S., & Hartono, B. (2022). Inovasi Pelayanan Izin Tinggal Orang Asing Melalui Sistem Notifikasi Izin Tinggal Keimigrasian (SITITIK). *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*. 5 (2): 1398-1407.



PENDAHULUAN

Penggunaan teknologi yang merupakan inovasi dari pelayanan publik juga merupakan dampak dari penyebaran *Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)* yang dinyatakan oleh *World Health Organization* sebagai pandemi pada sebagian besar negara-negara di seluruh dunia, termasuk di Indonesia, hal ini tentunya mengancam pelayanan publik (Tasyah et al., 2021). LAN menjelaskan bahwa pelayanan publik ini merupakan segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat juga dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Setyaningrum, 2009). Dalam rangka menjaga kinerja perekonomian nasional dengan tetap menjaga pelayanan publik, pemerintah telah mengeluarkan kebijakan pemulihan ekonomi nasional sebagaimana pada Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2020 yang bertujuan untuk melindungi, mempertahankan, dan meningkatkan kemampuan ekonomi para pelaku usaha dalam menjalankan usahanya (Modjo, 2020). Pelayanan publik sebagai salah satu penggerak roda perekonomian harus mendukung program pemulihan ekonomi nasional melalui pelayanan yang lebih efisien dan efektif. Mengingat hal dimaksud maka pelayanan publik harus melakukan inovasi-inovasi guna menyederhanakan dan mempermudah pelayanan serta meminimalkan/menghilangkan risiko penyebaran Covid-19 (Rohman & Larasati, 2020).

Sejak tanggal 31 Maret 2020 pemerintah memberlakukan status kedaruratan Kesehatan masyarakat dan menetapkan pembatasan sosial berskala besar (PSBB). Kondisi ini menyebabkan terhambatnya pelayanan publik, mulai dari pembatasan pelayanan publik bahkan sampai penutupan sementara pelayanan publik ke masyarakat (Tuwu, 2020). Di sisi lain penyelenggaraan pelayanan publik seyogyanya harus tetap beroperasi, meskipun dalam situasi pandemi, mengingat terkait pelayanan publik merupakan salah satu penggerak roda perekonomian, bahkan beberapa di antaranya adalah pelayanan kebutuhan mendesak masyarakat seperti layanan migrasi dan lainnya (Bappenas, 2020). Terhambatnya penyelenggaraan pelayanan publik akan berdampak negatif terhadap pemulihan ekonomi akibat Covid-19 dan menurunkan pelayanan dan kesejahteraan masyarakat (Pratiwi, 2022). Beberapa dampak yang terjadi semasa pandemi ini dalam urusan izin tinggal orang asing adalah banyaknya kasus *overstay*, karena pembatasan berskala menyebabkan orang asing tersebut lupa untuk memperbaharui izin tinggalnya. Kasus *overstay* berakibat pada terkena sanksi dan harus membayar denda sebesar Rp 1.000.000,-.

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

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

Sumber: Simkim Direktorat Jenderal Imigrasi (Data diolah, 2021)



Mengingat pentingnya peranan penyelenggaraan pelayanan publik terhadap pemulihan ekonomi dan pelayanan kebutuhan masyarakat maka perlu adanya upaya dan inovasi guna menjamin terlaksananya pelayanan publik yang efisien dan efektif serta aman dari Covid-19. Dalam rangka menjawab permasalahan terhambatnya penyelenggaraan pelayanan publik akibat pandemi Covid-19, Direktorat Standardisasi dan Pengendalian Mutu (Ditstandalitu), Kementerian Perdagangan, melakukan upaya inovasi untuk menjamin terlaksananya pelayanan publik yang berkualitas dan aman dari Covid-19 (Andayu, 2020).

Pada tanggal 18 November 2020 Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Sumatera Utara didampingi ketua Ombudsman perwakilan Sumatera Utara dan Kepala Divisi keimigrasian Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Sumatera Utara telah meresmikan Sistem Notifikasi Izin Tinggal Keimigrasian (SITITIK) untuk diimplementasikan di wilayah kerja Kantor Imigrasi kelas 1 khusus TPI Medan. Untuk dapat sepenuhnya menikmati fitur SITITIK WNA dan atau penjamin terlebih dahulu mengajukan permohonan izin tinggal keimigrasian, setelah permohonan diselesaikan petugas pada seksi izin tinggal akan memberikan username dan password untuk dapat masuk ke aplikasi notifikasi izin tinggal keimigrasian. WNA dan penjamin dapat menikmati beberapa fitur pada aplikasi SITITIK, antara lain: informasi penjamin dan WNA yang dijamin, informasi kebijakan dan layanan keimigrasian, serta saluran informasi dan pengaduan Kantor Imigrasi kelas 1 khusus TPI Medan. Selain fitur-fitur tersebut WNA dan penjamin akan mendapatkan notifikasi informasi kebijakan layanan keimigrasian dan notifikasi masa berlaku izin tinggal secara otomatis dan berkala sesuai dengan izin tinggal yang dimilikinya. Izin tinggal tetap mendapatkan notifikasi saat izin tinggalnya akan habis dalam waktu tiga bulan, dua bulan, dan satu bulan. Izin tinggal terbatas mendapatkan notifikasi saat izin tinggalnya akan habis dalam waktu satu bulan, 14 Hari, dan tujuh hari. Izin tinggal kunjungan mendapatkan notifikasi saat izin tinggalnya akan habis dalam waktu tujuh, hari, lima hari, dan tiga hari. Manfaat notifikasi yang diberikan secara otomatis kepada WNA dan atau penjamin agar tidak lupa untuk memproses perpanjangan dan pelaporan izin tinggalnya sehingga dapat terhindar dari sanksi administratif berupa membayar biaya dendanya.

Penggunaan aplikasi yang merupakan inovasi pada pelayanan publik searah dengan Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia No. 7 tahun 2020 tentang pemberian visa dan izin tinggal dalam upaya pencegahan masuknya *virus corona*, No. 26 tahun 2020 tentang visa dan izin dalam masa adaptasi kebiasaan baru dan No. 34 tahun 2020 tentang pemberian visa dan izin tinggal keimigrasian dalam masa penanganan penyebaran *corona virus dieses* 2019 dan pemulihan ekonomi Nasional (Peraturan Menteri Hukum Dan HAM Tentang Pemberian Visa Dan Izin Tinggal Dalam Upaya Pencegahan Masuknya Virus Corona, 2020).

Beberapa penelitian terdahulu telah melakukan analisis terhadap inovasi pelayanan publik. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Fitriana (2014) mengenai inovasi *boarding pass system* dalam meningkatkan kualitas pelayanan kereta api yang berhasil menunjukkan bahwa inovasi dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik (Fitriana, 2014). Penelitian yang dilakukan oleh Suwarni (2008) berkaitan dengan inovasi di sektor publik dengan hasil bahwa sektor publik dapat menjadi sektor yang mampu mengakomodasi dan merespon secara cepat setiap perubahan yang terjadi dengan adanya sebuah inovasi (Suwarni, 2008). Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Samsara (2013) terhadap inovasi pelayanan paspor pada kantor imigrasi kelas I Surabaya yang menunjukkan adanya inovasi dapat meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat (Samsara, 2013). Namun penelitian dari Rizal (2019) berkaitan dengan inovasi pelayanan pengurusan paspor di Tanjung Balai Karimun ditemukan bahwa inovasi yang seharusnya menjadikan kualitas pelayanan lebih baik malah kurang optimal sebab *mindset* para pemohon yang masih berfikir bahwa paspor mandiri atau APM lebih efektif dan efisien (Rizal, 2019).

Penelitian-penelitian terdahulu yang telah membuktikan bahwa sebuah inovasi telah berperan penting dalam pelayanan publik, maka dengan adanya inovasi baru yang dikeluarkan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan berkaitan dengan pencegahan masalah *overstay* patut dianalisis agar diketahui layak tidaknya aplikasi SITITIK disebut sebagai sebuah inovasi yang mampu meningkatkan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis, dan mendeskripsikan implementasi inovasi pelayanan yang dilakukan Kantor



Imigrasi Kelas I TPI Medan dalam memberikan ijin tinggal orang asing, serta menganalisis faktor-faktor penghambat dan pendorong inovasi pelayanan izin tinggal orang asing yang dilakukan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Medan.

METODE PENELITIAN

Bentuk penelitian ini kualitatif dengan pendekatan deskriptif, agar dapat mendeskripsikan fenomena, peristiwa, kepercayaan, suatu sikap manusia dan aktivitas sosial yang berkaitan dengan inovasi pelayanan izin tinggal orang asing di kantor imigrasi kelas I khusus TPI Medan (Sukmadinata, 2009). Informan Kunci penelitian ini adalah Mawarta D. N. Sitompul selaku Fungsional Umum. Informan pendukungnya adalah Wisma selaku fungsional umum; Oky Setiawan dan Dicky Akbar Ginting selaku Analis Keimigrasian Pertama. Sedangkan Informan Tambahan berasal dari beberapa masyarakat pengguna layanan (orang asing maupun penjaminnya). Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi serta studi dokumentasi. Sedangkan Teknik analisis data menggunakan teori interaksi Miles, Huberman dan Saldana (2014) yang terdiri atas proses pengumpulan data, reduksi data, menyajikan data, dan melakukan penarikan kesimpulan (Miles, Huberman, & Saldana, 2014).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Pelayanan Melalui SITITIK

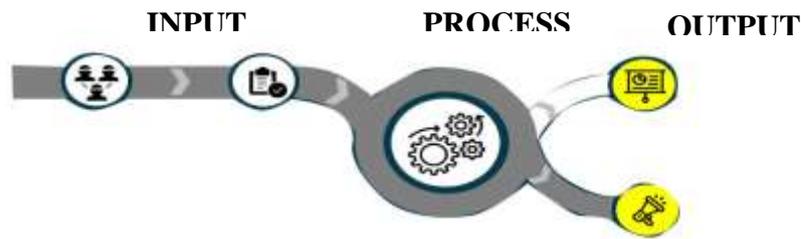
SITITIK merupakan singkatan dari Sistem Notifikasi Izin Tinggal adalah sebuah aplikasi pelayanan keimigrasian yang diciptakan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan. Aplikasi ini digunakan untuk keperluan izin tinggal orang asing. Gagasan SITITIK ini diciptakan merujuk pada visi Presiden tahun 2019-2024 bagian Reformasi Birokrasi dengan indikator kecepatan melayani dan memberi izin; menghapus pola pikir linear, monoton, dan terjebak di zona nyaman; serta adaptif, produktif, inovasi, dan kompetitif. Selain itu juga merujuk pada fungsi keimigrasian yang salah satunya berkaitan dengan pelayanan publik, maka Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan menghadirkan aplikasi SITITIK untuk meminimalisir masalah *overstay* pada bidang pelayanan izin tinggal orang asing.

Sebelumnya, pelayanan izin tinggal orang asing dilakukan melalui Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (SIMKIM). Namun selama menggunakan SIMKIM tersebut, jumlah masalah *overstay* orang asing di Kota Medan Masih cukup banyak ditemukan sehingga Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan menggagas sebuah proyek perubahan sebagai berikut:

1. Ingin meningkatkan pelayanan orang asing pemegang izin tinggal menggunakan teknologi informasi dengan memanfaatkan sistem notifikasi izin tinggal keimigrasian yang akan dikirimkan kepada penjamin sebagai peringatan dini (*early warning*) yang masa tinggal orang asing di Indonesia;
2. Sistem dapat dimanfaatkan sebagai media penyebaran informasi berbasis teknologi yang dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan izin tinggal orang asing, antara lain sosialisasi kebijakan dan peraturan terbaru, pengenalan program dan lainnya kepada para pengguna TKA atau lainnya;
3. Selain itu sistem notifikasi izin tinggal dapat mengolah data izin tinggal keimigrasian yang tersimpan dalam *database* untuk dipergunakan sebagai pendukung kegiatan intelijen dan pengawasan keimigrasian oleh kantor imigrasi dan Tim PORA.

Adapun Alur Proses Sistem Notifikasi Izin Tinggal Keimigrasian dapat dilihat dari gambar berikut:





Gambar 1. Alur Proses SITITIK

Berdasarkan gambar di atas terdapat 3 alur proses pada SITITIK, diantaranya:

- 1) Input terdiri atas kegiatan Penjamin dan Warga Negara Asing (WNA) serta kegiatan Administrator. Adapun kegiatan dari Penjamin dan WNA adalah mendaftarkan diri pada sistem. Sedangkan kegiatan administrator, setelah penjamin dan WNA menyelesaikan permohonan izin tinggalnya, melakukan 3 hal yakni pertama melakukan verifikasi pendaftaran penjamin dan WNA; melakukan input data terkait izin tinggal orang asing; dan melakukan update data izin tinggal orang asing
- 2) *Process*. Alur kedua ini merupakan proses olah data secara otomatis melalui sistem notifikasi izin tinggal keimigrasian berdasarkan data yang telah di input.
- 3) *Output*. Pada alur ketiga ini kemudian terbagi atas 2 bentuk, pertama yaitu data izin tinggal orang asing yang telah diolah penyortiran tertentu seperti data berdasarkan wilayah, berdasarkan peruntukan izin tinggal dan lain sebagainya. Output kedua yaitu informasi kebijakan dan Notifikasi masa berlaku izin tinggal secara berkala kepada penjamin dan WNA.

Selanjutnya dalam rangka memastikan pembangunan Sistem Notifikasi Izin Tinggal Keimigrasian pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan dapat berjalan secara optimal, efektif, dan efisien maka terdapat tim pelaksana yang terdiri atas Tim Agile, Tim IT, dan Tim Marketing yang beranggotakan para pejabat struktural, JFT/JFU serta IT Support di lingkungan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan. Adapun tim tersebut secara rinci adalah:

- 1) Tim Agile, yang terdiri dari Kepala Bagian TU, seluruh Kepala Bidang, Kepala Seksi terkait dan JFT. Tim ini merupakan *think tank* dalam pembangunan SITITIK. Tugas dan tanggung jawab tim ahli lebih jelasnya adalah:
 - a. Melakukan pengumpulan data, analisis dan memantapkan konsep strategi peningkatan pelayanan bagi Warga Negara Asing melalui pembangunan Sistem Notifikasi Izin Tinggal Keimigrasian
 - b. Melakukan konsultasi dan koordinasi dengan *stakeholder* terkait dalam rangka mendapatkan dukungan dan penyempurnaan Sistem Notifikasi Izin Tinggal Keimigrasian
 - c. Menyusun dokumen penatalaksanaan dalam implementasi Sistem Notifikasi Izin Tinggal Keimigrasian
 - d. Melakukan identifikasi kebutuhan sarana dan prasarana pendukung implementasi Sistem Notifikasi Izin Tinggal Keimigrasian pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan
 - e. Melakukan valuasi terhadap implementasi Sistem Notifikasi Izin Tinggal Keimigrasian
 - f. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada Kepala Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan selaku *Project Leader*.
- 2) Tim IT, yang terdiri dari Kepala Bagian TU, Sebagian Kepala Bidang, Sebagian Kepala Seksi terkait dan JFT. Tim ini bertanggung jawab dalam pembangunan aplikasi dan memastikan tersedianya seluruh dukungan ke sistem dalam implementasi proyek perubahan. Tugas dan tanggung jawab tim IT secara jelas adalah:
 - a. Menyusun *mock up* dan rancang bangun Aplikasi Notifikasi Izin Tinggal Keimigrasian;
 - b. Membangun aplikasi Notifikasi Izin Tinggal Keimigrasian;
 - c. Melakukan uji coba Aplikasi Notifikasi Izin Tinggal Keimigrasian;
 - d. Melaksanakan pendampingan terkait operasionalisasi Aplikasi;

- e. Melakukan *maintance* berkala pada aplikasi;
 - f. Melakukan perbaikan dan pemutakhiran fitur aplikasi;
 - g. Menginventarisir kebutuhan perangkat keras dan lunak yang dibutuhkan dalam implementasi aplikasi;
 - h. Menyusun dokumentasi pelaksanaan kegiatan tim.
- 3) Tim Marketing, yang terdiri dari Kepala Bagian TU, Sebagian Kepala Bidang, Sebagian Kepala Seksi terkait dan JFT. Tim ini secara umum memiliki tanggung jawab untuk memastikan SITITIK dapat diketahui, dikenal dan dimanfaatkan oleh masyarakat. Adapun tugas dan tanggungjawab tim marketing secara jelasnya adalah:
- a. Menyusun informasi yang jelas, komunikatif dan menarik terkait aplikasi SITITIK;
 - b. Mengolah informasi ke dalam bentuk cetak, audio, dan video yang siap untuk digunakan sebagai bahan publikasi;
 - c. Menyusun strategi penyebarluasan informasi dan edukasi masyarakat secara efektif dan efisien;
 - d. Melakukan persiapan, pelaksanaan dan evaluasi kegiatan *launching* aplikasi SITITIK;
 - e. Melaksanakan penyebarluasan informasi tentang aplikasi SITITIK melalui berbagai media secara langsung maupun tidak langsung;
 - f. Menghimpun testimoni dan analisis *feedback* atas pemanfaatan aplikasi SITITIK oleh masyarakat dan *stakeholder* terkait;
 - g. Menginventarisir kebutuhan media sosialisasi dan kegiatan yang dipandang perlu untuk melakukan penyebaran informasi dan edukasi masyarakat terkait aplikasi SITITIK.

Implementasi Inovasi Pelayanan Keimigrasian Melalui SITITIK

Subarsono (2005) mendefinisikan implementasi sebagai suatu aktivitas yang berhubungan pada sebuah penyelesaian pekerjaan dengan menggunakan sarana atau sebuah alat agar dapat memperoleh hasil dari tujuan yang diinginkan (Subarsono, 2005). Usman (2002) turut menjelaskan bahwa implementasi bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan atau adanya mekanisme sistem yang berarti bahwa implementasi tidak hanya sebatas aktivitas namun merupakan kegiatan yang terencana dan dilakukan atas dasar mencapai suatu tujuan tertentu (Usman, 2002). Maka dalam penelitian ini, mencoba menjelaskan apa saja tindakan yang diperlukan agar aplikasi SITITIK dapat dikategorikan sebagai sebuah inovasi yang baik pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan.

Kantor Imigrasi merupakan salah satu institusi pemerintahan yang memiliki peran dan tanggung jawab terhadap pemberian pelayanan yang berkaitan dengan keimigrasian. Keimigrasian ini sendiri merupakan rangkaian kegiatan dalam pemberian pelayanan dan penegakan hukum serta pengamanan terhadap lalu lintas keluar masuknya setiap orang dari dan ke dalam wilayah RI, serta adanya pengawasan terhadap keberadaan warga negara asing di wilayah Republik Indonesia. Beberapa tugas keimigrasian antara lain mengurus izin tinggal keimigrasian orang asing. terdapat beberapa kategori izin tinggal warga asing, diantaranya adalah izin singgah yang diberikan kepada orang asing yang hanya memerlukan singgah untuk meneruskan perjalanannya. Kemudian izin tinggal kunjungan, yaitu izin yang diberikan bagi orang asing yang berkunjung untuk waktu yang singkat dalam rangka tugas pemerintahan, pariwisata, kegiatan sosial budaya atau usaha. Ketiga adalah izin tinggal terbatas, yang diberikan kepada orang asing yang telah memenuhi beberapa syarat keimigrasian dan mengajukan permohonan tinggal untuk jangka waktu terbatas di wilayah Indonesia. Terakhir adalah izin tinggal tetap, yang diberikan bagi orang asing yang telah menetap di Indonesia secara berturut-turut untuk jangka waktu tertentu dan memenuhi syarat yang berlaku.

Dalam rangka menjalankan tugas dan wewenang kantor imigrasi tersebut, sangat penting menjadi perhatian mengenai pelayanan yang harus diberikan kepada masyarakat, baik masyarakat Indonesia sendiri ataupun orang asing. Sebagaimana Moenir (2010) dan Sinambela (2016) mengatakan bahwa manusia sebenarnya membutuhkan pelayanan bahkan makna pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia (Moenir, 2010; Sinambela, 2016). Oleh karena itu pelayanan dilakukan suatu pihak dengan tujuan untuk dapat memenuhi kebutuhan dan



kepentingan oleh lain. Hal ini sesuai dengan pendapat Pasolong (2007) yang menyatakan pelayanan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan manusia (Pasolong, 2007). Berkaitan dengan kantor imigrasi, maka pelayanan yang ditujukan bersifat pelayanan publik, sebab yang melayani berasal dari kalangan pemerintah dan ditujukan kepada publik.

Penelitian ini mencoba menilai pelayanan publik yang diberikan kantor imigrasi khususnya pada pelayanan izin tinggal bagi orang asing. Karena, ditemukan adanya sebuah sistem baru yang berbasis aplikasi sebagai ide atau gagasan yang diciptakan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan dan satu-satunya di Indonesia dalam rangka peningkatan pelayanan kantor imigrasi kepada orang asing untuk tujuan izin tinggal. Sehingga hal ini dapat disebut sebagai suatu inovasi baru dalam keimigrasian.

Sebelum adanya system SITITIK, kantor imigrasi menggunakan sistem informasi manajemen keimigrasian (SIMKIM V.2) untuk melayani orang asing dalam mengurus izin tinggal keimigrasian di seluruh wilayah Indonesia. Proses yang perlu dilakukan orang asing dapat melalui website ataupun datang langsung ke kantor imigrasi. Dengan mengajukan permohonan izin tinggal, memberikan seluruh data yang dibutuhkan hingga proses penerbitan izin tinggal, semua dilakukan melalui SIMKIM V.2. Hanya saja, terdapat kelemahan dalam cara tersebut, yaitu pemohon atau orang asing hanya diberitahukan batas waktu izin tinggal melalui pegawai secara langsung saat penyerahan izin tinggal, atau melalui media sosial ketika orang asing tersebut mengajukan pertanyaan. Cara seperti ini ternyata menimbulkan permasalahan *overstay*.

Overstay merupakan suatu keadaan seseorang yang tinggal lebih lama di suatu wilayah di luar batas izin tinggalnya. *Overstay* seperti ini sering terjadi akibat seringkali seseorang lupa akan batas waktu izin tinggalnya. Sehingga mereka yang terkena *overstay* diharuskan membayar denda sebesar Rp 1.000.000,- setiap harinya. Tentu hal seperti ini sangat merugikan pihak orang asing. Sebagaimana tabel 1 menunjukkan bahwa di Kota Medan sendiri terdapat sebanyak 32 orang asing yang terkena *overstay*, pada tahun 2020 sebanyak 9 orang asing dan sebanyak 5 orang asing pada tahun 2021. Meskipun dengan adanya sanksi berupa pembayaran denda seperti ini dapat menguntungkan negara Indonesia, namun tetap saja menyebabkan timbulnya rasa ketidakpuasan orang asing. Padahal, esensi dari sebuah pelayanan adalah memenuhi kebutuhan masyarakat dan membuat masyarakat penerima layanan puas dan senang akan bantuan tersebut.

Berdasarkan permasalahan tersebut, Kepala Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan berfikir untuk meningkatkan pelayanan keimigrasian agar mengurangi resiko ketidaknyamanan orang asing terhadap sanksi atas batas waktu izin tinggal yang terlupakan. Hal ini sejalan dengan visi presiden yang tertuang dalam reformasi birokrasi, dimana harus adanya kecepatan melayani dan memberi izin; menghapus pola pikir linier, monoton, dan terjebak di zona nyaman; serta harus adaptif, produktif, inovasi, dan kompetitif. Melalui latar belakang inilah kepala Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan memiliki gagasan yang visioner untuk mengatasi permasalahan *overstay* pada orang asing dan ingin meningkatkan kualitas pelayanan publik. Gagasan tersebut berupa sebuah inovasi yang disebut Sistem Notifikasi Izin Keimigrasian (SITITIK), yang berbentuk website dan mobile. Tujuan dari SITITIK ini adalah memberikan peringatan bagi orang asing dan penjamin mengenai batas waktu izin tinggal mereka secara otomatis. Dengan harapan, tidak lagi ada orang asing yang melupakan batas waktu izin tinggalnya.

Untuk mengetahui apakah SITITIK merupakan sebuah inovasi dalam pelayanan Keimigrasian, perlu ditinjau berdasarkan teori Rogers (2005). Rogers mengatakan bahwa inovasi merupakan sebuah ide, praktek, atau objek yang dianggap baru oleh individu atau kelompok lainnya (Rogers, 2005). Merujuk pada teori Rogers, inovasi sebuah ide dapat dikatakan inovasi apabila memiliki karakteristik *Relative Advantage* atau Keuntungan relatif; *compatibility* atau Kesesuaian; *Complexity* atau Kerumitan; *Tribality* atau Kemungkinan dicoba; dan *Observability* atau Kemudahan diamati.

SITITIK merupakan sistem berbasis teknologi yang telah menjadi sebuah inovasi baru pada pelayanan keimigrasian khususnya di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan. Sebab, SITITIK adalah gagasan terbaru dan hanya ada di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan dan memberikan keunggulan dan nilai lebih daripada sistem yang lama yaitu SIMKIM V.2. di mana



berdasarkan hasil wawancara baik pada pegawai maupun Pengguna SITITIK, SITITIK telah menjadi alat bantu ingat dan sebagai alarm yang tidak ditemukan pada SIMKIM V.2. Dengan begitu, para orang asing tidak lagi mendapatkan masalah *overstay* dan tidak perlu terkena sanksi berupa membayar denda. Hal ini jelas sangat menguntungkan bagi orang asing tersebut. Meski demikian, bukan berarti SIMKIM tidak lagi digunakan. SITITIK hadir sebagai pelengkap daripada SIMKIM V.2.

Selain itu, telah dilakukannya uji coba pada SITITIK sebelum sistem ini benar-benar diberlakukan. Uji coba dilakukan kepada orang asing dan penjamin orang asing. Melalui uji coba tersebut, ternyata SITITIK mendapatkan respon yang positif. Di mana orang asing merasa bahwa kehadiran SITITIK sangat membantu mereka dalam mengingat batas waktu izin tinggal. Namun, sebagaimana sebuah inovasi baru, SITITIK tidak luput dari masalah kerumitan. Beberapa hal ditemukan sebagai kendala yaitu masih terdapatnya beberapa bugs. Selain itu, belum adanya sinkronisasi data dari SIMKIM V.2 ke SITITIK. Hal ini dikarenakan SITITIK masih diberlakukan pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan saja sehingga belum sinergi dengan SIMKIM V.2. Karena belum sinerginya data tersebut, maka pegawai terus melakukan penyesuaian data izin tinggal orang asing secara berkala.

Pelaksanaan SITITIK juga memerlukan monitoring dan evaluasi agar keberlanjutan SITITIK lebih baik dan berkembang. Oleh karena itu, demi pengembangan dan peningkatan kualitas pelayanan keimigrasian, khususnya pada pelayanan izin tinggal orang asing, Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan melakukan monitoring dan evaluasi terhadap SITITIK secara rutin. Berdasarkan pada 5 karakteristik inovasi menurut Rogers (2005), maka jelas bahwa penelitian ini telah membuktikan teori Rogers mengenai inovasi.

Faktor Pendorong dan Faktor Penghambat

Penelitian ini membuktikan sekaligus membenarkan teori Ancok (2012: 58), bahwa suatu inovasi dikatakan berhasil apabila didukung oleh 3 faktor: pertama adalah faktor modal manusia; kedua faktor modal kepemimpinan; dan ketiga adalah faktor struktur organisasi (Ancok, 2012). Faktor modal manusia dianggap sebagai modal penting dalam keberhasilan inovasi karena manusia yang menggerakkan inovasi tersebut. Sehingga dibutuhkan kualitas manusia yang baik. Selain itu diperlukan juga kreativitas pegawai yang tinggi. Berdasarkan hasil wawancara, pegawai Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan, telah memiliki kualitas yang baik, karena pegawai telah dibekali pelatihan dan asistensi dari tim IT.

Faktor modal kepemimpinan juga penting, sebab pemimpin yang baik mampu memacu tumbuhnya sebuah inovasi yang berasal dari pandangannya secara visioner. Menurut para pegawai, pimpinan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan telah memiliki karakteristik yang visioner, sebab munculnya SITITIK merupakan gagasan dari pimpinan yang melihat masih adanya masalah *overstay*. Selain itu, pimpinan juga memberikan kesempatan yang luas bagi setiap pegawai untuk memberikan kritikan dan juga saran perbaikan SITITIK.

Faktor terakhir yang menjadi salah satu faktor penting dalam menunjang keberhasilan sebuah inovasi adalah struktur organisasi. Struktur organisasi yang dianggap mampu mendorong pertumbuhan inovasi adalah struktur yang tidak hierarki dan juga tidak kaku. Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan, tidak memiliki struktur yang kaku, bahkan sebaliknya mereka memiliki keleluasaan terhadap bidang-bidang lainnya. Kepala bidang satu dan lainnya saling membantu pimpinan, begitu juga dengan tim khusus SITITIK saling sinergi untuk pengembangan SITITIK menuju lebih baik lagi.

Selain faktor pendukung, terdapat pula faktor penghambat dalam sebuah inovasi sebab inovasi tidak selalu mulus atau tanpa resistensi. Banyak inovasi yang gagal disebabkan berbagai faktor, yang paling sering dijumpai adalah faktor budaya. Budaya yang dapat menjadi faktor penghambat perubahan adalah budaya yang takut akan resiko. Pegawai biasanya cenderung enggan berhubungan dengan resiko dan lebih memilih melaksanakan pekerjaan secara procedural dengan resiko yang minimal. Menurut Albury (2003:31), terdapat beberapa faktor yang menghambat tidak terjadinya inovasi, yakni:

1. Budaya risk aversion atau budaya enggan untuk beresiko;



2. Keengganan menutup program yang gagal;
3. Ketergantungan berlebihan pada high performer;
4. Tidak ada penghargaan atau insentif;
5. Ketidakmampuan menghadapi resiko & perubahan;
6. Anggaran jangka pendek dan perencanaan; serta
7. Tekanan dan hambatan administratif (Albury, 2003).

Berdasarkan karakteristik atau penyebab terhambatnya suatu inovasi di atas, dapat dibuktikan bahwa hasil penelitian ini menolak teori tersebut. Sebab, SITITIK telah didukung oleh faktor modal manusia yang berkualitas, modal kepemimpinan yang visioner dan terbuka, serta modal struktur organisasi yang luwes dan tidak kaku. Sehingga SITITIK telah terimplementasi dengan baik sebagai sebuah inovasi baru dalam pelayanan keimigrasian khususnya pada kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan. Karena modal pendukung keberhasilan inovasi tersebut, telah menjauhkan budaya-budaya enggan terhadap resiko dan kegagalan.

Namun demikian, SITITIK sebagai inovasi baru, dalam implementasinya masih terdapat beberapa kendala. Yaitu, belum adanya sinergitas dalam input database diantara sistem lama yaitu SIMKIM V.2 dengan SITITIK sehingga diperlukan penyesuaian secara berkala dan terus menerus. Kemudian kendala berikutnya adalah berkaitan dengan jaringan sehingga sering munculnya bugs. Akan tetapi, kendala ini terus di monitoring dan dievaluasi hingga menjadi lebih baik.

SIMPULAN

Pelayanan SITITIK telah memenuhi syarat dikatakan sebuah inovasi, karena: a) SITITIK memiliki kebaruan dan memiliki keunggulan lebih dibandingkan system yang lama; b) memiliki kesesuaian terhadap inovasi lama karena merupakan lanjutan dari system SIMKIM V.2, dan tidak semata mengganti inovasi lama tersebut; c) sebagai inovasi baru SITITIK juga mengalami kerumitan khususnya pada munculnya bugs yang hingga saat ini masih terus dilakukan pengembangan; d) SITITIK telah melalui uji coba ke khalayak umum dan menerima respon yang positif karena dirasa sangat membantu warga asing; e) SITITIK mudah diamati atau bersifat *observability* yang dapat dilakukan oleh semua orang yang berkaitan dengan SITITIK melalui monitoring dan evaluasi. Faktor pendukung keberhasilan SITITIK terletak pada modal manusia yaitu adanya pegawai yang kompeten dan memahami tugas, fungsi serta tanggung jawabnya; adanya modal kepemimpinan yang visioner dan bertindak sinergi; serta modal struktur organisasi yang tidak hierarki maupun tidak kaku. Terjalannya komunikasi yang luwes dan saling tolong menolong antara pimpinan, kepala bidang, dan staf di bidang-bidang yang berkaitan. Factor penghambat SITITIK berasal dari jaringan dan masih adanya bugs yang hingga saat ini terus dilakukan upaya pengembangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Albury, D. (2003). *Innovation in the Public Sector*. London: The Mall.
- Ancok, D. (2012). *Psikologi Kepemimpinan & Inovasi*. Jakarta: Erlangga.
- Andayu, N. P. (2020, October 22). Transformasi Digital, Pelayanan Publik di Masa Pandemi. Retrieved November 5, 2022, from ombudsman.go.id website: <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--transformasi-digital-pelayanan-publik-di-masa-pandemi>
- Bappenas, P. (2020, December 1). Inovasi Kebijakan dan Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi. *Majalah Simpul Perencana Vol. 38*.
- Fitriana, D. N. (2014). Inovasi Pelayanan Publik BUMN (Studi Deskriptif tentang Inovasi Boarding Pass System dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api PT KAI di Stasiun Gubeng Surabaya). *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 2(1).
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Californi: SAGE Publications, Inc.
- Modjo, M. I. (2020). Memetakan Jalan Penguatan Ekonomi Pasca Pandemi. *Jurnal Perencanaan Pembangunan: The Indonesian Journal of Development Planning*, 4(2), 103–116. <https://doi.org/10.36574/jpp.v4i2.117>
- Moenir, A. S. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.



- Pasolong, H. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Menteri Hukum dan HAM tentang Pemberian Visa dan Izin Tinggal dalam Upaya Pencegahan Masuknya Virus Corona. , Pub. L. No. 7, peraturan.bpk.go.id (2020). Indonesia: BN.2020/No.191, peraturan.go.id : 9 hlm.
- Pratiwi, Y. R. (2022, February 24). Pemulihan Perekonomian Indonesia Setelah Kontraksi Akibat Pandemi Covid-19. Retrieved November 5, 2022, from djkn.kemenkeu.go.id website: <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpknl-banjarmasin/baca-artikel/14769/Pemulihan-Perekonomian-Indonesia-Setelah-Kontraksi-Akibat-Pandemi-Covid-19.html>
- Rizal, H. S. (2019). *Inovasi Pelayanan Pengurusan Paspur Di Kantor Imigrasi Kelas II Tanjung Pinang Balai Karimun Provinsi Riau* (Masters Thesis). Universitas Islam Riau, Pekanbaru.
- Rogers, E. M. (2005). *Diffusion of Innovations* (5 th edition). New York: Free Press.
- Rohman, Abd., & Larasati, D. C. (2020). Standar Pelayanan Publik di Era Transisi New Normal. *REFORMASI*, 10(2), 151–163. <https://doi.org/10.33366/rfr.v10i2.1952>
- Samsara, L. (2013). Inovasi Pelayanan Paspur di Kantor Imigrasi (Studi Tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Surat Perjalanan Republik Indonesia di Kantor Imigrasi Klas I Khusus Surabaya). *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1(1).
- Setyaningrum, E. (2009). *Inovasi Pelayanan Publik*. Surabaya: Medika Aksara Globalindo.
- Sinambela, L. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Membangun Tim yang Solid untuk Meningkatkan Kinerja*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Subarsono, AG. (2005). *Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori, dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sukmadinata, N. S. (2009). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Suwarni, Y. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Tasyah, A., Lestari, P. A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., & Tresiana, N. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) di Era Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 18(2), 212–224. <https://doi.org/10.31113/jia.v18i2.808>
- Tuwu, D. (2020). Kebijakan Pemerintah dalam Penanganan Pandemi Covid-19. *Journal Publicuho*, 3(2), 267. <https://doi.org/10.35817/jpu.v3i2.12535>
- Usman, N. (2002). *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. Jakarta: Grasindo.