

Implementasi Surat Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI.3-UM.01.01-1192 tahun 2020 di Masa Pandemi Covid-19 pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan

Implementation of Director General of Immigration Letter Number IMI.3-UM.01.01-1192 of during the Covid-19 Pandemic Period at the Class I Special Immigration Office in Medan

Maria Rivera Parasian Panjaitan, Budi Hartono & Adam*

Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik, Program Pascasarjana,
Universitas Medan Area, Indonesia

Diterima: 18 Desember 2022; Direview: 27 Desember 2022; Disetujui: 05 Februari 2023

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

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk 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 dengan metode kualitatif. Teori Edwards III dijadikan sebagai pedoman analisis dan teori Miles, Huberman dan Saldana sebagai teknik analisis. 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 sebagai berikut: a) komunikasi perintah kebijakan telah ditransmisikan dengan jelas kepada pelaksana namun intensitasnya kurang konsisten dan sosialisasi ke masyarakat juga belum intensif; b) sejumlah sumber daya untuk implementasi IT online tersedia namun masih kurang maksimal; c) disposisi pelaksana mendukung implementasi IT Online; dan d) struktur birokrasi, IT Online belum memiliki SOP tersendiri dan fragmentasi tergolong minim. Faktor-faktor pendukung implementasi IT Online adalah SDM yang memadai serta fasilitas yang menunjang pelayanan izin tinggal sedangkan faktor penghambatnya ialah kondisi aplikasi belum handal, anggaran kurang maksimal untuk pengembangan lebih lanjut IT Online, sosialisasi kepada masyarakat belum intens, dan dukungan masyarakat masih rendah.

Kata kunci: Implementasi Kebijakan; Imigrasi; Izin Tinggal; Covid-19; Medan

Abstract

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 Izin Tinggal Online (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 in 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 fragmentation was relatively 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, funding shortage for maintenance and further development of IT Online, less intensive socialization, and low community support.

Keywords: Policy Implementation; Immigration; Stay Permit; Covid-19, Medan

How to Cite: Panjaitan, M.R.P. Hartono, B. & Adam. (2023). 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. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*. 5 (3): 2224-2238.



PENDAHULUAN

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.

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.

Setiap tahunnya ratusan ribu wisatawan mancanegara 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.

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 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 Penjaminnnya mendatangi kantor Imigrasi seperti Kanimsus Medan untuk mengurus atau mengkonsultasikan Izin Tinggalnya. Meski informasi terbaru tersedia di media komunikasi instansi, WNA dan/atau Penjaminnnya 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 dikenakan tindakan Keimigrasian 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 IML.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.

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, 2017). 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 (Junaidi, 2021, p. 279; Tasyah et al., 2021, p. 213). 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 (Tasyah et al., 2021; Wastuhana & Werdiningsih, 2021).

Beberapa penelitian implementasi pelayanan public yang serupa, seperti Putrika Isma Ayutasya, dkk (2020), 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 (Ayutasya et al., 2020). Caesar Demas Edwinarta (2020), bahwa layanan *Eazy Passport* yang dilaksanakan di Universitas Muhammadiyah Gresik belum berkontribusi positif pada peningkatan jumlah permohonan paspor dan PNPB yang dihasilkan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Tanjung Perak (Edwinarta, 2020). Ratna Puspita Sari dan Amy Yayuk Sri Rahayu (2021), adanya faktor penghambat implementasi pelaksanaan mal pelayanan publik di Provinsi DKI Jakarta, menyebabkan pelayanan publik yang diselenggarakan belum bisa optimal (Sari & Rahayu, 2021). Penelitian Ariva Nur Savitri, Ahmad Hasan Afandi, dan Tri Ratna Rinayuhani (2021), bahwa implementasi PATEN di kecamatan Gondang telah berjalan cukup lancar meski masih memerlukan peningkatan pada aspek sumber daya manusia maupun non manusia (Savitri et al., 2021). Putri Auliyaa, Rahmat Hidayat dan Rudyk Nababan (2021) bahwa: 1) Organisasi, di dukung sumber daya memadai 2) Interpretasi, dengan pemberian sosialisasi dan 3) Penerapan, aplikasi Ogan Lopian dapat dinikmati masyarakat setelah mengunduhnya di *smartphone* dan melakukan registrasi sesuai KTP. Penelitian Zia Fadillah (2022), bahwa pelayanan KIA di Disdukcapil Deli Serdang telah dijalankan namun masih memerlukan pembenahan agar pelayanan KIA dapat lebih dinikmati masyarakat (Auliyaa et al., 2022).

METODE 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). Penelitian ini bersifat deskriptif karena data yang digunakan berupa kata-kata atau gambar, bukan angka (Abdullah, 2018, p. 208; Kusumastuti & Khoiron, 2019). Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan secara lengkap sejumlah karakteristik dari individu, kondisi, atau kelompok tertentu (Abubakar, 2021) 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 menganalisis 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 secara mendalam realitas pelayanan Izin Tinggal Online (*IT Online*) di masa pandemi Covid-19 pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan (Sugiyono, 2012).

Instrumen penelitian merupakan cara, strategi atau apapun yang dipakai dalam mengumpulkan data atau informasi sesuai permasalahan penelitian. Arikunto mengatakan instrumen penelitian membantu mempermudah peneliti dalam mengumpulkan dan mengolah data. 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: Informan kunci, yaitu Kepala Bidang Dokumen Perjalanan dan Status Keimigrasian berjumlah 1 orang; Informan utama, yaitu Kepala Seksi Izin Tinggal Keimigrasian berjumlah 1 orang dan Petugas Imigrasi pada seksi Izin Tinggal sebanyak 3 orang; Informan tambahan, yaitu pemohon Izin Tinggal seperti Orang Asing dan/ atau Penjaminnya, sebanyak 6 orang (Purwanto, 2018).

Menurut Sugiyono (2013), 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 (Sugiyono, 2009).

Menurut Siyoto & Sodik (2015), pengumpulan data berupa fakta empirik dihimpun peneliti dari berbagai sumber dengan memakai bermacam teknik untuk menjawab atau memecahkan masalah penelitian. Pengumpulan data pada penelitian ini akan dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan (Siyoto & Sodik, 2015).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Surat Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IML.3-UM.01.01-1192 Tahun 2020 Tentang Aplikasi Izin Tinggal Online di Masa Pandemi pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan

1. Komunikasi.

Menurut Edwards III, komunikasi berkenaan dengan tiga dimensi yakni transmisi, kejelasan dan konsistensi. Dari observasi awal peneliti ditemukan bahwa komunikasi dalam implementasi kebijakan IT Online telah dilaksanakan oleh DJI selaku pembuat kebijakan kepada pelaksana, baik yang berada di Kantor Wilayah dan Kantor Imigrasi seluruh Indonesia secara tertulis dan lisan. Kebijakan ini juga disampaikan kepada masyarakat oleh DJI dan Kanimsus Medan melalui media sosial dan sosialisasi lisan disela-sela pelayanan tatap muka yang dilakukan dengan pemohon. Tiap dimensi komunikasi dalam implementasi IT Online di Kanimsus Medan dijelaskan sebagai berikut.

a) Transmisi

Transmisi ialah penyampaian informasi kepada para pelaksana atau aktor kebijakan tentang implementasi kebijakan. Transmisi komunikasi pada implementasi IT Online di Kanimsus Medan dilakukan secara berjenjang dan berstruktur, dari atas ke bawah oleh pejabat pembuat kebijakan kepada para pejabat terkait hingga pelaksana level bawah secara nonverbal (formal), yakni berbentuk peraturan tertulis seperti Surat Edaran Ditjen Imigrasi kepada seluruh Kanwil Kumham dan UPT Imigrasi di Indonesia maupun secara verbal (informal) yakni melalui Zoom Meeting atau Whatsapp yang dilakukan DJI kepada para pimpinan Kanwil Kumham dan kantor imigrasi serta arahan atau *briefing* dari atasan langsung kepada pelaksana terkait. Ketika ada kebijakan baru seperti IT Online, para petugas mempelajari terlebih dahulu peraturannya dan mengikuti *briefing* untuk menyeragamkan pemahaman mereka. Dalam penyampaian informasi IT Online, diungkapkan juga bahwa sejauh ini sosialisasinya kepada masyarakat terutama pemohon Izin Tinggal dilakukan lisan dan melalui media sosial Ditjen Imigrasi dan Kanimsus Medan serta belum melibatkan pihak luar.

b) Kejelasan

Kejelasan informasi perintah kebijakan tentang IT Online di masa pandemi Covid-19 terbilang cukup jelas. Surat Edaran terkait telah menjelaskan apa isi kebijakan, siapa yang melaksanakan, kapan, dan dimana dilaksanakan. Hal yang belum disampaikan secara eksplisit dalam kebijakan implementasi IT Online kepada masyarakat ialah sejauh apa proses online pada

permohonan melalui IT Online dan konsekuensi apa yang mungkin ditimbulkan apabila pemangku kepentingan tidak melaksanakan IT Online.

c) *Konsistensi*

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kabid Doklanintalkim, Kasi Intalkim, para petugas di seksi Intalkim, komunikasi implementasi IT Online di Kanimsus Medan terbilang masih belum cukup konsisten. Perintah kebijakan ini intens disampaikan ketika Covid-19 sedang melonjak di Indonesia, yakni pada tahun 2021, dimana pembatasan layanan tatap muka diberlakukan dan kebijakan izin tinggal keadaan terpaksa (ITKT) orang asing dihentikan. Arahan Pusat kepada UPT untuk mengimplementasikan IT Online dan menyampaikan laporan pelaksanaannya mendorong peningkatan kuantitas penggunaan aplikasi ini. Informasi implementasi IT Online yang disampaikan secara lisan masih terbilang belum konsisten.

Secara keseluruhan, transmisi kebijakan implementasi IT Online berjalan lancar dan dilakukan secara berjenjang melalui berbagai media komunikasi dalam bentuk formal maupun informal. Tidak dijumpai adanya resistensi atau penolakan pelaksana di Kanimsus Medan terhadap perintah kebijakan ini yang ditandai dengan sikap mendukung dan siap melaksanakannya dalam tugas pelayanan izin tinggal. Kejelasan perintah implementasi kebijakan IT Online yang disampaikan DJI kepada Kanimsus Medan tergolong cukup jelas, yang mana informasi esensial seperti isi kebijakan, siapa yang melaksanakan, kapan dilaksanakan telah tertuang dalam Surat Direktur Jenderal Imigrasi IMI.3-UM.01.01- 1192 dan surat edaran terkait lainnya. Meski memang masih ada sejumlah hal yang perlu diterangkan lebih lanjut seperti luas cakupan digitalisasi pelayanan melalui IT Online dan perintah yang mewajibkan penggunaan aplikasi ini kedepannya.

Konsistensi konten informasi perintah kebijakan IT Online tidak mengalami distorsi atau tidak berubah-ubah. Namun, intensitas komunikasi tergolong inkonsisten. Pelaksanaan implementasi IT Online di masa pandemi Covid-19 di tahun 2021 terbilang aktif seiring pemberlakuan pembatasan pelayanan tatap muka dan pencabutan Izin Tinggal Keadaan Terpaksa (ITKT) bagi orang asing di Indonesia. DJI cukup giat mempromosikan IT Online di kanal media sosial dan laman web dan menghimbau UPT pro aktif menerima permohonan melalui IT Online dan menyampaikan laporan pelaksanaannya. Kanimsus Medan juga sempat membentuk tim evaluasi pelaksanaan IT Online tersebut. Intensifnya komunikasi kebijakan IT Online pada saat itu berimbas pada peningkatan jumlah permohonan IT Online di tahun 2021, dibandingkan tahun 2020. Penggunaan IT Online kembali menurun ketika pembatasan pelayanan tatap muka dilonggarkan dan sosialisasinya menjadi tidak sebanyak sebelumnya. Pelaporan pelaksanaan implementasi IT Online juga tidak lagi diminta oleh pimpinan terkait sejak akhir tahun 2021 hingga saat wawancara dengan petugas seksi izin tinggal untuk penelitian ini dilakukan (bulan Juli 2022).

2. Sumber Daya

Perintah kebijakan implementasi tidak cukup hanya disampaikan dan disebarluaskan secara jelas dan konsisten. Implementasi kebijakan juga memerlukan sejumlah sumber daya agar program kebijakan berjalan dan membuahkan hasil yang diharapkan. Dalam implementasi kebijakan dibutuhkan bermacam sumber daya seperti manusia, anggaran, informasi, wewenang, dan fasilitas. Dari observasi awal peneliti diketahui bahwa sejumlah sumber daya yang diperlukan untuk implementasi kebijakan IT Online di Kanimsus Medan telah tersedia namun masih terdapat beberapa kekurangan. Adapun sumber daya dalam implementasi aplikasi IT Online di Kanimsus Medan dipaparkan sebagai berikut.

1) *Sumber Daya Manusia (SDM)*

SDM atau pegawai sebagai pelaksana merupakan elemen penting implementasi kebijakan. Mustahil suatu kebijakan terealisasi apabila tidak ada pegawai yang berperan sebagai pelaksana. Jumlah SDM yang besar tidak menjadi patokan mutlak penentu kelancaran implementasi terutama ketika SDM tidak memiliki kemampuan yang sesuai. Maka itu, SDM disebut memadai apabila jumlah dan kompetensinya sebanding dengan kebutuhan implementasi kebijakan. Dari data yang diperoleh dari SIMPEG Kemenkumham diketahui bahwa jumlah pegawai Kanimsus Medan ialah

sekitar 240 orang, yang terdiri atas pegawai struktural Eselon II sampai Eselon IV, Jabatan Fungsional Umum (JFU) dan Jabatan Fungsional Tertentu (JFT) yang ditempatkan pada 1 (satu) Bagian dan 4 (empat) Bidang pada 3 (tiga) titik lokasi kerja, dengan jenjang pendidikan bervariasi dimulai dari Sekolah Lanjutan Tingkat Atas (SLTA) hingga sarjana Strata II (S2).

Kuantitas dan kualitas SDM di Kanimsus Medan tergolong memadai. Pemetaan jumlah pegawai disesuaikan dengan kebutuhan organisasi dan beban kerja yang ditanggung. Sebagian besar pegawai adalah muda-mudi produktif yang memiliki beragam kompetensi serta keahlian. Perekrutan sebagian besar para pegawai dilakukan melalui seleksi nasional secara terpusat dengan menggunakan sistem *Computer Assisted Test* (CAT) sehingga penerimaan pegawai lebih transparan dan akuntabel. Selain itu, ada juga pegawai yang berasal dari lulusan Politeknik Imigrasi. Terdapat setidaknya 9 (sembilan) pegawai yang bertugas di Seksi Izin Tinggal. Jumlah tersebut saat ini dipandang mencukupi apabila menimbang volume dan beban kerja yang ada. Para pemohon izin tinggal di Kanimsus Medan juga menyampaikan bahwa SDM, yakni petugas di seksi izin tinggal, terbilang memadai dari sisi jumlah dan kompetensi.

2) *Anggaran*

Anggaran merupakan dana yang digunakan untuk kegiatan atau program implementasi kebijakan. Alokasi dana yang disediakan untuk Kanimsus Medan berdasarkan DIPA (Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran) periode 2021-2022 ialah sebesar Rp.26.908.406.000 (2021) dan Rp. 27.902.979.000 (2022). Dana tersebut digunakan sebagian besar untuk kegiatan operasional, belanja pegawai, belanja modal dan belanja barang, termasuk pelayanan rutin izin tinggal dilaksanakan dengan memakai DIPA Kanimsus Medan. Anggaran IT Online sendiri merupakan bagian dari DIPA DJI. Alokasi anggaran pelayanan Direktorat Izin Tinggal di tahun 2021 ialah Rp. 5.082.985.000 dan Rp. 7.581.140.000 di tahun 2022. Namun, anggaran untuk pembuatan dan pengembangan aplikasi IT Online tidak dijelaskan secara rinci pada DIPA atau Laporan Kinerja DJI tahun 2021. Para pemohon izin tinggal yang menjadi informan dalam penelitian ini juga menyampaikan tanggapan mereka terkait anggaran yang dicurahkan untuk pembuatan aplikasi IT Online.

Berdasarkan informasi di atas dapat terdapat sejumlah dana dalam pembuatan aplikasi IT Online dan pelaksanaannya. Hanya saja, rincian anggaran itu tidak disampaikan mendetail dan eksplisit sehingga agak sulit menjabarkan jumlah dana untuk aplikasi IT Online secara persis. Terkait apakah anggaran yang memadai atau belum, maka dapat dikatakan terindikasi belum mencukupi. Hal ini tampak dari kualitas dan kondisi aplikasi IT Online yang belum mumpuni, dimana sistem galat atau lambat, data permohonan salah atau tidak sinkron, dan sejumlah *bugs* lainnya masih ditemui dan mengganggu kelancaran proses pengajuan permohonan izin tinggal melalui aplikasi ini. Pengembangan aplikasi IT Online juga belum pesat sehingga sampai saat ini aplikasi ini belum memperoleh pembaharuan spesifik yang membuat aplikasi ini dioperasikan dengan lebih efisien.

3) *Informasi*

Informasi adalah segala informasi berkaitan dengan perintah kebijakan. Informasi menjadi sumber pengetahuan yang esensial dalam implementasi kebijakan, yang mana komunikasi perintah kebijakan menitikberatkan pada adanya informasi. Informasi bisa berupa isi kebijakan, tujuan dan maksud, cara melaksanakan, waktu dan tempat pelaksanaan, aktor kebijakan dan sebagainya. Sederhananya, informasi adalah tentang apa yang perlu dilakukan pelaksana untuk mewujudkan tujuan kebijakan. Dengan informasi, pembuat kebijakan dapat mengetahui seperti apa implementasi kebijakan serta bagaimana kepatuhan para pelaksana di dalamnya, termasuk informasi tentang apakah mereka memahami kebijakan, mendukung dan melaksanakannya atau tidak. Informasi tentang implementasi IT Online sudah tersedia dan diketahui oleh para pelaksana di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan.

Pelaksana di Kanimsus Medan mendukung kebijakan ini dan tidak menentang pelaksanaan IT Online. Informasi pelaksanaan implementasi IT Online dilaporkan secara berjenjang dari pelaksana kepada pimpinan. Informasi kepatuhan pelaksana juga tersedia dalam bentuk penilaian kinerja dan perilaku yang dilakukan rutin baik bulanan maupun tahunan melalui aplikasi SIMPEG.

Penilaian tersebut dilakukan oleh dua level atasan langsung masing-masing pelaksana. Informasi IT Online bagi masyarakat terutama pemohon Izin Tinggal juga tersedia, baik secara penyampaian lisan dalam pelayanan tatap muka maupun melalui *website* dan media sosial Imigrasi. Akan tetapi, media informasi lainnya untuk IT Online di Kanimsus Medan seperti *banner*, poster atau brosur masih belum tersedia.

4) Fasilitas

Fasilitas berkaitan dengan alat maupun sarana dan prasarana fisik yang disediakan untuk kebutuhan implementasi kebijakan. Meski SDM, anggaran, informasi, dan kewenangan telah tersedia, implementasi kebijakan juga masih memerlukan adanya fasilitas. Secara keseluruhan, fasilitas di Kanimsus Medan memadai dan menunjang kegiatan pelayanan rutin. Di seksi Izin Tinggal, segala sarana dan prasarana serta peralatan yang diperlukan telah tersedia dalam kondisi baik dan lengkap seperti komputer, Wi-Fi, photobooth, alat cetak dan pindai, *thermal printer*, alat perekam biometrik, halaman parkir, ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang baca, ruang permainan anak, ruang menyusui, pendingin ruangan, *charging ports*, papan informasi, air minum gratis, musholla, toilet bersih dan lain sebagainya. Walau memang, fasilitas spesifik untuk IT Online belum tersedia. Hal ini dikarenakan penggunaan aplikasi IT Online tidak membutuhkan alat khusus dan bisa langsung di akses melalui perangkat elektronik yang terhubung ke internet, seperti gawai pintar, tablet, dan laptop.

Anggaran untuk IT Online telah tersedia meski tidak diketahui secara pasti besaran jumlah anggaran untuk pembuatan dan pengelolaan IT Online. Dari hasil wawancara, diketahui bahwa anggaran IT Online bersumber dari DIPA DJI karena aplikasi ini dibesut dan dikelola mandiri oleh DJI. Ditemukan adanya indikasi kekurangan dana pada penggarapan IT Online apabila dilihat dari keadaan aplikasi yang belum unggul dan belum dapat digunakan secara efisien akibat sejumlah gangguan teknis pada pengoperasiannya. Perbaikan atau pembaharuan yang dilakukan pada aplikasi ini juga masih kurang maksimal.

Sumber informasi untuk implementasi kebijakan IT Online tersedia dalam bentuk peraturan tertulis seperti Surat Edaran maupun secara lisan dan disebarakan melalui bermacam media komunikasi dan media sosial. Informasi IT Online bagi masyarakat diberikan secara lisan dalam pelayanan tatap muka dan melalui *website* dan media sosial resmi Imigrasi. Namun, informasi IT Online melalui media cetak seperti brosur atau poster belum tersedia di Kanimsus Medan. Pelaksanaan implementasi IT Online dilakukan dengan adanya pelaporan secara berjenjang antar pelaksana. Data kepatuhan pelaksana dalam mendukung implementasi IT Online disediakan dalam bentuk penilaian kinerja dan perilaku bulanan maupun tahunan yang dinilai 2 (dua) level atasan dari pelaksana. Penilaian tersebut mempengaruhi pemberian remunerasi serta pengembangan karir pegawai bersangkutan.

Terkait wewenang, Kanimsus Medan memiliki kewenangan yang memadai dalam pelaksanaan pelayanan Izin Tinggal secara umum, terutama dalam memberikan keputusan penerbitan dan pemberian beberapa jenis Izin Tinggal. Namun untuk IT Online, Kanimsus Medan tidak memiliki kewenangan signifikan dalam proses pengoperasian, pengembangan maupun pengelolaannya karena IT Online merupakan kewenangan penuh DJI. Kantor imigrasi hanya menjalankan dengan membantu mensosialisasikan kepada masyarakat dan meneruskan tahapan IT Online sesuai yang ada di sistem penerbitan izin tinggal. Kewenangan pelaksana di kantor imigrasi untuk menjalankan IT Online terbatas apabila dilihat dari belum adanya kewenangan melakukan tindakan-tindakan yang diperlukan dalam pengoperasian IT Online (misalnya akses khusus sebagai admin).

3 Disposisi

Disposisi berkontribusi positif pada implementasi kebijakan ketika pelaksana mendukung dan berupaya menjalankannya sesuai tujuan secara efektif dan berdampak negatif ketika pelaksana enggan melaksanakan perintah kebijakan. Disposisi pelaksana yang menunjukkan penerimaan atau penolakan terhadap implementasi dipengaruhi oleh tingkat pemahaman mereka terhadap maksud dan tujuan kebijakan. Respon pelaksana yang dipengaruhi disposisi mengarahkan perilaku dan perbuatan mereka. Dari hasil observasi peneliti, disposisi pelaksana

terhadap implementasi IT Online di Kanimsus Medan terbilang positif. Pelaksana tidak menentang dan bersedia melaksanakan kebijakan ini sesuai arahan pimpinan. Para pelaksana di seksi izin tinggal memahami maksud dan tujuan kebijakan ini dan tidak menunjukkan penolakan implementasi IT Online.

Data yang diperoleh dari keterangan para narasumber melalui wawancara menunjukkan bahwa disposisi pelaksana terhadap implementasi IT Online di Kanimsus Medan tidak mengindikasikan adanya resistensi atau pertentangan. Pelaksana mendukung implementasi kebijakan ini dengan menjalankannya sesuai arahan dan turut mensosialisasikannya kepada masyarakat melalui penyampaian lisan maupun media sosial. Sikap dan perilaku pelaksana dalam pelayanan Izin Tinggal condong pada pelayanan yang mengutamakan kepentingan publik dan organisasi. Terkait pengangkatan pelaksana, sebagian besar pelaksana di Kanimsus Medan direkrut melalui seleksi nasional terbuka berbasis komputer oleh Kementerian Hukum dan HAM Republik Indonesia dan kementerian terkait. Pegawai yang lulus dan terpilih menjalani satu tahun masa percobaan dan pelatihan kemudian diangkat menjadi pegawai resmi dan ditempatkan di bidang masing-masing sesuai kompetensi berdasarkan pertimbangan dan keputusan pimpinan. Selain itu, ada sebagian pegawai juga berasal dari akademi keimigrasian. Lebih lanjut, tidak ada insentif khusus bagi pelaksana dalam implementasi IT Online. Hal ini dikarenakan nihilnya penambahan beban kerja atau perpanjangan jam kerja pada pelayanan rutin di seksi Izin Tinggal akibat penggunaan aplikasi ini.

4 Struktur Birokrasi

Struktur Birokrasi merupakan variabel ke empat dalam teori Edwards III yang mempengaruhi implementasi kebijakan. Inefisiensi struktur birokrasi berpotensi menghambat implementasi kebijakan meskipun komunikasi lancar dan memadai, sumber daya mencukupi, serta disposisi pelaksana mendukung kebijakan. Struktur birokrasi berkenaan dengan tata kerja, pembagian tugas dan kewenangan serta pola hubungan organisasi. Proses implementasi oleh organisasi birokrasi cenderung memerlukan partisipasi banyak pihak karena strukturnya yang kompleks dan tujuannya bervariasi. Agar pelaksanaan implementasi berjalan sesuai harapan maka diperlukan koordinasi antar pelaksana. Struktur birokrasi yang mampu menciptakan iklim kondusif pelaksanaan kebijakan memiliki peluang kesuksesan lebih besar di dalam implementasi kebijakan.

SOP adalah tata aliran pekerjaan dan standar tugas rutin, yang dipakai pelaksana sebagai pedoman, sehingga tercapainya sasaran yang ditetapkan dan terciptanya keseragaman praktik antar pelaksana. SOP menggambarkan alur pekerjaan, mekanisme pembagian tugas, tanggung jawab dan kewenangan sehingga keseragaman prosedur operasi bisnis di dalam organisasi birokrasi yang kompleks dan luas bisa terwujud. SOP pelayanan Izin Tinggal di Kanimsus Medan disusun langsung oleh Direktorat Jenderal Imigrasi, yang mana SOP tersebut dapat dibuat turunannya yakni SOP kantor imigrasi dan dilakukan penyesuaian sesuai kebutuhan dan kondisi. Sejumlah SOP terkait pelayanan Izin Tinggal yang telah ada dan dilaksanakan di Kanimsus Medan.

Fragmentasi dalam struktur birokrasi menggambarkan distribusi atau penyebaran tanggung jawab kepada sejumlah pelaksana atau aktor kebijakan. Fragmentasi yang besar memiliki probabilitas distorsi perintah kebijakan yang besar pula karena luasnya sebaran tanggung jawab yang menyebabkan peningkatan kompleksitas pelaksanaan kebijakan, yang mana untuk mengatasi kemungkinan kegagalan komunikasi diperlukan koordinasi intensif antar pelaksana.

Fragmentasi dalam implementasi IT Online di Kanimsus Medan dapat dikatakan minim mengingat pelaksanaan aplikasi ini belum melibatkan pihak eksternal. Implementasi IT Online masih sebatas program internal yang dijalankan oleh DJI dan UPT Imigrasi. Jadi, apabila dikaitkan dengan fragmentasi dengan instansi lain, maka tidak ditemukan adanya permasalahan karena implementasi aplikasi ini belum memerlukan koordinasi lintas instansi yang intensif. Meskipun demikian, pembagian kewenangan kepada para pelaksana di UPT oleh DJI selaku pemegang kewenangan penuh aplikasi ini kurang proporsional. Pelaksana di Kanimsus Medan tidak memiliki akses khusus dalam pengoperasian IT Online, misalnya menjadi admin pada aplikasi ini, sebagaimana dalam pengoperasian aplikasi penerbitan izin tinggal. Pelaksana juga tidak memiliki



otoritas bertindak atau memutuskan sesuatu terhadap aplikasi IT Online karena sepenuhnya merupakan wewenang DJI.

Dari pemaparan hasil penelitian di atas dapat diketahui bahwa struktur birokrasi memiliki pengaruh pada implementasi IT Online di Kanimsus Medan. Dari aspek SOP, pelaksanaan IT Online belum dijalankan dengan SOP tersendiri dan masih memakai SOP pelayanan izin tinggal sebelumnya. Urgensi untuk dibuatnya SOP IT Online masih belum tinggi mengingat tahapan proses permohonan melalui IT Online tidak berbeda dengan pelayanan konvensional yang telah ada sebelumnya. Lebih lanjut, penggunaan IT Online juga masih rendah dan belum ada peraturan yang mewajibkan pemakaian aplikasi ini sehingga SOP IT online dipandang belum menjadi kebutuhan mendesak. Akan tetapi, akibat belum adanya SOP atau standar layanan untuk implementasi aplikasi ini, standar dan sasarannya menjadi samar (belum tegas) dan pencapaian kinerja kebijakannya sulit diukur dan terkadang menimbulkan variasi pelaksanaannya, yakni ada yang melaksanakan dan ada yang tidak, terutama dari sisi pemohon.

Berdasarkan aspek fragmentasi, tampak bahwa pembagian tanggung jawab atau kewenangan minim pada implementasi IT Online, baik internal maupun eksternal. Pertama, aplikasi ini dijalankan secara internal dan belum ada partisipasi pihak eksternal seperti instansi terkait lainnya. Kedua, meski hanya dijalankan secara internal, kewenangan atas IT Online belum proporsional, yakni sangat terbatas pada pelaksana di UPT dan sangat besar di DJI selaku pemegang kendali penuh. Dengan demikian, pelaksana di UPT belum dapat berbuat banyak untuk memberi kontribusi pada kemajuan aplikasi ini. Kuasa pelaksana ialah hanya menjalankan implementasi dan melakukan sosialisasi.

Kesimpulan dari aspek Struktur Birokrasi: SOP IT Online belum tersedia dan fragmentasi dalam implementasinya tergolong kecil. Dari penjabaran permasalahan dalam implementasi IT Online yang diidentifikasi berdasarkan keterangan dari para informan, dapat diketahui bahwa aplikasi IT Online masih tergolong prematur atau belum terlalu siap dipakai secara efektif dan efisien. Hal tersebut dikarenakan ditemuinya gangguan sistem (galat), data permohonan yang keliru, dan inefisiensi pemakaian aplikasi yang tidak memangkas alur pelayanan maupun memberi manfaat lebih pada masyarakat. Fitur-fitur penting seperti filter permohonan, pemeriksaan berkas dan verifikasi oleh petugas di UPT, penerbitan billing pembayaran, dan *live chat* bagi pemohon dalam IT Online itu belum ada. Pengembangan aplikasi IT Online masih belum maksimal dan belum menunjukkan kemajuan signifikan. Sosialisasi atau promosi aplikasi ini juga terbilang terbatas hanya melalui media sosial dan penyampaian lisan serta tidak seintensif sosialisasi m-Paspor. Preferensi pemohon izin tinggal yang lebih memilih pelayanan konvensional (*walk-in*) dan belum adanya ketentuan yang mewajibkan pemakaian aplikasi ini membuat kuantitas penggunaan IT Online tergolong kecil.

Faktor-faktor Pendukung Implementasi IT Online

1. Transmisi dan Kejelasan Komunikasi

Sebagaimana dibahas sebelumnya, komunikasi memegang kunci kelancaran distribusi dan penyebaran informasi kepada para pelaksana dan pemangku kepentingan. Perintah kebijakan yang tidak dikomunikasikan membuat implementasi tidak berjalan karena pelaksana tidak tahu adanya suatu kebijakan. Komunikasi pada organisasi birokrasi yang kompleks dan berstruktur *top-down* memerlukan kemampuan handal dari pimpinan atau pembuat kebijakan dalam mengkomunikasikan kebijakan kepada pelaksana hingga level terbawah. Edwards III menyebutkan tiga dimensi yang mempengaruhi komunikasi kebijakan yaitu transmisi, kejelasan, dan konsistensi. Dua dari tiga dimensi komunikasi tersebut, yakni transmisi dan kejelasan menjadi unsur pendukung dalam pengimplementasian IT Online di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan.

Transmisi komunikasi implementasi IT Online yang dilakukan oleh DJI selaku pembuat kebijakan kepada para pelaksana di Kanwil Kumham serta UPT Imigrasi sudah dilaksanakan dan tidak menemui adanya distorsi perintah kebijakan. Hal ini dikarenakan perintah kebijakan oleh Ditjen Imigrasi secara tertulis melalui Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI.3-UM.01.01-1192 tahun 2020 langsung ditujukan kepada kantor wilayah dan UPT Imigrasi di seluruh Indonesia. Setelahnya, DJI juga langsung membuat sosialisasi virtual melalui Zoom

Meeting kepada para pelaksana di kantor wilayah dan kantor imigrasi agar para pimpinan bisa meneruskan informasi kebijakan kepada pelaksana di bawahnya dengan baik. Transmisi komunikasi IT Online dilakukan secara nonverbal (tertulis) dan verbal (lisan) kepada para pelaksana melalui media komunikasi dan media sosial sehingga pelaksana dan para pemangku kepentingan (masyarakat) bisa mengetahui kebijakan ini.

2. Sumber Daya (sumber daya manusia, informasi, dan fasilitas)

Sumber daya merupakan segala elemen yang dibutuhkan untuk implementasi kebijakan, baik itu sumber daya manusia (SDM), anggaran, informasi, wewenang, maupun fasilitas fisik. Dari kelima jenis sumber daya yang disebutkan, sumber daya manusia, informasi dan fasilitas merupakan sumber daya yang mendukung implementasi IT Online di Kanimsus Medan. Apabila dilihat dari aspek SDM, pegawai di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan tergolong memadai baik dari kualitas maupun kuantitas. Pegawai di kantor ini didominasi oleh pegawai berusia muda dan produktif yang memiliki jenjang pendidikan dari latar belakang keilmuan beragam. Kompetensi yang dimiliki pegawai bervariasi disesuaikan dengan kebutuhan organisasi dan jumlahnya diseimbangkan dengan beban kerja di kantor imigrasi. Pegawai seksi Izin Tinggal sebagai pelaksana implementasi IT Online di Kanimsus Medan terdiri atas 9 (sembilan) orang pegawai yang menduduki jabatan struktural, jabatan fungsional umum, dan jabatan fungsional tertentu.

Ketersediaan informasi IT Online tergolong memadai, dimana informasinya disediakan secara online melalui laman situs Imigrasi, media sosial Direktorat Jenderal Imigrasi dan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan dan laman web aplikasi IT Online itu sendiri. Selain itu, IT Online juga disampaikan secara lisan oleh petugas seksi izin tinggal kepada pemohon. Terkait informasi pelaksanaan IT Online di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan juga sudah ada pelaporan dari pelaksana secara berjenjang. Laporan kinerja pegawai juga tersedia dan dilakukan secara berkala, baik per bulan maupun tahunan.

3. Disposisi Pelaksana

Pelaksana tidak hanya dituntut untuk mengetahui apa yang perlu mereka lakukan dan memiliki kemampuan melakukannya dalam mengimplementasikan kebijakan, tetapi juga harus mempunyai kesediaan menjalankannya. Menurut Edwards III, demi memperkecil hambatan implementasi karena disposisi diperlukan adanya pengangkatan pelaksana yang tepat dan atau penyediaan insentif. Disposisi pelaksana terhadap implementasi IT Online di Kanimsus Medan menunjukkan dukungan terhadap kebijakan ini, yakni dengan melaksanakannya sesuai arahan DJI dalam memproses permohonan online dan menyampaikan informasi tentang aplikasi tersebut kepada masyarakat. Dari pengamatan peneliti, tidak ada penolakan atas pelaksanaan IT Online. Hal ini dikarenakan adanya kesadaran dan kemauan pelaksana untuk melaksanakan kebijakan yang diputuskan DJI. Pengangkatan sejumlah besar pegawai di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM khususnya DJI dilakukan melalui sistem seleksi nasional terbuka berbasis *Computer Assisted Test* (CAT) untuk merekrut calon pegawai potensial yang memiliki kompetensi sesuai kebutuhan organisasi dan sebagian lainnya juga diangkat dari lulusan politeknik/ akademi Imigrasi. Menimbang fakta-fakta diatas, maka disposisi pelaksana dinilai menjadi salah satu faktor penunjang implementasi IT Online di Kanimsus Medan.

Nihilnya insentif bagi pelaksana dalam implementasi IT Online tidak membuat pelaksana enggan mendukung kebijakan ini mengingat pemakaian aplikasi ini tidak memperberat beban kerja yang ada.

4. Lingkungan ekonomi, sosial, dan politik

Lingkungan ekonomi, sosial, dan politik berkenaan dengan kondisi eksternal kebijakan yang mempengaruhi kelancaran implementasinya misalnya kondisi politik, sosial, ekonomi, penguasa yang berkuasa, kemajuan teknologi, bencana atau pandemi, dan lain sebagainya. Jika dikaitkan dengan implementasi IT Online, kondisi eksternal yakni pandemi Covid-19 terbilang mendukung dilakukannya kebijakan ini. IT Online mulai disosialisasikan menjelang akhir tahun 2020 dan digiatkan penggunaannya pada pertengahan tahun 2021 saat pandemi Covid-19 memuncak. Seperti yang kita ketahui, pandemi Covid-19 menyebabkan keterbatasan ruang gerak masyarakat baik dalam maupun luar negeri. Di Indonesia, untuk menekan jumlah kasus infeksi Covid-19

pemerintah memberlakukan protokol kesehatan yang ketat dan pembatasan kegiatan masyarakat sehingga pelayanan tatap muka tidak bisa berjalan normal. Kondisi ini menjadi momen percepatan digitalisasi pelayanan publik oleh instansi pemerintah yang ditandai dengan tersedia berbagai pelayanan online bagi masyarakat. DJI selaku penyelenggara layanan keimigrasian juga menghadirkan pelayanan online bagi orang asing di Indonesia, salah satunya ialah IT online. Kehadiran IT Online di masa pandemi dipandang sesuai dengan kondisi yang ada untuk kebutuhan para *stakeholder* terutama masyarakat atau orang asing di Indonesia.

Faktor-faktor Penghambat Implementasi IT Online

1. Inkonsistensi Komunikasi

Salah satu dimensi dalam komunikasi yang menjadi faktor penghambat implementasi IT Online adalah konsistensi. Komunikasi kebijakan implementasi IT Online tergolong cukup intensif di awal aplikasi ini diluncurkan pada menjelang akhir tahun 2020, dimana DJI tidak hanya menyampaikannya melalui surat edaran, tetapi juga media komunikasi seperti Zoom dan Whatsapp serta media sosial. Intensitas penyampaian informasi IT Online meningkat pada pertengahan tahun 2021, dimana PPKM (Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat) diterapkan dan fasilitas ITKT (Izin Tinggal Keadaan Terpaksa) bagi orang asing dihentikan. Kondisi ini mendorong pemanfaatan teknologi agar pelayanan keimigrasian dapat terus berjalan. Dengan demikian, penggunaan IT Online mulai gencar dilaksanakan sesuai arahan tertulis DJI yakni surat Ditjen Imigrasi nomor IMI.3-GR.01.01-1450 dan surat Kanwil Kumham Sumut nomor W.2.-GR.02.07-10556. Pelaporan pelaksanaan IT Online juga dilakukan pada saat itu secara berjenjang dari pelaksana level terbawah hingga ke pimpinan. Namun, saat kondisi pandemi mulai kondusif dan pelayanan tatap muka sudah diperbolehkan, penggunaan IT Online menurun. Begitu pula halnya dengan intensitas komunikasi kebijakan IT Online dari Pusat kepada UPT Imigrasi.

2. Keterbatasan kewenangan

Wewenang adalah salah satu unsur dalam sumber daya pada teori implementasi Edwards III, yang diperlukan untuk menjalankan kebijakan. Tanpa wewenang memadai bagi pelaksana untuk melakukan tindakan atau membuat keputusan maka proses implementasi akan terhambat. Bila dikaitkan dengan implementasi IT Online di Kanimsus Medan, maka dapat dikatakan kewenangan pelaksana masih terbatas. Pelaksana di Kanimsus Medan hanya bisa menjalankan implementasi IT Online sesuai arahan Pusat dan mensosialisasikannya kepada masyarakat. Pelaksana tidak mempunyai hak akses khusus di dalam pengoperasian dan pengembangan IT Online maupun otoritas untuk membuat keputusan untuk aplikasi ini karena itu seutuhnya kewenangan DJI.

3. Keterbatasan Anggaran

Anggaran ialah sumber daya finansial atau dana yang diperlukan untuk menjalankan implementasi kebijakan. Aplikasi IT Online merupakan inisiasi DJI sehingga perencanaan, pengelolaan, dan pengembangannya dibebankan pada DIPA (Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran) DJI. Dikutip dari Laporan Kinerja DJI tahun 2021, anggaran yang dialokasikan untuk pelayanan Izin Tinggal adalah sebesar 5.082.985.000. Pada laporan tersebut menyebutkan bahwa DJI melakukan inovasi pada layanan izin tinggal keimigrasian yaitu Izin Tinggal Online meski jumlah dana yang dialokasikan untuk aplikasi tersebut tidak dijelaskan mendetail. Dilihat dari DIPA DJI tahun 2022, anggaran pelayanan izin tinggal pada tahun meningkat dibandingkan tahun sebelumnya yakni menjadi 7.581.140.000. Namun, ada indikasi bahwa dana yang dialokasikan untuk aplikasi IT Online dari anggaran tersebut belum memadai mengingat kondisi aplikasi yang belum unggul, pengembangannya belum pesat dan sosialisasinya juga belum intensif. Jaringan aplikasi IT Online saat ini memang sudah agak lebih baik daripada yang sebelumnya. Namun, akses ke aplikasi ini masih tergolong lambat dan fitur yang tersedia masih terbatas dan belum menampilkan pembaharuan spesifik.

4. Struktur Birokrasi Kurang Mendukung

Implementasi kebijakan publik umumnya dilakukan oleh organisasi birokrasi yang memiliki struktur bertingkat dengan hierarki dari atas ke bawah. Struktur birokrasi mempengaruhi



keberhasilan implementasi kebijakan dalam hal kemampuannya dalam menciptakan kondisi kondusif bagi kebijakan. Inefisiensi struktur birokrasi mengurangi kelenturan organisasi dalam proses implementasi. Secara garis besar, struktur birokrasi mencerminkan dua karakteristik, yaitu SOP (*Standard Operational Procedure*) dan fragmentasi. SOP merupakan alur kerja dan standar pekerjaan rutin yang dipakai pelaksana sebagai acuan untuk menyeragamkan tindakan-tindakan mereka sedangkan fragmentasi adalah penyebaran tanggung jawab kepada pelaksana implementasi kebijakan yang menuntut adanya kerja sama. Dalam implementasi IT Online di Kanimsus Medan, struktur birokrasi menjadi salah satu faktor penghambat efektivitas pelaksanaan kebijakan tersebut. Hal ini disebabkan karena pola pelaksanaannya yang cenderung kaku dan otoriter. Kanwil Kumham Sumatera Utara menginstruksikan kepala kantor imigrasi Sumatera Utara untuk membentuk tim evaluasi yang bertugas menjalankan dan memantau implementasi IT Online. Kanimsus Medan melaksanakan perintah tersebut dengan membentuk tim evaluasi dan melakukan pelaporan tertulis tentang kendala-kendala implementasi IT Online pada 2 Agustus 2021. DJI kemudian mengeluarkan instruksi tertulis lewat surat nomor IMI-GR.01.01-0176 tentang pedoman teknis layanan Izin Tinggal Keimigrasian selama pelaksanaan pengembangan aplikasi IT Online pada 10 Agustus 2021

5. Standar dan Sasaran Kebijakan Samar

Standar dan sasaran diperlukan untuk memahami tujuan kebijakan dan memungkinkan dilakukannya pengukuran kinerja implementasi kebijakan. Dengan menetapkan standar dan sasaran kebijakan, penilaian akan tingkat pencapaian atas standar dan sasaran tersebut dalam implementasi kebijakan bisa dilakukan. Standar dan sasaran kebijakan mengarahkan tindakan pelaksanaan untuk mencapai hal-hal yang perlu diraih. Bila dihubungkan dengan implementasi IT Online di Kanimsus Medan, standar dan sasaran kebijakan masih belum jelas (samar). Pelaksana memang memahami tujuan dan maksud perintah implementasi IT Online yang disampaikan secara tertulis melalui surat edaran DJI bahwasanya IT Online merupakan bentuk upaya peningkatan kualitas pelayanan publik keimigrasian berbasis Teknologi Informasi di masa pandemi. Selain untuk meningkatkan PNPB (Penerimaan Negara Bukan Pajak) keimigrasian. Sejauh ini belum ada keterlibatan pihak luar dalam pelaksanaan sehingga koordinasi intensif belum perlu dilakukan. DJI hanya sebatas memerintahkan implementasi IT Online kepada Kanwil Kumham dan UPT Imigrasi serta menginstruksikan untuk melaporkan kendala-kendala pelaksanaan IT Online yang ditemui di lapangan. Setelah pelaporan disampaikan oleh pelaksana kepada pimpinan, standar dan sasaran kebijakan implementasi IT Online masih tetap belum ada. Penggunaan IT Online yang belum bisa intensif karena keterbatasan fungsi dan gangguan jaringan serta belum adanya aturan yang mewajibkan pemakaiannya menjadi sejumlah alasan belum ditemukannya urgensi pembuatan SOP IT Online.

6. Dukungan Masyarakat Rendah

Dukungan masyarakat dalam implementasi kebijakan ditunjukkan dengan adanya partisipasi. Masyarakat sebagai *stakeholder* kebijakan publik memegang bagian penting dalam kelancaran implementasi kebijakan. Sebagaimana halnya implementasi IT Online membutuhkan dukungan dan partisipasi masyarakat untuk kebijakan ini dapat berdampak seperti yang diharapkan, yaitu meningkatnya kualitas pelayanan publik dan terwujudnya penyelenggaraan digitalisasi pelayanan. Akan tetapi aspek dukungan masyarakat terhadap IT Online termasuk faktor yang menghambat implementasi aplikasi ini. Hal ini dikarenakan masih rendahnya partisipasi dan kemauan masyarakat terutama pemohon izin tinggal untuk menggunakan aplikasi IT Online. Sebagian besar pemohon Izin Tinggal di Kanimsus Medan cenderung memilih pelayanan konvensional (*walk-in*) meskipun mengetahui adanya pelayanan online. Para pemohon izin tinggal juga terkesan apatis dan kurang berinisiatif untuk mencari tahu lebih jauh tentang IT Online. Menurut mereka, pelayanan konvensional lebih sesuai dengan kebutuhan mereka, yang mana memungkinkan mereka berinteraksi langsung dengan petugas dan mendapat tanggapan cepat atas pertanyaan atau permasalahan. Lebih lanjut, pemohon izin tinggal juga menyatakan belum adanya keharusan penggunaan IT Online dari pihak Imigrasi membuat mereka lebih memilih pelayanan *walk-in*.



7. Keuntungan Relatif Kecil

Keuntungan relatif adalah keunggulan inovasi yang mempengaruhi penerimaan masyarakat. Semakin banyak manfaat inovasi maka semakin tinggi penggunaannya. Apabila dikaitkan dengan IT Online, maka dapat dikatakan keuntungan relatif dari penggunaan aplikasi ini belum signifikan atau kecil. Fungsi aplikasi ini masih sebatas *entry* permohonan ke dalam sistem aplikasi izin tinggal oleh pemohon secara mandiri untuk menghindari *overstay* apabila pemohon belum sempat datang ke kantor imigrasi. Pengajuan permohonan melalui IT Online tidak memangkas sejumlah besar alur pelayanan izin tinggal konvensional, dimana pada akhirnya orang asing tetap harus datang ke kantor imigrasi dengan membawa berkas persyaratan fisik. Petugas juga tidak dapat melanjutkan permohonan yang dimasukkan pemohon melalui IT Online ke sistem aplikasi penerbitan izin tinggal apabila jenis pelayanan dan datanya masih belum tepat sehingga petugas perlu menginput ulang permohonan secara manual. Satu orang pemohon izin tinggal yang pernah menggunakan IT Online, Bapak Umesh, mengatakan bahwa yang bersangkutan tidak tahu apa keuntungan atau manfaat spesifik dari penggunaan IT Online. Menurutnya, dia menggunakan aplikasi tersebut karena mengira hal itu ketentuan dalam mengurus izin tinggal.

SIMPULAN

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 berpedoman pada komunikasi kebijakan implementasi IT Online telah ditransmisikan dengan jelas kepada pelaksana dan pemangku kepentingan, namun intensitasnya inkonsisten sehingga komunikasi belum optimal. Disposisi pelaksana menunjukkan kesediaan dan dukungan pelaksana di seksi izin tinggal untuk mengimplementasikan IT Online di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan. 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. Faktor pendukung implementasi IT online ialah adanya SDM atau pegawai yang kompeten dan memadai serta antusias dalam 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 keadaan aplikasi IT Online yang masih belum siap dan kurang optimal, keterbatasan anggaran yang terindikasi dari kondisi aplikasi yang belum handal baik dan kurang optimalnya pengembangan IT Online, sosialisasi atau promosi kepada masyarakat yang kurang intensif, dan dukungan masyarakat yang masih rendah.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, K. (2018). Berbagai Metodologi Dalam Penelitian Pendidikan dan Manajemen. Gunadarma Ilmu.
- Abubakar, R. (2021). Pengantar Metodologi Penelitian. SUKA-Press.
- Auliyaa, P., Hidayat, R., & Nababan, R. (2022). Implementasi pelayanan publik berbasis e-government melalui ogan lopian. KINERJA, 18(4), 502–512. <https://doi.org/10.30872/jkin.v18i4.9804>
- Ayutasya, P. I., Purwanti, D., & Amirulloh, M. R. (2020). IMPLEMENTASI APLIKASI PENDAFTARAN ANTRIAN PERMOHONAN PASPOR ONLINE. Jurnal Administrasi Publik, 11(1). <https://doi.org/10.31506/jap.v11i1.8644>
- Edwinarta, C. D. (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.
- Junaidi, F. (2021). Transformasi Digital Pelayanan Publik di Masa Pandemi. EEJ (Ekasakti Educational Journal), 1(2), 278–292. <https://doi.org/https://doi.org/10.31933/eej.v1i2.469>
- Kurniawan, R. C. (2017). INOVASI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH DAERAH. FIAT JUSTISIA:Jurnal Ilmu Hukum, 10(3). <https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v10no3.794>
- Kusumastuti, A., & Khoiron, A. M. (2019). Metode Penelitian Kualitatif. Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo.
- Purwanto. (2018). Teknik Penyusunan Instrumen Uji Validitas dan Realibitas Penelitian Ekonomi Syariah. Staia Press.



Maria Rivera Parasian Panjaitan, Budi Hartono & Adam, 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

- Sari, R. P., & Rahayu, A. Y. S. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. *PERSPEKTIF*, 10(1), 230–238. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v10i1.4355>
- Savitri, A. N., Afandi, A. H., & Rinayuhani, T. R. (2021). Implementasi Pelayanan Publik Pemerintah Daerah Tentang Penyelenggaraan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Godang Kab Mojokerto. *Pawitra Komunikasi*, 2(1), 1–16.
- Siyoto, S., & Sodik, M. . (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Literasi Media Publishing.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- 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>
- Wastuhana, Y., & Werdiningsih, R. (2021). Reformasi Birokrasi Era Informasi Teknologi. *Jurnal Media Administrasi*, 3(2), 8–15.
- 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 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 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 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.

