

**IMPLEMENTASI *E-GOVERNMENT* MELALUI SISTEM APLIKASI
PERSETUJUAN VISA ONLINE DI DIREKTORAT JENDERAL IMIGRASI
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM REPUBLIK INDONESIA**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial



Prili Putri Arsendi

1161004023

**PROGRAM STUDI ILMU POLITIK
FAKULTAS ILMU EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA**


2020

HALAMAN PERNYATAAN ORISIONALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya milik saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan benar

Nama : Prili Putri Arsendi

NIM : 1161004023

Tanda Tangan : 

Tanggal : 25 November 2020

HALAMAN PENGESAHAN PROPOSAL SKRIPSI

Proposal Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Prili Putri Arsendi

NIM : 1161004023

Program Studi : Ilmu Politik

Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Judul Skripsi : Implementasi *E-Government* melalui Sistem Aplikasi Persetujuan Visa Online di Direktorat Jendral Imigrasi Kementerian Hukum dan HAM Republik Indonesia

Telah berhasil dipertaruhkan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian Persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Politik pada Program Studi Ilmu Politik Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI.

Pembimbing : Insan Harapan Harahap, S.Sos., M.AP.



Penguji 1 : Bani Pamungkas, SH.,M.Si., MPA

Penguji 2 : Astrid Meilasari Sugiana, PhD.



Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 25 November 2020

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Prili Putri Arsendi

NIM : 1161004023

Program Studi : Ilmu Politik

Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie Hak Bebas Royalti Noneksklusif (**Non-exclusive Royalti-Free Right**) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**Implementasi *E-Government* Melalui Sistem Aplikasi Persetujuan Visa Online Di
Direktorat Jendral Imigrasi Kementerian Hukum Dan Ham Republik Indonesia**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihkan media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasi tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : November 2020

Yang menyatakan



Prili Putri Arsendi

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Segala Puji dan syukur saya ucapkan atas kehadiran Tuhan YME, karena dengan rahmat dan karunianya lah saya masih diberikan kesempatan untuk menyusun dan menyelesaikan Proposal Tugas Akhir ini sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dengan judul "**Implementasi E-Government Melalui Sistem Aplikasi Persetujuan Visa Online di Direktorat Jendral Imigrasi Kementerian Hukum dan HAM Republik Indonesia**" Penyusunan Tugas Akhir ini disusun dalam rangka untuk memenuhi syarat dan sebagai tanda telah menyelesaikan masa Pendidikan Sarjana Ilmu Politik Universitas Bakrie. Dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini, penulis membutuhkan waktu sekitar empat bulan yang penulisan memanfaatkan untuk melakukan pengumpulan data yang telah dibutuhkan. Melakukan studi pustaka yang diangkat sesuai dengan topik yang telah ditentukan dalam penelitian ini, melengkapi formulir yang dibutuhkan serta melakukan bimbingan konsultasi dengan dosen pembimbing Tugas Akhir.

Pengalaman dan pengerjaan Proposal Tugas Akhir ini tidak akan berjalan dengan lancar berkat adanya dukungan dari orang-orang yang ikut membantu dan mendukung penulis. Dengan penuh rasa ketulusan hati dan terimakasih penulis ucapkan kepada:

1. Ayah dan Ibu Penulis, yaitu Asep Suhendi dan Arum Arrohmah yang sudah terus berusaha mendukung kegiatan penyusunan Proposal Tugas Akhir.
2. Bapak Aditya Batara Gunawan, S.Sos., M.Litt. Selaku Kepala Program Studi Ilmu Politik
3. Bapak Bani Pamungkas, S.H., M.Si., MPA. Selaku Dosen Pembimbing Akademik yang memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan Proposal Tugas Akhir.
4. Bapak Insan Harapan Harahap, S.Sos., M.AP. Selaku Dosen Program Studi Ilmu Politik Universitas Bakrie yang sekaligus menjadi Dosen Pembimbing Skripsi penulis yang terus sabar dan bijak dalam membimbing penulis selama masa bimbingan.

5. Kevin Justaf Saputra Selaku Kepala Staff Fungsional Subdirektorat Visa yang membantu mengarahkan serta memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan Proposal Tugas Akhir.
6. Danang Trianto Selaku Kepala Customer Service Visa Subdirektorat Visa yang telah mengarahkan serta memberikan dukungan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan Proposal Tugas Akhir.
7. Teman-teman Public Policy 2016 yang telah mendukung dan memberikan masukan sehingga penulis bisa menyelesaikan Laporan Tugas Akhir.
8. Teman-teman ILPOL 2016 yang saling *support* satu sama lain demi kelancaran Tugas Akhir.
9. Terima kasih kepada Dwi Kartika Indrawati dan Nadya Jasmine yang selalu memberikan getaran semangat dan dukungan yang tulus dari hati hingga sampai ke hati penulis.
10. Terima kasih kepada staff Subdirektorat Visa dan staff Kantor Direktorat Jendral Imigrasi Kementerian Hukum dan HAM RI yang telah membantu dalam menyelesaikan data Laporan Tugas Akhir ini.
11. Terima kasih kepada Ilhan Arsendi, Wikal Arsendi, Andre Artha, Deanty Rizky, Meity Chintya, Denty Asyifa yang selalu memberikan dukungan semangat sehingga penulis Bisa menyelesaikan Laporan Tugas Akhir.
12. Terima kasih Kepada Rivaldi Gema Kumara selaku penyemangat, memberikan energi positif dan menjadi pendengar yang baik, hingga penulis dapat menyelesaikan penulisan ini.
13. Dan seluruh kerabat yang telah berjasa dalam laporan magang ini dan tidak bisa di ucapkan satu persatu.

Demikian Laporan Tugas Akhir ini dibuat, penulis berharap semoga laporan ini berguna untuk kedepannya.

Jakarta, 25 November 2020

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Prili Putri Arsendi', written in a cursive style.

Prili Putri Arsendi

Implementasi *E-Government* Melalui Sistem Aplikasi Persetujuan Visa Online di Direktorat
Jendral Imigrasi Kementerian Hukum dan HAM Republik Indonesia

Prili Putri Arsendi

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Implementasi *E-Government* melalui Sistem Aplikasi Persetujuan Visa Online di Direktorat Jendral Imigrasi Kementerian Hukum dan HAM Republik Indonesia. Data yang dipergunakan adalah data dari hasil penelitian lapangan serta wawancara mendalam terhadap beberapa informan yang ahli dibidangnya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Lokasi penelitian dilaksanakan pada Direktorat Jendral Imigrasi Jakarta, Kementerian Komunikasi dan Informasi. Teknik pengumpulan data yang digunakan, yaitu: wawancara mendalam, studi dokumen dan observasi. Data dianalisis melalui tahapan reduksi data, penyajian data, pengambilan kesimpulan dan verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan Implementasi *e-government* melalui sistem aplikasi persetujuan visa online di Direktorat Jendral Imigrasi Kementerian Hukum dan HAM telah menjadi jalan baru dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan publik dengan memanfaatkan inovasi teknologi informasi. Salah satu upaya yang dilakukan oleh Direktorat Jendral Imigrasi untuk menjalankan pelayanan prima dengan cara pengimplementasian *e-government* dalam permohonan visa melalui Aplikasi Persetujuan Visa Online. Sistem Aplikasi Persetujuan Visa Online ini pada dasarnya mempunyai mekanisme dalam sistem kerjanya untuk mempermudah penjamin dalam pembuatan persetujuan visa. Aplikasi Persetujuan Visa Online ini juga sebagai pemecah masalah keimigrasian saat ini dan masa yang akan datang. Faktor pendukung dalam Implementasi persetujuan visa online seperti direktorat jendral imigrasi ingin menunjukkan komitmen dan kecepatan layanan imigrasi. Adapun faktor penghambat dalam pengimplemetasian aplikasi persetujuan visa online seperti sistem aplikasi persetujuan visa online masih membutuhkan alat penunjang lainnya yang harus di tingkatkan, seperti mempunyai aplikasi yang tidak harus membuka laman www.imigrasi.com

Kata Kunci: *E-Government, Inovasi, Aplikasi Persetujuan Visa Online.*

E-Government Implementation Through the Online Visa Approval Application System at the Directorate General of Immigration, Ministry of Law and Human Rights of the Republic of Indonesia

Prili Putri Arsendi

ABSTRACT

This study aims to determine how the implementation of E-Government through the Online Visa Approval Application System at the Directorate General of Immigration, Ministry of Law and Human Rights of the Republic of Indonesia. The data used are data from the results of field research and in-depth interviews with several informants who are experts in their fields. This research uses a qualitative approach. The location of the research was carried out at the Directorate General of Immigration Jakarta, Ministry of Communication and Information. Data collection techniques used, namely: in-depth interviews, document study and observation. The data were analyzed through the stages of data reduction, data presentation, conclusion drawing and verification. The results show that the implementation of e-government through an online visa approval application system at the Directorate General of Immigration, Ministry of Law and Human Rights has become a new way to improve the quality of public services by utilizing information technology innovations. One of the efforts made by the Directorate General of Immigration to provide excellent service is by implementing e-government in visa applications through the Online Visa Approval Application. This Online Visa Approval Application System basically has a mechanism in its working system to make it easier for the guarantor in making visa approval. This Online Visa Approval Application also solves current and future immigration problems. Supporting factors in implementing online visa approval such as the Directorate General of Immigration want to show commitment and speed of immigration services. As for the inhibiting factors in implementing an online visa approval application such as the online visa approval application system, it still requires other supporting tools that must be improved, such as making applications that do not have to open the www.imigration.com page.

Keywords: *E-Government, Innovation, Online Visa Approval Application.*

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR BAGAN	ix
DAFTAR TABLE.....	x
DAFTAR DIAGRAM	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Permasalahan	1
1.2 Penelitian Terdahulu	12
1.3 Rumusan Masalah	16
1.4 Batasan Masalah.....	16
1.5 Tujuan penelitian.....	17
1.6 Manfaat Penelitian.....	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	20
2.1 Kebijakan Publik	20
2.1.1 Implementasi Kebijakan	21
2.2 Pelayanan Publik.....	22
2.3 Definisi Inovasi	25
2.4 E-Government	26
2.5 Efektifitas	31
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1 Metode Penelitian.....	33
3.2 Kerangka Berfikir.....	36
3.3 Data dan informasi yang Diperlukan	37
3.4 Teknik Pengumpulan Data	38
3.5 Teknik Analisis Data.....	39
3.6 Pengujian Keabsahan Data.....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1 Latar Belakang Imigrasi	43

4.1.1	Visi dan Misi Direktorat Jendra Imigrasi Kementrian Hukum dan HAM	52
4.1.2	Profil Direktorat Jendral Imigrasi Kementrian Hukum dan HAM.....	53
4.1.3	Tugas Pokok dan Fungsi Direktorat Jendral Imigrasi Kementrian Hukum dan HAM	53
4.2	Implementasi <i>E-Government</i> melalui Sistem Aplikasi Persetujuan Visa Online di Direktorat Jenderal Imigrasi Kementrian Hukum dan HAM.....	60
4.2.1	Aplikasi Persetujuan Visa Online.....	60
4.2.2	Konsep Inovasi Layanan Aplikasi Persetujuan Visa Online	82
4.3	Faktor Pendukung dan Penghambat Sistem Layanan Aplikasi Persetujuan Visa Online...	94
4.3.1	Faktor Pendukung Sistem Layanan Aplikasi Persetujuan Visa Online.....	94
4.3.2	Faktor Penghambat Sistem Layanan Aplikasi Persetujuan Visa Online.....	96
BAB V		98
5.1	Simpulan.....	98
5.2	Saran.....	100
Lampiran 1		101
Lampiran 2		103
Lampiran 3		105
Lampiran 4		110

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 4. 1 PROSES PENDAFTARAN ORANG ASING PHASE I (POA-I) TAHUN 1954.....	44
GAMBAR 4. 2 JUMLAH QUOTA PERHARI APLIKASI PERSETUJUAN VISA ONLINE	66
GAMBAR 4. 3 TAMPILAN MENU PADA APLIKASI PERSETUJUAN VISA ONLINE.....	74
GAMBAR 4. 4 PILIHAN JENIS LAYANAN PADA APLIKASI PERSETUJUAN VISA ONLINE.....	75
GAMBAR 4. 5 JENIS PERMOHONAN ORANG ASING PADA APLIKASI PERSETUJUAN VISA ONLINE	76
GAMBAR 4. 6 JENIS PERMOHONAN PENJAMIN PADA APLIKASI PERSETUJUAN VISA ONLINE	77
GAMBAR 4. 7 APLIKASI PERSETUJUAN VISA ONLINE.....	91

DAFTAR BAGAN

BAGAN 3. 1 KERANGKA BERFIKIR	37
BAGAN 4. 1 STRUKTUR ORGANISASI DIREKTORAT LALU LINTAS DAN KEIMIGRASIAN	53
BAGAN 4. 2 RUANG LINGKUP SIMKIM.....	88

DAFTAR TABLE

TABLE 1. 1 NEGARA PENGGUNA INTERNET DI DUNIA.....	6
TABLE 1. 2 LAYANAN ONLINE DI WEBSITE KEMENTRIAN HUKUM DAN HAM	8
TABLE 3. 1 METODE PENELITIAN.....	34
TABLE 3. 2 DATA INFORMAN	35
TABLE 3. 3 TEKNIK PENGUMPULAN DATA.....	39
TABLE 4. 1 JENIS PERSETUJUAN VISA DAN PERSYARATANNYA	66
TABLE 4. 2 JUMLAH PENGGUNA APLIKASI PERSETUJUAN VISA ONLINE.....	71
TABLE 4. 3 TABLE PERBEDAAN DARI PEMBARUAN APLIKASI PERSETUJUAN VISA ONLINE..	72

DAFTAR DIAGRAM

DIAGRAM 4. 1 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PERIODE TAHUN 2013	65
DIAGRAM 4. 2 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PERIODE TAHUN 2014	69
DIAGRAM 4. 3 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PERIODE TAHUN 2018-2019	70
DIAGRAM 4. 4 PROSEDUR/ SOP PENERBITAN PERSETUJUAN VISA ONLINE	78