



LAPORAN ANALISIS KEBIJAKAN

PENGAWASAN WARGA NEGARA ASING MELALUI LAPORAN PENGADUAN

2021



FEBRUARI 2021



ANALISIS PENGAWASAN WARGA NEGARA ASING MELALUI LAPORAN PENGADUAN

Yurista Dwi Artharini, Widitya Setiana

*Kepala Sub Bidang Pengkajian, Penelitian, dan Pengembangan Hukum dan HAM
Kementerian Hukum dan HAM RI Kantor Wilayah Banten*

Email: yurista.d@gmail.com

Dokumentalis Hukum Kementerian Hukum dan HAM RI Kantor Wilayah Banten

Email: widisetianas@gmail.com

Abstrak

Data permasalahan layanan publik SIPKUMHAM khususnya di Wilayah Provinsi Banten menunjukkan isu tentang Pelayanan Publik masih yang tertinggi dibahas dalam Bulan Februari 2021 terdapat 109 berita dan cuitan yang bicara mengenai isu tersebut. Dalam kesempatan ini penulis mengambil berita mengenai Pengawasan Warga negara Asing Melalui Laporan Pengaduan. Penulis mengambil berita tersebut dikarenakan tertarik dengan inovasi yang diciptakan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Tangerang. Inovasi yang dibuat adalah sebuah aplikasi yang dinamakan Sistem Pengaduan Orang Asing atau akronimnya adalah SIPOA. SIPOA diciptakan untuk memberikan keleluasaan kepada publik dalam mengawasi perilaku warga negara asing di sekitar tempat keberadaan mereka, dalam hal ini khususnya Warga Tangerang Raya. Tulisan ini mengkaji bagaimana respon masyarakat terhadap kebijakan pengawasan warga negara asing melalui laporan pengaduan.

A. PENDAHULUAN

Masuknya orang Asing ke wilayah Republik Indonesia semakin meningkat, hal tersebut di pengaruhi oleh Peraturan Presiden Nomor 21 Tahun 2016 tentang bebas visa kunjungan, selain itu Indonesia merupakan satu Negara yang sangat menarik untuk dikunjungi.¹

Salah satu Hak Asasi Manusia adalah melakukan perpindahan dari suatu wilayah ke wilayah negara lainnya sesuai dengan pasal 13 Deklarasi Universal Hak-hak Asasi Manusia yaitu bahwa setiap orang berhak atas kebebasan bergerak dan berdiam di dalam batas-batas setiap negara dan setiap orang berhak meninggalkan sesuatu negeri, termasuk negerinya sendiri, dan berhak kembali ke negrinya.²

Imigrasi merupakan sebuah lembaga Negara yang vital bagi lalu lintas perpindahan penduduk antar Negara. Baik warga negara Indonesia maupun Warga negara Asing yang akan keluar-masuk Indonesia harus memiliki dokumen keimigrasian yang di keluarkan pemerintah Indonesia melalui kantor Imigrasi. Hal tersebut dilakukan untuk mengetahui identitas dari setiap Warga Negara Asing atau Warga Negara Indonesia tersebut sehingga tidak terjadi pelanggaran keimigrasian dan dapat merugikan Negara Indonesia.³ Sebagai negara yang merdeka memiliki kedaulatan untuk menentukan orang yang dapat masuk atau keluar wilayah Indonesia, pemahaman mengenai kedaulatan negara artinya kekuasaan tertinggi yang menjadi sifat suatu negara. Kedaulatan mengandung arti bahwa negara yang mempunyai hak kekuasaan penuh untuk melaksanakan hak teritorialnya dalam batas-batas wilayah yang bersangkutan.

Provinsi Banten merupakan sebuah Provinsi, wilayah paling barat di pulau Jawa, Indonesia. Provinsi ini pernah menjadi Provinsi Jawa Barat, daerah ini menjadi wilayah pemekaran sejak tahun 2000 melalui Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2000. Pusat pemerintahannya berada di kota Serang.

Dikutip dari web Banten.Kemenkumham pertanggal 9 September 2019 terdapat sebanyak 9.085 orang Warga Negara Asing dari 114 negara yang memiliki izin tinggal di wilayah Banten dan mayoritas ialah Warga Negara Republik Rakyat Tiongkok yaitu sebanyak 3.680 yang di susul oleh 2.099 warga negara Korea Selatan dan 540 Warga Negara Taiwan. Jika berdasarkan maksud kedatangan mereka terdiri atas 60 kelompok maksud kunjungan dan yang terbanyak ialah kelompok tenaga ahli 2.362 orang, TKA bidang perindustrian 1.657 orang, pekerjaan non permanen dalam konstruksi 696 orang, anak ikut orang tua WNA 617 orang, istri ikut suami WNA 522 orang dan istri ikut suami WNI sebanyak 142 orang.

Mereka yang terdata di wilayah Banten itu adalah para WNA yang bertransaksi/mengajukan permohonan izin tinggal di kantor Imigrasi Tangerang, Serang dan

¹Adinda Anderson, Aldri Frinaldi, Jurnal Teori dan Riset Administrasi Publik, “Penerapan Aplikasi Pelaporan Orang Asing (APOA) Dalam Pemantauan Keberadaan Orang Asing” Universitas Negeri Padang, Vol.3 No 1 Tahun 2019, di akses dari <http://jtrap.ppi.unp.ac.id/index.php/JTRAP/article/download/10/6> Pukul 15.00

² United Nations of Humans Rights, “Universal Declaration of Human Rights(translation)”. http://www.ohchr.org/EN/UDHR/Documents/UDHR_Trnslations/inz.pdf. 06 Desember 2015

³ Karimah Siti Wahyuni, Mochamad Chandra Saputra, Admaja Dwi Herlambang, “Pemanfaatan Evaluasi APOA menggunakan Model Kesuksesan DeLone and McLean dan Importance Performance Analysis” (Kantor Imigrasi Kelas I kota malang), Vol.3 Nomor 1, Januari 2019.

Cilegon, sedangkan para WNA yang baru mendarat di Bandara Soekarno-Hatta kemudian memasuki wilayah Banten untuk berwisata atau dengan maksud tujuan lainnya.⁴ Akan tetapi keberadaan orang asing tidak selalu membawa manfaat, karena adapula orang asing atau Warga Negara Asing yang bertujuan untuk melakukan kejahatan atau merugikan Warga Negara Indonesia, oleh karena itu di butuhkan pengawasan lalu lintas orang asing.

Pengawasan orang asing tercantum dalam Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1994 tentang Pengawasan orang asing dan Tindakan Keimigrasian. Pengawasan orang asing secara umum mempunyai pengertian melakukan pengawasan terhadap orang asing yang masuk dan keluar, keberadaan serta kegiatannya di Wilayah Republik Indonesia.

Hukum keimigrasian merupakan bagian dari sistem hukum yang berlaku, bahkan merupakan sub sistem dalam hukum administrasi negara. Fungsi keimigrasian merupakan fungsi penyelenggaraan fungsi administrasi negara atau penyelenggaraan administrasi pemerintahan, oleh karena itu sebagai bagian penyelenggaraan kekuasaan eksekutif, dan untuk menjamin kemanfaatan dan melindungi berbagai kepentingan Nasional maka pemerintah Indonesia menerapkan Prinsip tata pelayanan, pengawasan atas masuk dan keluar orang ke dan dari wilayah Indonesia sebagaimana yang ditentukan ddalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian yang merupakan perubahan dari Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1992 Tentang Keimigrasian.⁵ Bahwa keimigrasian di Indonesia menganut kebijakan selektif yang menjunjung tinggi nilai-nilai hak asasi manusia.

Dalam rangka mewujudkan prinsip tersebut diatas pengawasan terhadap orang asing harus dilakukan tidak hanya pada saat mereka masuk tetapi juga di lakukan pemantauan, pengawasan dan operasi terhadap kegiatan orang asing selama mereka berada di wilayah Indonesia.⁶

Seperti halnya kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang yang dijelaskan dalam laporannya yaitu Negara kita merupakan negara hukum yang memiliki peraturan sendiri sesuai dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian, keluar masuk orang harus melalui imigrasi sebagai pintu gerbang, dengan menunjukkan dokumen-dokumen keimigrasian pada petugas imigrasi untuk dapat keluar-masuk Negara Indonesia. Untuk mempermudah dalam pelaporan data keberadaan orang asing, Direktorat Jenderal Keimigrasian kini telah menerbitkan sebuah sistem online berbasis teknologi Aplikasi Pelaporan Orang Asing (APOA).⁷

Pengaduan oleh masyarakat yang terkait dengan Warga Negara Asing (WNA) yang dirasakan meresahkan masyarakat, dapat dilakukan oleh masyarakat dengan datang langsung ke Kantor Imigrasi terdekat atau masyarakat bisa menyampaikan melalui aplikasi yang diciptakan oleh masing-masing Unit Pelaksana Teknis (UPT) Keimigrasian. Salah satu aplikasi yang menampung pengaduan oleh masyarakat yang terkait dengan Warga Negara Asing yang diciptakan oleh Unit Pelaksana Teknis Keimigrasian tepatnya oleh Kantor

⁴Di akses dari <https://banten.kemenkumham.go.id/berita-kanwil/berita-utama/4794-informasi-keimigrasian-ribuan-warga-negara-asing-tinggal-di-wilayah-banten>, diakses pada pukul 15.22

⁵ <http://repository.unissula.ac.id/9378/4/4%20BAB%20I.pdf> diakses pukul 9.45

⁶ Hendra Pranata, "Tinjauan Hukum terhadap Orang Asing yang Melakukan Tindak Pidana Keimigrasian", Universitas Muhammadiyah Malang.

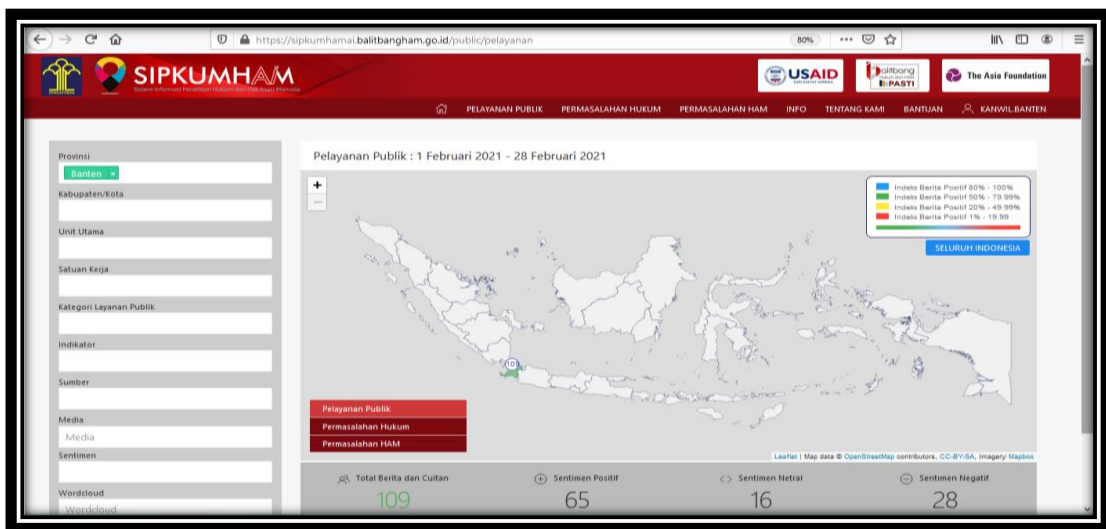
⁷<http://tangerang.imigrasi.go.id/site/detailpengumuman/354/sosialisasi-pengawasan-orang-asing-melalui-apoa-aplikasi-pelaporan-orang-asing> diakses pada pukul 9.25.

Imigrasi Kelas I Non TPI Tangerang adalah Aplikasi Sistem Pengaduan Orang Asing (SIPOA).

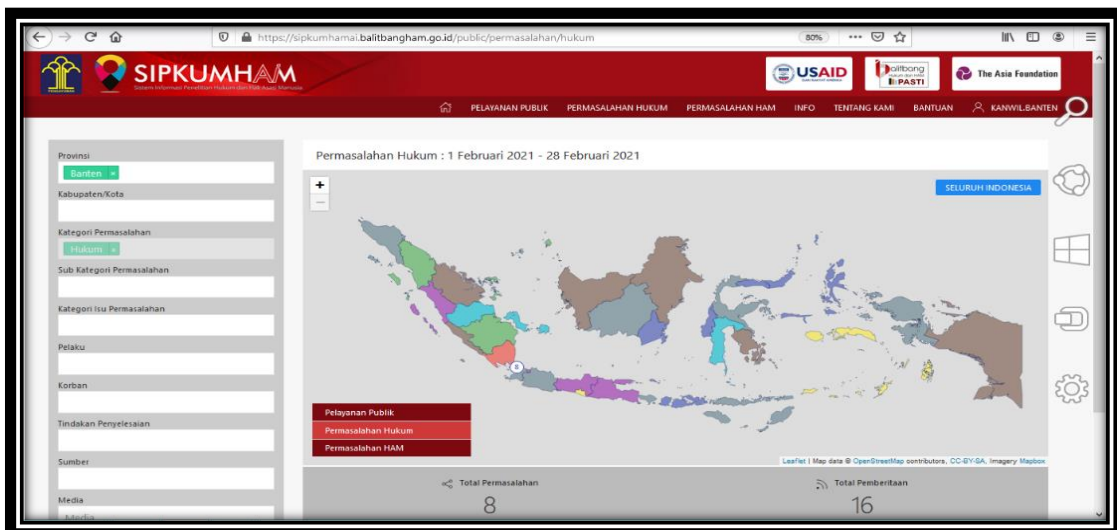
Pengawasan orang asing bukan hanya tanggung jawab institusi Imigrasi tapi seluruh aparaturnya memiliki tanggung jawab untuk melakukan pengawasan apalagi dengan di buatnya sebuah aplikasi untuk memudahkan Pelaporan jika terjadinya pelanggaran orang asing di Wilayah Republik Indonesia.

Pada rentang Bulan Februari Tahun 2021, jumlah berita pada Aplikasi Sistem Informasi dan Penelitian Hukum dan HAM (SIPKUMHAM) yang melingkupi pelayanan publik, permasalahan hukum, dan permasalahan HAM dapat kita lihat dibawah ini:

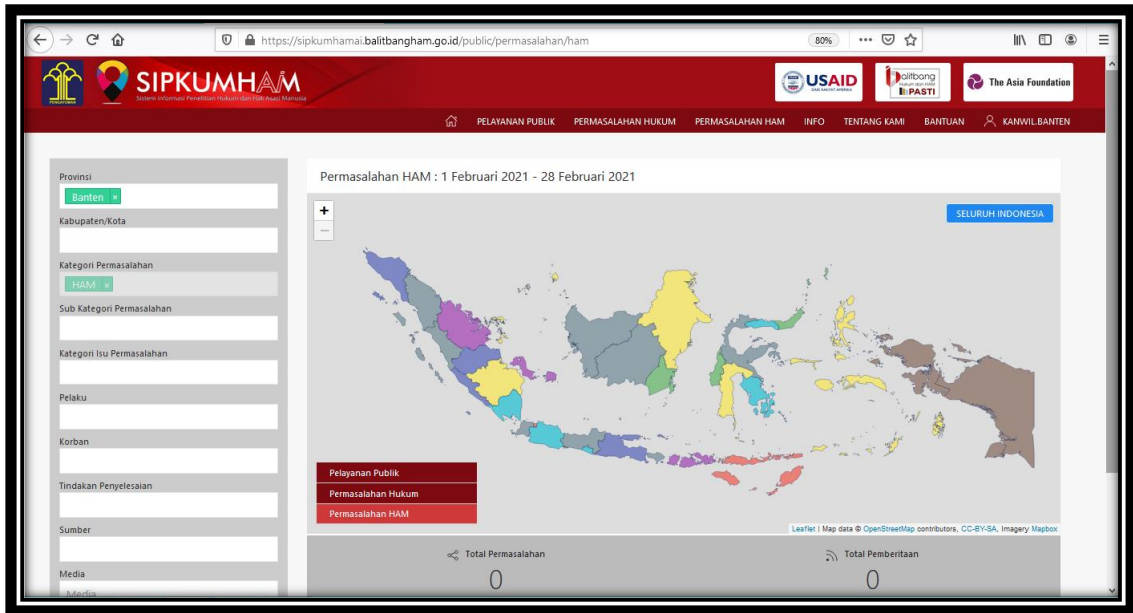
Gambar 1. Pelayanan Publik



Gambar 2. Permasalahan Hukum



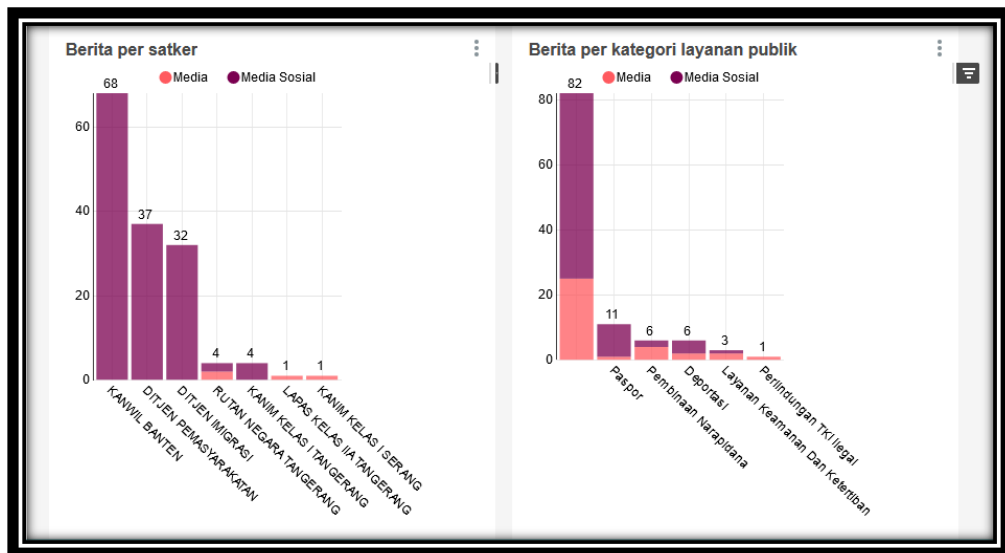
Gambar 3. Permasalahan HAM



Tabel 4.

Berita Per Satuan Kerja

Berita Per Kategori Layanan Publik



Rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tindak lanjut dari laporan pengaduan oleh masyarakat yang terkait dengan Warga Negara Asing (WNA) ?
2. Bagaimana kendala yang di hadapi dalam implementasi Aplikasi Pelaporan Orang Asing dan Aplikasi Sistem Pengaduan Orang Asing (SIPOA)?

Metode yang di gunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang bertujuan untuk memberikan penjelasan mengenai fenomena yang terjadi pada masa sekarang serta untuk menggambarkan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta atau sifat-sifat dan hubungan antara fenomena yang di teliti.

1. Sumber data

a. Data primer

Data primer adalah data yang di peroleh langsung dari subjek penelitian, dalam hal ini peneliti memperoleh data atau informasi langsung dengan menggunakan instrumen-instrumen yang telah di tetapkan. Data primer di kumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian.

b. Data sekunder

Data sekunder merupakan data yang telah tersedia dalam berbagai bentuk, biasanya sumber data ini lebih banyak sebagai data statistik atau data yang sudah di olah sedemikian sehingga siap di gunakan dalam statistik biasanya tersedia pada kantor-kantor pemerintahan, biro jasa data, perusahaan swasta atau badan lain yang berhubungan dengan penggunaan data (Mochar, 2002:113).

Data sekunder biasanya berupa catatan, atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip dokumenter yang di publikasikan dan yang tidak di publikasikan. Dalam hal ini data sekunder di dapat dari pihak-pihak maupun perusahaan yang berkaitan dengan penelitian ini.

c. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan proses pengadaan data untuk keperluan penelitian, pengumpulan data merupakan langkah yang amat penting dalam metode ilmiah.

2. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan yaitu mencari dengan mengupulkan data yang berhubungan dengan masalah yang di teliti untuk memperoleh data sekunder dengan cara membaca, mempelajari dan mendalami literatur yang berhubungan dengan masalah yang dibahas.

B. PEMBAHASAN

Tindak Lanjut dari Laporan Pengaduan oleh Masyarakat yang Terkait dengan Warga Negara Asing

'Keimigrasian' dalam UU Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian didefinisikan sebagai 'hal ihwal lalu lintas orang yang masuk atau keluar wilayah Indonesia serta pengawasannya dalam rangka menjaga tegaknya kedaulatan negara'. Dalam hal lalu lintas Orang Asing serta keberadaan dan kegiatannya di wilayah Indonesia, Pemerintah Republik Indonesia menerapkan Kebijakan Selektif (selective policy). Esensi dari kebijakan ini merupakan landasan utama dari setiap peraturan Keimigrasian bagi Orang Asing, yaitu hanya Orang Asing yang bermanfaat dan tidak membahayakan keamanan dan ketertiban umum yang diperbolehkan masuk dan berada di wilayah Indonesia.

Penjamin (sponsor) bertanggung jawab atas keberadaan dan kegiatan Orang Asing yang dijaminnya. Demikian halnya dengan Pemilik/Pengurus tempat penginapan atau perorangan yang berkewajiban untuk memberikan data mengenai Orang Asing yang menginap di tempat penginapan atau tempat tinggalnya. Oleh karena itu, Direktorat Jenderal Imigrasi meminta Pelaporan Orang Asing dari setiap Pemilik/Pengurus tempat penginapan dan perorangan yang memberikan kesempatan menginap bagi Orang Asing kepada Kantor

Imigrasi setempat melalui Aplikasi Pelaporan Orang Asing (APOA) ini dalam waktu 1x24 jam sejak Orang Asing tersebut mulai menginap.

Pengaduan oleh masyarakat yang terkait dengan Warga Negara Asing (WNA) yang dirasakan meresahkan masyarakat, dapat dilakukan oleh masyarakat dengan datang langsung ke Kantor Imigrasi terdekat atau masyarakat bisa menyampaikan melalui aplikasi yang diciptakan oleh masing-masing Unit Pelaksana Teknis (UPT) Keimigrasian. Salah satu aplikasi yang menampung pengaduan oleh masyarakat yang terkait dengan Warga Negara Asing yang diciptakan oleh Unit Pelaksana Teknis Keimigrasian tepatnya oleh Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Tangerang adalah Aplikasi Sistem Pengaduan Orang Asing (SIPOA).

Sebagai salah satu bentuk pengawasan terhadap orang asing, Direktorat Jenderal Imigrasi meluncurkan suatu terobosan atau inovasi pelayanan publik yang digunakan oleh jajaran imigrasi dalam upaya memberikan data orang asing yang menginap di tempat penginapan/tempat tinggalnya yang berupa Aplikasi Pelaporan Orang Asing (APOA) berbasis teknologi informasi. Pembangunan sistem teknologi informasi ini juga menjadi prioritas Direktorat Jenderal Imigrasi. Penerapan sistem pengawasan orang asing melalui Aplikasi Pelaporan Orang Asing (APOA) merupakan terobosan yang memberikan kemudahan akses bagi pihak pengelola/manajemen hotel/penginapan penjamin untuk menyampaikan laporan keberadaan orang asing kepada kantor imigrasi setempat. APOA dibangun untuk memudahkan pemilik hotel, tempat penginapan atau perorangan yang memberikan tempat penginapan, dalam melaporkan keberadaan orang asing yang tinggal di tempatnya. Dengan menggunakan APOA Pemilik hotel atau tempat penginapan tidak perlu lagi datang ke Kantor Imigrasi secara berkala untuk melakukan pelaporan orang asing secara manual. Pemilik hotel atau tempat penginapan diminta untuk langsung melaporkan data orang asing yang menginap ditempatnya dihari pertama orang asing tersebut mulai menginap, dengan demikian Direktorat Jenderal Imigrasi memiliki data *real time* terkait keberadaan orang asing di seluruh Indonesia.⁸

APOA dibuat dengan dasar hukum Pasal 72 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian yang berbunyi:

”(2) Pemilik atau pengurus tempat penginapan wajib memberikan data mengenai Orang Asing yang menginap di tempat penginapannya jika diminta oleh Pejabat Imigrasi yang bertugas.”

Agar APOA dipatuhi oleh pemilik/ pengurus tempat penginapan, maka di dalam aplikasi tersebut Direktorat Jenderal Imigrasi juga mencantumkan mengenai ancaman pidana dalam Pasal 117 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian yang berbunyi:

“Pemilik atau pengurus tempat penginapan yang tidak memberikan keterangan atau tidak memberikan data Orang Asing yang menginap di rumah atau di tempat penginapannya setelah diminta oleh Pejabat Imigrasi yang bertugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 72 ayat (2) dipidana dengan pidana kurungan paling lama 3

⁸ Budy Mulyawan, Kendala Implementasi Aplikasi Pelaporan Orang Asing (APOA), Depok: Politeknik Imigrasi Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Hukum dan HAM Kementerian Hukum dan HAM R.I., JIKH Vol. 11 No. 3 November 2017 : 287 – 303.

(tiga) bulan atau pidana denda paling banyak Rp.25.000.000,00 (dua puluh lima juta rupiah).“

Tata cara penggunaan APOA adalah sebagai berikut⁹:

1. halaman utama Aplikasi Pelaporan Orang Asing. Aplikasi Pelaporan Orang Asing adalah aplikasi yang berbasis online sehingga membantu proses pelaporan maupun pengawasan keberadaan orang asing di wilayah kerja Kantor Imigrasi menjadi lebih cepat dan mudah.
2. registrasi pelapor pemilik/pengurus hotel/mess dan penginapan. Pemilik atau pengurus hotel dan penginapan yang memiliki surat izin usaha diharuskan melakukan registrasi sebelum melakukan pelaporan orang asing.
3. menu user. Pada menu user terdapat beberapa fitur yang dapat digunakan yaitu:
 - a. *Beranda*. Beranda merupakan tampilan halaman utama user yang berisikan gambar *slide show* dan link pelaporan warga negara asing disekitar anda.
 - b. *Laporkan WNA*. Pada menu ini user diberikan fasilitas untuk melaporkan informasi-informasi mengenai orang asing yang terdapat disekitar user. Untuk melakukan laporan user cukup meng-klik tombol pada menu, maka sistem akan menampilkan form pelaporan Orang Asing.
 - c. *List WNA Terlapor*. Adapun fasilitas untuk menampilkan data-data orang asing yang telah dilaporkan oleh user bersangkutan (yang login) dapat digunakan dengan cara meng-klik tombol pada menu, maka sistem akan menampilkan data- data orang asing yang telah dilaporkan.
 - d. *Kontak*. Halaman Kontak berisikan kontak yang dapat dihubungi dalam perihal aplikasi pelaporan orang asing online.
 - e. *Halaman Tentang*. Halaman tentang berisikan informasi-informasi mengenai aplikasi pelaporan orang asing online.
 - f. *Change Password*. Halaman ini berisikan fasilitas untuk user mengganti password login.
4. Pelaporan Orang Asing Pelapor Perorangan. Aplikasi pelaporan orang asing ini juga memberikan fasilitas pelaporan bagi perorangan yang tidak memiliki perusahaan/penginapan/mess. Untuk melaporkan orang asing bagi perorangan cukup dengan mengklik tombol “Pelapor Perorangan” pada halaman utama aplikasi pelaporan orang asing online ini. Maka sistem akan menampilkan form registrasi. Untuk melaporkan orang asing bagi perorangan ini, pelapor cukup menginputkan nomor KTP, nama lengkap, alamat sesuai KTP pelapor, kota/kabupaten serta nomor telepon pelapor. Kemudian pelapor diharuskan mengisi data orang asing dengan benar pada form pelaporan orang asing ini. Untuk melaporkan orang asing, pelapor juga diminta untuk menginputkan kode captcha yang valid agar proses pelaporan orang asing berhasil. Jika semua data yang diinputkan sudah benar maka pelapor dapat meng-klik tombol laporkan pada form pelaporan orang asing tersebut.

Aplikasi Sistem Pengaduan Orang Asing (SIPOA) Kantor Imigrasi Tangerang Kelas I Non TPI Tangerang adalah sebuah inovasi yang diciptakan untuk menampung pengaduan dari

⁹ *Loc.Cit.*

masyarakat terkait dengan Warga Negara Asing yang dianggap bermasalah. Permasalahan yang dianggap meresahkan masyarakat tersebut dapat disampaikan langsung melalui SIPOA.

Pada tanggal 29 Januari 2021 Kantor Imigrasi Non TPI Tangerang telah meresmikan Ruang Pelayanan Keimigrasian terpadu (PKT) dan sekaligus peluncuran Aplikasi SIPOA. Inovasi ini merupakan bukti keseriusan Kantor Imigrasi Non TPI Tangerang guna meningkatkan penegakan hukum dalam rangka pengawasan orang asing dalam rangka pelaksanaan tugas dan fungsi intelijen dan penindakan keimigrasian di wilayah kerjanya. Felucia Sengky Ratna, Kepala Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Tangerang pada pembukaan peresmian dan peluncuran inovasi menyampaikan bahwa Ruang PKT beroperasi 7x24 jam dan laporan yang masuk akan diselesaikan dalam waktu 1x24 jam didukung dengan SIPOA yang dapat diakses oleh masyarakat dimanapun dan kapanpun melalui pengoptimalan penggunaan teknologi yang mudah diakses seluas-luasnya oleh masyarakat guna menyampaikan laporan pengaduannya. Pengembangan inovasi ini merujuk pada data pelaporan tentang keberadaan dan pelanggaran keimigrasian serta munculnya potensi kerawanan yang seringkali ditimbulkan orang asing di tengah masyarakat. Kami ingin memberikan rasa aman dan nyaman bagi masyarakat dan menghimbau agar masyarakat dapat membantu memanfaatkan SIPOA dalam rangka penegakan hukum keimigrasian khususnya pengawasan terhadap orang asing di wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Tangerang. Fasilitas lainnya yang diberikan adalah dengan menyediakan ruang pelayanan bagi Deteni yang merupakan sarana tempat bertemunya Deteni dengan keluarga atau orang berkepentingan terkait dengan WNA/Deteni.¹⁰

Panduan Penggunaan Aplikasi Sistem Pengaduan Orang Asing (SIPOA) adalah sebagai berikut:

1. Pelapor mengunjungi url melalui browser : **tangerang.imigrasi.go.id/sipoa** atau melakukan scan QR Code SIPOA;
2. Pelapor memasukkan nomor *whatsapp* yang aktif untuk menerima kode OTP;
3. Pelapor memasukkan kode OTP yang diterima melalui pesan *whatsapp*;
4. Tampilan awal aplikasi SIPOA setelah berhasil memasukkan kode OTP untuk kemudian klik Lanjutkan;
5. Pelapor memasukkan data sesuai dengan kolom isian yang ada di dalam aplikasi SIPOA dan berikutnya klik tombol Kirim;
6. Pelapor akan mendapatkan pesan notifikasi beserta link untuk melakukan percakapan dengan petugas SIPOA;
7. Semua percakapan tidak dilakukan secara langsung melalui pesan *whatsapp* bisa melainkan melalui halaman link yang dikirimkan, bahkan petugas SIPOA pun tidak mengetahui nomor *whatsapp* pelapor, hal ini merupakan salah satu fitur SIPOA yang menjamin kerahasiaan data pelapor;
8. Pemohon dapat memberikan komentar untuk memulai percakapan dengan petugas SIPOA;

¹⁰ Purwasary (Analis Keimigrasian Ahli Muda), *Peresmian Ruang Pelayanan Keimigrasian Terpadu (PKT) dan Peluncuran Aplikasi Sistem Pengaduan Orang Asing (SIPOA) Imigrasi Tangerang*, <http://tangerang.imigrasi.go.id/site/detailberitaumum/664/peresmian-ruang-pelayanan-keimigrasian-terpadu-pkt-dan-peluncuran-aplikasi-sistem-pengaduan-orang-asing-sipoa-imigrasi-tangerang>, diakses pada pukul 13.31.

9. Pemohon mendapatkan pemberitahuan melalui pesan *whatsapp* apabila petugas SIPOA memberikan tanggapan atas komentar, sehingga pelapor selalu terhubung dengan perkembangan laporannya.

Pengaduan masyarakat yang masuk ke dalam aplikasi SIPOA akan segera ditindaklanjuti oleh petugas. Petugas akan mempelajari terlebih dahulu laporan yang masuk dan dalam waktu cepat akan langsung turun ke tempat kejadian atau *locus* dari adanya dugaan kegiatan yang dilakukan oleh Warga Negara Asing yang meresahkan masyarakat. Petugas juga akan bekerjasama dengan instansi terkait apabila masalah yang ada terdapat kaitannya dengan instansi lain.

Kendala yang Dihadapi dalam Implementasi Aplikasi Sistem Pengaduan Orang Asing

Kendala yang dihadapi oleh petugas sampai dengan saat ini adalah saat ingin menindaklanjuti pelaporan yang masuk pada aplikasi SIPOA. Terkadang ada pelaporan yang tidak serius yang disampaikan oleh masyarakat. Pada saat pelaporan masuk, petugas akan memeriksa isi dari pelaporan tersebut, dan akan memeriksa kesiapan dari para petugas yang akan turun langsung ke lapangan. Ketika petugas sudah siap, akan langsung turun ke tempat kejadian atau *locus*. Petugas yang sudah turun langsung ke *Locus* pernah beberapa kali menemui pelaporan yang masuk adalah pelaporan yang tidak serius dari masyarakat. Hal itu menjadi catatan tersendiri untuk para petugas agar lebih berhati-hati ketika akan turun ke tempat kejadian.

Untuk kendala yang dihadapi dalam pengoperasian aplikasi SIPOA, sampai dengan saat ini menurut penuturan petugas belum menemui kendala. Aplikasi SIPOA dapat diakses selama 24 jam dan petugas yang mendapatkan jadwal piket akan sigap siaga dalam menindaklanjutinya. Petugas juga sigap selama 24 jam dalam memeriksa laporan. Untuk mencegah adanya disfungsi aplikasi SIPOA, petugas rutin untuk memeriksa sistem dari aplikasi SIPOA.

Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Tangerang memiliki rencana untuk mengembangkan aplikasi SIPOA dengan akan bekerjasama dengan Kepolisian Sektor (Polsek) setempat. Fitur-fitur dalam aplikasi SIPOA akan dikembangkan untuk dapat lebih memberikan pelayanan prima kepada masyarakat Tangerang Raya. Hal ini merupakan salah satu upaya yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Tangerang lebih dekat dengan masyarakat.

C. PENUTUP

Kesimpulan

Pelayanan publik masih menjadi topik yang paling banyak menjadi bahasan dalam media-media online di Wilayah Banten. Maka dari itu dalam penulisan analisa kebijakan pada Bulan Februari ini kami kembali mengambil topik pelayanan publik. Dengan perkembangan teknologi publik menuntut untuk adanya pelayanan publik yang prima (*excellent service*). Hal ini juga berlaku dalam pelayanan publik di Bidang Keimigrasian. Bidang Keimigrasian memberikan salah satu layanan publik yaitu pengawasan warga negara asing melalui laporan pengaduan.

Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Tangerang menjadi salah satu Unit Pelaksana Teknis Keimigrasian di Lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Banten yang membuat sebuah inovasi berupa Aplikasi yang dinamakan Sistem Pengaduan Orang Asing (SIPOA). SIPOA diciptakan untuk mempermudah publik khususnya masyarakat dalam melakukan laporan pengaduan terkait dengan pengawasan warga negara asing. Pengaduan yang dapat diberikan adalah permasalahan yang terkait dengan warga negara asing yang dianggap meresahkan masyarakat. SIPOA baru diluncurkan secara resmi pada tanggal 29 Januari 2021 dan telah berjalan sampai dengan saat ini. Diseminasi adanya SIPOA telah dilakukan yang sarasannya adalah Warga Tangerang Raya. Promosi juga dilakukan dalam bentuk poster, pamflet, dan disebarakan melalui media sosial.

Rekomendasi

Dalam pengimplementasian Aplikasi Sistem Pengaduan Orang Asing (SIPOA) dibutuhkan konsistensi dalam pengoperasiannya dan dibutuhkan evaluasi berkala untuk mengetahui kelebihan aplikasi yang harus tetap dipertahankan dan untuk mengetahui kelemahan aplikasi untuk menentukan pembaharuan yang dapat mengembangkan fungsi dari sistem aplikasi.

Konsistensi dalam pengoperasian bisa dimulai dari konsistensi penyebarluasan informasi mengenai Aplikasi SIPOA bagi publik, konsistensi petugas dalam menindaklanjuti pengaduan yang masuk dalam aplikasi, dan konsistensi memberikan pelayanan yang terbaik untuk publik. Konsistensi dalam hal yang sudah baik dibutuhkan untuk tetap mempertahankan prestasi yang sudah dicapai.

Dalam hal pengoperasian suatu aplikasi juga dibutuhkan evaluasi berkala untuk mengetahui kelebihan aplikasi yang harus tetap dipertahankan dan untuk mengetahui kelemahan aplikasi untuk menentukan pembaharuan yang dapat mengembangkan fungsi dari sistem aplikasi. Evaluasi dapat dilakukan setiap triwulan sekali. Apabila ada hal urgensi yang harus segera untuk dilakukan evaluasi maka perlu dilakukan evaluasi pada saat dibutuhkan.

Serang, 25 Februari 2021
Kepala Kantor Wilayah



Agus Toyib
NIP 196306171985031002

DAFTAR PUSTAKA

- Adinda Anderson, Aldri Frinaldi, Jurnal Teori dan Riset Administrasi Publik, “*Penerapan Aplikasi Pelaporan Orang Asing (APOA) Dalam Pemantauan Keberadaan Orang Asing*” Universitas Negeri Padang, Vol.3 No 1 Tahun 2019, di akses dari <http://jtrap.ppj.unp.ac.id/index.php/JTRAP/article/download/10/6> Pukul 15.00.
- Budy Mulyawan, Kendala Implementasi Aplikasi Pelaporan Orang Asing (APOA), Depok: Politeknik Imigrasi Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Hukum dan HAM Kementerian Hukum dan HAM R.I., JIKH Vol. 11 No. 3 November 2017 : 287 – 303.
- Di akses dari <https://banten.kemenkumham.go.id/berita-kanwil/berita-utama/4794-informasi-keimigrasian-ribuan-warga-negara-asing-tinggal-di-wilayah-banten>, diakses pada pukul 15.22.
- Hendra Pranata, “Tinjauan Hukum terhadap Orang Asing yang Melakukan Tindak Pidana Keimigrasian”, Universitas Muhammadiyah Malang.
<http://repository.unissula.ac.id/9378/4/4%20BAB%20I.pdf> diakses pukul 9.45.
- <http://tangerang.imigrasi.go.id/site/detailpengumuman/354/sosialisasi-pengawasan-orang-asing-melalui-apoa-aplikasi-pelaporan-orang-asing>, diakses pada pukul 9.25.
- Karimah Siti Wahyuni, Mochamad Chandra Saputra, Admaja Dwi Herlambang, “*Pemanfaatan Evaluasi APOA menggunakan Model Kesuksesan DeLone and McLean dan Importance Performance Analysis*” (Kantor Imigrasi Kelas I kota malang), Vol.3 Nomor 1, Januari 2019.
- Purwasary (Analis Keimigrasian Ahli Muda), *Peresmian Ruang Pelayanan Kimigrasian Terpadu (PKT) dan Peluncuran Aplikasi Sistem Pengaduan Orang Asing (SIPOA) Imigrasi Tangerang*, <http://tangerang.imigrasi.go.id/site/detailberitaumum/664/peresmian-ruang-pelayanan-keimigrasian-terpadu-pkt-dan-peluncuran-aplikasi-sistem-pengaduan-orang-asing-sipoa-imigrasi-tangerang>, diakses pada pukul 13.31.
- United Nations of Humans Rights, “Universal Declaration of Human Rights(translation)”. http://www.ohchr.org/EN/UDHR/Documents/UDHR_Trnslations/inz.pdf. 06 Desember 2015.