

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK**  
**(Izin Tinggal Orang Asing)**

Penulis

**Dr. Budi Hartono, M.Si**

**Arief Setiawan, SE**

Diterbitkan oleh:  
**Universitas Medan Area Press**

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK**  
**(Izin Tinggal Orang Asing)**

Penulis

**Dr. Budi Hartono, M.Si**

**Arief Setiawan, SE**

Editor

Ikbar Pratama, S.E., M.Sc

**ISBN 978-602-1577-87-5**

Diterbitkan oleh:

**Universitas Medan Area Press**

**Address: Jalan Kolam Nomor 1, Kenangan Baru, Kec. Percut Sei  
Tuan, Deliserdang, Sumatera Utara**

**Telephone:061-7366878, e-mail: [umapress014@gmail.com](mailto:umapress014@gmail.com)**

# Daftar Isi

<b>Kata Pengantar .....</b>	<b>i</b>
<b>Daftar Isi .....</b>	<b>iv</b>
<b>BAB I : Pendahuluan.....</b>	<b>1</b>
1. Pengertian Pelayanan Publik .....	1
2. Jenis-jenis Pelayanan Publik.....	5
3. Unsur-unsur Pelayanan Publik .....	6
4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan .....	7
5. Azas Pelayanan Publik .....	8
6. Kualitas Pelayanan Publik .....	10
7. Indikator Kualitas Pelayanan.....	15
8. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik.....	18
9. Standar Operasional Prosedur (SOP).....	25
<b>BAB II : Izin Tinggal Orang Asing .....</b>	<b>27</b>
A. Visa.....	27
1. Jenis-jenis Visa .....	28
a. Visa Diplomatik.....	28
b. Visa Dinas .....	28
c. Visa Kunjungan .....	28
d. Visa Tinggal Terbatas.....	29
2. Syarat Mendapatkan Visa Kunjungan .....	29
B. Izin Tinggal.....	32
1. Pengertian Izin Tinggal .....	32
2. Jenis-jenis Izin Tinggal.....	32

3. Persyaratan Izin Tinggal Kunjungan .....	33
4. Izin Tinggal Tetap .....	36
a. Subjek Pemberian Izin Tinggal Tetap .....	36
b. Cara Mendapatkan Izin Tinggal Tetap .....	37
c. Jangka Waktu Izin Tinggal Tetap.....	38
d. Pemberian Izin Tinggal Tetap Tanpa Proses Alih Status .....	39
e. Pembatalan Izin Tinggal Tetap.....	41
f. Berakhirnya Izin Tinggal Tetap.....	42
5. Izin Tinggal Terbatas.....	43
a. Subjek Pemberian Izin Tinggal Terbatas.....	43
b. Jangka Waktu Izin Tinggal Terbatas .....	44
c. Cara Mendapatkan Izin Tinggal Terbatas .....	44
d. Kegiatan Bagi Pemegang Izin Tinggal Terbatas .....	45
e. Prosedur Perpanjangan Izin Tinggal Terbatas.....	46
f. Berakhirnya izin Tinggal Terbatas .....	49
g. Penolakan Dalam Hal Pengajuan Izin Tinggal Terbatas .....	49
C. Regulasi Kebijakan Izin Tinggal Orang Asing Di Indonesia .....	51
D. Tanggung Jawab Perusahaan Terhadap TKA (Tenaga Asing).....	57
E. Pelaku Penyalahgunaan Izin Tinggal.....	59
F. Warga Negara Asing (WNA) di Indonesia.....	62
<b>BAB III : Sistem Pelayanan Publik Online .....</b>	<b>68</b>
A. Konsep E-Government.....	68
1. Pengertian E-Government .....	68

2. Tipe Relasi E-Government .....	70
B. Jenis-Jenis Pelayanan E-Government .....	73
C. Tujuan Penerapan E-Government .....	75
D. Manfaat E-Government.....	78
E. Elemen Sukses Pengembangan E-Government .....	79
F. SITITIK (Sistem Izin Tinggal Keimigrasian) .....	81
<b>BAB IV : Implementasi Sistem Pelayanan Publik.....</b>	<b>87</b>
<b>Daftar Pustaka .....</b>	<b>150</b>

## **Kata Pengantar**

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat, taufik dan hidayahNya serta sholawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW yang membawa manusia dari alam gelap gulita kealam yang terang benderang. Buku ini berjudul Inovasi pelayanan Publik dan diharapkan membawa manfaat bagi khalayak yang membacanya, khususnya dibidang Inovasi Pelayanan Publik.

Pertama-tama dan terutama sekali adalah ucapan syukur atas tersusunnya buku monograf ini diterbitkan karena dinilai memiliki *content* yang dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, terutama dalam disiplin ilmu komunikasi. Selanjutnya tentu kami berharap bahwa kehadiran buku monograf ini akan benar-benar dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu dalam disiplin ilmu komunikasi, terutama di Fakultas Administrasi Publik Universitas Medan Area.

Buku monograf ini terdiri dari empat bagian, Bab pertama berisi pendahuluan berupa mengenai pelayanan publik dari pengertian pelayanan publik, Bab kedua mengenai izin tinggal orang asing, Bab ketiga membahas sistem pelayanan publik online, Bab keempat mengenai implementasi sistem pelayanan publik dengan kasus langsung Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Tpi Medan.

Kami pun menyadari bahwa buku monograf ini masih jauh dari sempurna, karena itu saran dan masukan dari segenap civitas UMA sangat kami butuhkan untuk semakin menimbulkan percikan pengetahuan yang pada akhirnya akan senantiasa menyalakan lentera ilmu.

Penulis berharap semoga tulisan ini dapat memberikan manfaat sebagai referensi tambahan dalam pembelajaran yang diberikannya kasus secara langsung dan memberikan kontribusi bagi siapa saja yang ingin belajar dan mendalami tentang imigrasi di era digital ini.