

## EVALUASI EFEKTIVITAS DAN TANTANGAN IMPLEMENTASI WEBSITE E-VISA DALAM MODERNISASI LAYANAN DI ERA MOBILITAS GLOBAL

### EVALUATION OF EFFECTIVENESS AND CHALLENGES OF E-VISA WEBSITE IMPLEMENTATION IN SERVICE MODERNIZATION IN THE ERA OF GLOBAL MOBILITY

<https://10.0.205.137/jlbp.v7i2.786>

Submitted: 12-09-2025 Reviewed: 23-09-2025 Published: 12-10-2025

**Komang Ayu Triandita Adi Pratiwi**  
ayutriandita04@gmail.com  
Universitas Udayana

**Sukma Sushanti**  
sukmasushanti@unud.ac.id  
Universitas Udayana

#### ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji implementasi website e-Visa MOLINA di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar sebagai manifestasi transformasi digital dalam pelayanan keimigrasian Indonesia. Dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas dan tantangan dalam penerapan sistem e-Visa yang merupakan bagian dari modernisasi layanan publik. Platform ini hadir sebagai solusi komprehensif dalam pengelolaan layanan keimigrasian, dengan arsitektur yang dirancang khusus untuk mengoptimalkan pengalaman pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi e-Visa telah memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan efisiensi prosedural dan aksesibilitas layanan, khususnya dalam konteks pemulihan sektor pariwisata di Bali pasca-pandemi. Namun, terdapat beberapa tantangan signifikan yang perlu diatasi, termasuk keterbatasan sosialisasi, kendala teknis dalam verifikasi akun, dan belum terintegrasinya beberapa layanan pendukung. Penelitian ini juga mengidentifikasi kerentanan keamanan sistem, seperti yang terlihat dalam kasus pemalsuan dokumen di Semarang, yang menunjukkan perlunya penguatan sistem keamanan berlapis. Temuan ini memberikan kontribusi penting bagi pengembangan kebijakan dan praktik pengelolaan sistem keimigrasian digital di Indonesia.

**Kata Kunci : e-Visa, MOLINA, Imigrasi**

#### ABSTRACT

*This research examines the implementation of the MOLINA e-Visa website at the Immigration Office Class I ICP Denpasar as a manifestation of digital transformation in Indonesian immigration services. Using a descriptive qualitative method, this research aims to analyze the effectiveness and challenges in implementing the e-Visa system, which is part of public service modernization. This platform serves as a comprehensive solution in immigration service management, with architecture specifically designed to optimize user experience. Research findings indicate that the e-Visa implementation has positively contributed to improving procedural efficiency and service accessibility, particularly in the context of Bali's tourism sector recovery post-pandemic. However, there are several significant challenges that need to be addressed, including limited socialization, technical constraints in account verification, and the incomplete integration of several supporting services. This research also identifies system security vulnerabilities, as evidenced in document forgery cases in Semarang, highlighting the need for strengthened layered security systems. These findings provide important contributions to the development of policies and practices in managing digital immigration systems in Indonesia.*

**Keywords : e-Visa, MOLINA, Immigration**



## A. PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang

Perkembangan revolusi digital di Indonesia telah mendorong munculnya paradigma baru dalam pengelolaan pelayanan publik. Transformasi ini tidak hanya sekadar digitalisasi prosedural, tetapi juga menghasilkan rekonstruksi fundamental dalam interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Implementasi teknologi informasi yang berorientasi pada pengguna telah memudahkan akses masyarakat terhadap layanan publik dan mengurangi ketergantungan pada sistem konvensional yang sering menghadapi banyak masalah, seperti antrian panjang dan prosedur yang rumit<sup>1</sup>(Handoko et al., 2024) Pengembangan berbagai *platform* digital menunjukkan dampak signifikan terhadap efisiensi dan efektivitas layanan publik. Penelitian menunjukkan bahwa dengan memanfaatkan alat digital, masyarakat dapat terlibat secara aktif dalam proses pelayanan pemerintah. Hal ini terlihat dalam studi yang mengeksplorasi peran media sosial dan forum *online* sebagai sarana komunikasi antara pemerintah dan masyarakat, yang meningkatkan transparansi dan responsivitas di berbagai organisasi publik. Di sektor keimigrasian, misalnya, integrasi sistem yang terdigitalisasi telah menghasilkan prosedur yang lebih sistematis dan terstruktur, menanggapi peningkatan mobilitas masyarakat secara. Dengan adanya sistem pelayanan berbasis *online*, seperti yang terlihat pada implementasi *e-government* di berbagai daerah, terjadi efisiensi dalam pengelolaan administrasi publik. Misalnya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor menerapkan transformasi digital dalam pembuatan surat pindah datang yang tidak hanya mempercepat proses tetapi juga meningkatkan kepuasan warga<sup>2</sup>(Zulfa et al., 2024). Pendekatan yang menggabungkan elemen fisik dan digital atau "*phygital*" menjadi solusi efektif untuk mengatasi kesenjangan yang ada dalam transformasi digital, menyelaraskan kebutuhan pengguna dengan pelayanan yang ditawarkan<sup>3</sup>(Hazmin & Wijayanti, 2022).

Transformasi digital dalam pelayanan keimigrasian memainkan peranan krusial dalam mereformasi sistem administrasi, khususnya bagi Warga Negara Asing (WNA) yang kerap menghadapi kompleksitas prosedural dalam pengurusan dokumen keimigrasian. Sebagai manifestasi konkret dari inisiatif modernisasi layanan publik, Direktorat Jenderal Imigrasi meluncurkan layanan *e-Visa* berbasis website melalui *platform* resmi <https://evisa.imigrasi.go.id> yang bisa disebut sebagai Modul Lalu Lintas Orang Asing (MOLINA) berbentuk website *e-Visa* hadir sebagai terobosan inovatif yang mencerminkan kesungguhan pemerintah dalam mengoptimalkan kualitas layanan melalui pendekatan digital. Website *e-Visa* merupakan *platform* digital terintegrasi yang menawarkan solusi komprehensif bagi pengelolaan layanan keimigrasian. Arsitektur *platform* ini didesain dengan mempertimbangkan aspek kebutuhan pengguna untuk memberikan pengalaman yang optimal bagi para pemohon layanan keimigrasian. Transformasi dari sistem manual menuju solusi digital yang lebih presisi, transparan, dan akuntabel merupakan langkah progresif dalam modernisasi layanan keimigrasian<sup>4</sup> (Kementerian Hukum dan HAM, 2024). *Platform* ini memfasilitasi manajemen data kependudukan WNA dan mempercepat proses penerbitan dokumen keimigrasian. Melalui implementasi otomatisasi dalam berbagai aspek administratif, Website *e-Visa* mengoptimalkan efisiensi waktu dan sumber daya dalam pemrosesan dokumen keimigrasian. Pendekatan ini merefleksikan paradigma baru dalam tata kelola administrasi keimigrasian yang lebih adaptif terhadap tuntutan era digital.

Indonesia, yang berada di lokasi yang sangat strategis dalam dunia pariwisata global, mengalami dampak yang besar dari meningkatnya pergerakan wisatawan internasional. Penerapan sistem *e-Visa* di Indonesia merupakan inisiatif strategis yang tidak hanya bertujuan meningkatkan efisiensi administrasi, tetapi juga untuk menyelaraskan layanan keimigrasian dengan standar regional dan internasional termasuk melalui pemanfaatan kerangka kerja *ASEAN Plan of Action on Immigration Cooperation* dan integrasi data melalui *ASEAN Single Window* yang bertujuan

---

<sup>1</sup> Handoko, W., Iqbal, M., & Harahap, I. (2024). Sosialisasi digitalisasi data dalam upaya efisiensi dan efektifitas kerja pada disdagper kota tanjungbalai. *Journal of Indonesian Social Society (Jiss)*, 2(1), 06-10. <https://doi.org/10.59435/jiss.v2i1.208>

<sup>2</sup> Zulfa, A., Therasari, A., Syahrudin, E., Oktavinia, K., Bhakti, M., Salbiah, E., ... & Wahyudin, C. (2024). Transformasi digital dalam pelayanan pembuatan surat pindah datang. *karimahtauhid*, 3(2), 1724-1735. <https://doi.org/10.30997/karimahtauhid.v3i2.11906>

<sup>3</sup> Hazmin, G. and Wijayanti, A. (2022). Pendekatan berbasis *phygital* dalam menjembatani kesenjangan dalam transformasi digital. *International Journal of Community Service Learning*, 6(2), 159-166. <https://doi.org/10.23887/ijcsl.v6i2.48470>

<sup>4</sup> Kementerian Hukum dan HAM Republik Indonesia. (2024). *Imigrasi Palembang Kemenkumham Sumsel sosialisasikan layanan "MOLINA"*. Kantor Wilayah Kemenkumham Sumatera Selatan. <https://sumsel.kemenkum.go.id/berita-utama/imigrasi-palembang-kemenkumham-sumsel-sosialisasikan-layanan-molina>

mempercepat pertukaran data lintas negara anggota<sup>5</sup> (ASEAN, 2003). *E-Visa* bukan semata alat domestik, tetapi juga simbol komitmen Indonesia dalam tata kelola migrasi yang tertib, sistematis, dan aman. Kendati mengakomodasi arus mobilitas global yang meliputi perjalanan untuk keperluan wisata, kerja, pendidikan, maupun relokasi transformasi digital ini dihadapkan pada ancaman kompleks. Dalam hal ini, Pulau Bali telah memantapkan posisinya sebagai pusat utama kedatangan wisatawan asing ke Indonesia. Meningkatnya jumlah wisatawan internasional ke Pulau Dewata ini menunjukkan perlunya sistem imigrasi yang tidak hanya efisien dan akurat, tetapi juga harus bisa menyesuaikan diri dengan standar global dalam hal keterbukaan dan kemudahan akses informasi. Dalam pelaksanaannya, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar memiliki peran penting sebagai gerbang utama bagi warga negara asing, terutama untuk sektor pariwisata Bali. Oleh karena itu, penerapan sistem *e-Visa* di kantor ini sangat penting untuk mewujudkan layanan imigrasi yang berkualitas dan sesuai dengan standar internasional. Namun, dalam pelaksanaannya, layanan ini menghadapi berbagai tantangan yang dapat mempengaruhi kelancaran operasional dan pandangan dunia terhadap kualitas pelayanan publik Indonesia<sup>6</sup> (Wicaksono & Santiago, 2024).

Salah satu yang paling nyata adalah pemalsuan dokumen perjalanan seperti visa dan paspor, yang sering disalahgunakan oleh pelaku kejahatan lintas negara. Seperti kasus pemalsuan dokumen dalam sistem *e-Visa online*, seperti yang terjadi pada warga negara Bangladesh di Semarang pada akhir tahun 2024, menunjukkan bahwa meskipun sistem visa digital dibuat untuk meningkatkan efisiensi dan keterbukaan, sistem ini masih bisa dimanipulasi jika tidak dilengkapi dengan sistem keamanan berlapis dan sistem keamanan digital yang menyeluruh. Dalam kasus tersebut, pelaku memanipulasi dokumen elektronik untuk mengelabui sistem *e-Visa* otomatis, memanfaatkan kelemahan dalam proses pemeriksaan antara data aplikasi dan data pusat imigrasi. Kejadian ini menunjukkan bahwa ancaman keamanan di era digital tidak hanya datang dari dalam sistem, tetapi juga dari pemohon yang memanfaatkan celah teknis dan keterbatasan koordinasi antar Lembaga<sup>7</sup> (Saritri, 2024). Mobilitas yang cukup tinggi juga memperbesar risiko penularan penyakit lintas batas seperti yang terjadi pada pandemi COVID-19, selain memperluas kapasitas kejahatan transnasional seperti perdagangan manusia dan penyelundupan narkoba. Sementara itu, sistem keimigrasian digital juga rentan terhadap tantangan administratif, termasuk *overstay* visa dan eksplorasi celah keamanan di *platform e-Visa* itu sendiri, sehingga memerlukan sistem verifikasi digital dan pengawasan yang lebih adaptif dan terintegrasi<sup>8</sup> (IOM, 2022). Transformasi digital ini selain memberikan kemudahan dan efisiensi, juga bisa menimbulkan kerentanan yang serius jika tidak diimbangi dengan sistem pemeriksaan dan pengawasan yang menyeluruh dan berkelanjutan. Mengingat pentingnya posisi Denpasar dalam pergerakan internasional dan perkembangan global yang terus berubah, sangat penting untuk melakukan evaluasi terhadap implementasi website *e-Visa* secara menyeluruh.

## 2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka rumusan masalah yang dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bagaimana efektivitas dan tantangan implementasi website *e-Visa* dalam mendukung modernisasi layanan keimigrasian di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar, khususnya dalam menghadapi dinamika mobilitas global dan pelayanan kepada warga negara asing?

## B. METODE PENELITIAN

### 1. Pendekatan dan Teori

Penelitian ini mengadopsi metode kualitatif deskriptif sebagai pendekatan utama, dengan tujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam dan menyeluruh mengenai penerapan *e-Visa online* MOLINA di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar. Pemilihan pendekatan kualitatif didasarkan pada relevansinya dalam mengkaji fenomena sosial yang kompleks dan dinamis,

<sup>5</sup> ASEAN. (2003). *ASEAN Single Window*. ASEAN Secretariat. Retrieved from <https://asean.org/our-communities/economic-community/asean-single-window/>

<sup>6</sup> Wicaksono, A., & Santiago, F. (2024). *The impacts on digitalizing Indonesia's visa services*. In *Proceedings of the 4th International Conference on Law, Social Sciences, Economics, and Education (ICLSSEE 2024)*. EAI. <https://doi.org/10.4108/eai.25-5-2024.2349354>

<sup>7</sup> Saritri, M., N. (2024). *Gunakan visa palsu, WNA Bangladesh diamankan Imigrasi Semarang*. Radio Republik Indonesia. <https://www.rrt.co.id/daerah/931145/gunakan-visa-palsu-wna-bangladesh-diamankan-imigrasi-semarang>

<sup>8</sup> International Organization for Migration. (2022). *World Migration Report 2022*. <https://www.iom.int/wmr>

terutama dalam konteks implementasi teknologi layanan publik. Fokus penelitian ini terletak pada eksplorasi efektivitas, manfaat, serta tantangan yang dihadapi dalam proses digitalisasi layanan keimigrasian, sebagaimana dirasakan oleh para pemangku kepentingan, seperti petugas imigrasi, pengguna layanan, dan pengambil kebijakan. Dengan pendekatan ini, peneliti dapat mengumpulkan data secara mendalam melalui observasi dan wawancara, yang menggambarkan konteks institusional serta pengalaman subjektif para aktor yang terlibat secara langsung. Pendekatan kualitatif deskriptif juga memungkinkan analisis yang bersifat naratif dan kontekstual, sehingga mampu menangkap dinamika sosial dan administratif dalam pelaksanaan website *e-Visa* sebagai bagian dari upaya modernisasi birokrasi dan pelayanan publik berbasis digital di sektor keimigrasian. Untuk menganalisis fenomena ini dalam perspektif hubungan internasional, teori *Global Governance* menjadi landasan konseptual yang relevan. Teori ini memandang bahwa pengaturan isu-isu global, termasuk migrasi, tidak dapat diselesaikan oleh satu negara secara unilateral, melainkan memerlukan kerja sama lintas negara, institusi, dan aktor non negara. *Global Governance* dalam bidang keimigrasian melibatkan penyusunan norma bersama, penguatan transparansi, serta integrasi sistem informasi lintas negara untuk mengelola pergerakan manusia secara aman dan legal<sup>9</sup>(TLSccontact, 2024), keberhasilan sistem *e-Visa* tidak hanya bergantung pada kecanggihan teknologinya, tetapi juga pada kejelasan prosedur, ketersediaan informasi, serta integrasi layanan dalam satu *platform* yang terkoordinasi secara regional maupun global

## 2. Metode Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui berbagai teknik yang saling melengkapi guna memperoleh informasi primer dan sekunder yang akurat, valid, serta dapat dipercaya. Salah satu teknik utama yang digunakan adalah observasi langsung, yang memungkinkan peneliti untuk menyaksikan secara nyata pelaksanaan layanan keimigrasian berbasis digital melalui *platform* website *e-Visa* di lapangan. Melalui pengamatan ini, peneliti dapat mencatat berbagai dinamika operasional dan pola interaksi antara petugas dan pengguna layanan. Selain itu, dilakukan juga wawancara mendalam dengan sejumlah pihak yang memiliki peran penting dalam proses layanan, seperti staf imigrasi serta pemohon visa. Wawancara ini bertujuan untuk menggali pengalaman subjektif, pemahaman, serta tantangan yang mereka alami dalam penggunaan sistem *e-Visa*. Guna melengkapi dan mengonfirmasi data yang telah diperoleh, penelitian ini juga memanfaatkan teknik studi dokumentasi dengan menelaah berbagai dokumen resmi, laporan kegiatan, serta arsip institusi yang relevan. Pendekatan triangulasi melalui tiga metode ini bertujuan untuk memperkuat validitas data dan memberikan gambaran yang komprehensif mengenai implementasi sistem *e-Visa*.

## 3. Teknik Analisa Data

Dalam penelitian ini, data yang diperoleh melalui wawancara dan observasi dianalisis menggunakan teknik analisis tematik dalam kerangka kualitatif. Tahapan awal analisis meliputi proses transkripsi hasil wawancara serta pencatatan temuan observasi yang dilakukan di lapangan. Setelah data terorganisasi, dilakukan proses pengkodean guna mengidentifikasi kategori dan pola makna yang berulang. Melalui pengkodean ini, peneliti mengelompokkan informasi berdasarkan tema-tema utama yang berkaitan dengan efektivitas pelaksanaan sistem *e-Visa* MOLINA serta berbagai tantangan yang muncul selama proses implementasi. Interpretasi mendalam terhadap tema-tema tersebut dilakukan untuk memahami keterkaitan antara dinamika pelaksanaan kebijakan dan persepsi para pelaku yang terlibat. Hasil analisis disusun secara runtut dan sistematis guna menyajikan pemahaman menyeluruh tentang keberhasilan maupun kendala dalam digitalisasi pelayanan keimigrasian.

## C. PEMBAHASAN

### 1. Efektivitas dan Tantangan Implementasi *e-Visa* MOLINA di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar

Melalui *platform* ini, WNA dapat secara langsung mengajukan berbagai jenis visa secara daring, seperti visa kunjungan wisata, visa kunjungan pra-investasi, serta melakukan perpanjangan *e-Visa on Arrival* (*e-VOA*), tanpa harus terlebih dahulu hadir secara fisik ke kantor imigrasi pada tahap awal

---

<sup>9</sup> TLSccontact. (2024). *E-visas: key factors for successful implementation*. TLSccontact Insights. <https://www.tlsccontact.com/en/insights/digital-transformation/e-visas-key-factors-for-successful-implementation>

permohonan. Sistem ini dirancang dengan antarmuka yang ramah pengguna, memungkinkan pemohon untuk membuat akun, mengisi formulir elektronik, memilih kategori visa yang dibutuhkan, mengunggah dokumen yang dipersyaratkan, serta melakukan pembayaran secara *online* menggunakan kartu kredit atau debit dari jaringan internasional seperti Visa, Mastercard, dan JCB. Setelah semua tahap pengajuan diselesaikan, dokumen visa dalam format digital akan dikirim langsung ke alamat *email* pemohon dan dapat digunakan sebagai dokumen perjalanan resmi. Meskipun demikian, proses verifikasi biometrik, seperti pengambilan sidik jari dan foto wajah, masih harus dilakukan secara langsung di kantor imigrasi untuk memastikan keaslian data dan mencegah potensi penyalahgunaan dokumen atau identitas palsu. Peluncuran sistem ini pada awal tahun 2023 dan baru diterapkan di Kantor Imigrasi Denpasar sejak 17 Desember 2024 lalu, sejalan dengan upaya pemerintah dalam mengakselerasi pemulihan ekonomi nasional, khususnya di sektor pariwisata dan investasi, melalui optimalisasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi<sup>10</sup>(Direktorat Jenderal Imigrasi, 2023). Secara umum, sistem ini memberikan kontribusi positif terhadap efisiensi prosedural dan akses layanan yang lebih luas, khususnya dalam konteks pemulihan sektor pariwisata di Bali pasca-pandemi. Penerapan *e-VOA* yang terintegrasi dengan sistem *e-Visa* memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan kunjungan wisatawan asing, serta mempercepat proses administrasi keimigrasian<sup>11</sup> (Ichsan et. al, 2024).

Namun, temuan dari lapangan menunjukkan bahwa efektivitas implementasi sistem ini masih menghadapi berbagai tantangan, terutama dalam hal sosialisasi, teknis, dan desain sistem. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar, diketahui bahwa penerapan sistem website *e-Visa* telah memberikan kontribusi yang nyata dalam menyederhanakan sebagian besar proses administratif yang sebelumnya dilakukan secara manual. Pemanfaatan teknologi ini memungkinkan warga negara asing (WNA) untuk melakukan pendaftaran, pengisian data, dan pengunggahan dokumen persyaratan secara daring, tanpa harus hadir secara fisik sejak tahap awal pengajuan visa. Perubahan ini secara langsung berdampak pada peningkatan efisiensi layanan, baik dari sisi waktu maupun beban kerja petugas loket, karena interaksi tatap muka yang dulunya menjadi sumber antrean panjang kini dapat diminimalkan. Selain itu, pencatatan data melalui sistem digital membuat proses dokumentasi menjadi lebih tertata, terstruktur, dan lebih aman dari risiko kehilangan atau kerusakan dokumen fisik yang sering terjadi dalam sistem konvensional. Namun demikian, wawancara yang dilakukan dengan Petugas Seksi Izin Tinggal dan Status Keimigrasian menunjukkan bahwa meskipun prosedur pengajuan visa telah dialihkan ke sistem daring, tahapan verifikasi biometrik tetap diwajibkan secara langsung di kantor imigrasi. Wawancara lanjutan dengan petugas Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian juga mengungkapkan bahwa penyebaran informasi terkait penggunaan website *e-Visa* masih sangat terbatas, dan belum menjangkau seluruh kategori WNA secara merata. Sosialisasi yang dilakukan lebih banyak melalui media sosial dan belum dilengkapi dengan panduan teknis yang sistematis, seperti tata cara pembuatan akun *e-Visa*. Berdasarkan wawancara dengan beberapa WNA pengguna layanan, ditemukan bahwa masih banyak pemohon yang merasa kesulitan dalam memahami alur dan prosedur yang ada, terutama saat melakukan perpanjangan visa atau layanan mutasi paspor dan alamat. Hal ini disebabkan oleh informasi terkait mutasi dan persyaratannya tidak dimuat di portal *e-Visa* itu sendiri namun dimuat di website imigrasi yang berbeda. Selain itu, salah satu kendala paling signifikan adalah kurangnya kejelasan mengenai proses verifikasi akun yang dilakukan secara manual oleh Direktorat Jenderal Imigrasi di Jakarta, yang memakan waktu antara tiga hingga lima hari. Lamanya proses tersebut, ditambah dengan tidak adanya pemberitahuan yang transparan di awal, menjadi faktor yang menyulitkan pemohon, terutama mereka yang membutuhkan layanan visa dalam waktu cepat.

Kendala utama dalam implementasi *e-Visa* melalui *platform* MOLINA adalah keterbatasan informasi yang disediakan pada laman resminya. Informasi yang tersedia belum mencakup secara menyeluruh seluruh prosedur, ketentuan teknis, serta alur pelayanan, sehingga menyulitkan pengguna khususnya warga negara asing (WNA) dalam memahami secara utuh langkah-langkah yang harus dilakukan. Selain itu, tahapan verifikasi akun yang masih dilakukan secara terpusat oleh

---

<sup>10</sup> Direktorat Jenderal Imigrasi. (2023). *WNA kini bisa langsung ajukan visa kunjungan dan perpanjangan di website MOLINA Imigrasi*. Kementerian Hukum dan HAM Republik Indonesia. [https://www.imigrasi.go.id/siaran\\_pers/2023/01/27/siaran-pers-wna-kini-bisa-langsung-ajukan-visa-kunjungan-dan-perpanjangan-di-website-molina-imigrasi?lang=id-ID](https://www.imigrasi.go.id/siaran_pers/2023/01/27/siaran-pers-wna-kini-bisa-langsung-ajukan-visa-kunjungan-dan-perpanjangan-di-website-molina-imigrasi?lang=id-ID)

<sup>11</sup> Ichsan, M., Ardini, R., & Nurjanah, L. (2024). *Digital Transformation of E-Visa on Arrival to Support the Recovery of the Tourism Sector in Bali Province*. *Journal of Infrastructure, Policy and Development*, 8(2), 85–98. <https://doi.org/10.4108/eai.25-5-2024.2349354>

Direktorat Jenderal Imigrasi di Jakarta memerlukan waktu antara tiga hingga lima hari yang terbilang cukup lama, jika terdapat kekurangan berkas persyaratan dalam pembuatan akun, dari Direktorat Jenderal Imigrasi tidak ada pemberitahuan sehingga pemohon sendiri harus mengirimkan pesan melalui *email* ke Imigrasi Pusat. Di sisi lain system website *e-Visa MOLINA* belum sepenuhnya mengintegrasikan layanan-layanan pendukung seperti mutasi paspor, pengajuan *Exit Permit Only* (EPO), serta pelaporan kejadian penting seperti kelahiran dan kematian WNA. Ketidakterpaduan ini mengharuskan pemohon untuk datang ke kantor mencari informasi persyaratannya.

## 2. Dampak terhadap pengguna *e-Visa MOLINA*

Ketidaksesuaian antara tujuan ideal dari implementasi sistem *e-Visa MOLINA* dan realitas pelaksanaannya di lapangan telah menimbulkan berbagai konsekuensi yang signifikan terhadap efektivitas pelayanan keimigrasian, khususnya di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar. Salah satu dampak paling nyata adalah munculnya kesalahpahaman di kalangan pengguna, terutama warga negara asing (WNA), yang mengira bahwa seluruh proses pengajuan visa dapat diselesaikan secara daring tanpa perlu hadir langsung di kantor imigrasi. Ketidaktahuan ini dipicu oleh kurangnya informasi eksplisit pada laman resmi *e-Visa* mengenai kewajiban verifikasi biometrik yang harus dilakukan secara luring. Akibatnya, beberapa pemohon baru mengetahui prosedur ini ketika visa mereka mendekati masa kedaluwarsa, sehingga menimbulkan keterlambatan dalam pemrosesan atau bahkan pelanggaran izin tinggal. Selain itu, tahapan verifikasi akun yang masih dilakukan secara manual oleh Direktorat Jenderal Imigrasi di Jakarta, dengan waktu proses 3 hingga 5 hari, terlebih karena ketiadaan pemberitahuan otomatis terkait kekurangan dokumen. Dalam beberapa kasus, pemohon harus secara aktif menghubungi pusat melalui *email* untuk mengetahui status permohonan mereka, yang tentu menjadi beban tersendiri dan mengurangi efisiensi sistem digital. Dampak lainnya adalah fragmentasi informasi akibat belum terintegrasinya layanan tambahan seperti mutasi paspor, pengajuan *Exit Permit Only* (EPO), serta pelaporan kelahiran dan kematian WNA ke dalam satu portal terpadu. Saat pemohon harus mencari informasi dari berbagai situs resmi imigrasi yang berbeda, muncul disorientasi informasi yang berisiko memperlambat proses administratif dan menurunkan pengalaman pengguna. Kondisi ini juga berdampak pada petugas imigrasi, yang tetap harus menangani pertanyaan dan klarifikasi secara langsung akibat tidak tersedianya panduan teknis yang lengkap secara daring. Dalam jangka panjang, hal ini dapat membebani kinerja petugas dan meminimalkan manfaat dari sistem digitalisasi yang seharusnya memangkas beban pelayanan tatap muka.

Kurangnya kegiatan sosialisasi terkait penggunaan *platform MOLINA*, sebagaimana diungkapkan oleh petugas dan pemohon di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar, mencerminkan adanya kerentanan serius dalam implementasi sistem *e-Visa*. Ketidaktahuan pengguna, khususnya warga negara asing (WNA), terhadap kewajiban verifikasi biometrik secara langsung di kantor imigrasi, serta tidak adanya notifikasi mengenai verifikasi biometrik dan informasi persyaratan mutasi atau *Exit Permit Only* (EPO) yang tidak dicantumkan di website *e-Visa* itu sendiri, menunjukkan kurangnya sistem transparansi dan standarisasi dalam pelaksanaan kebijakan digital tersebut. Situasi ini memperbesar kemungkinan terjadinya kesalahan pemahaman prosedur, pengisian data yang tidak akurat, hingga kebingungan administratif yang dapat dimanfaatkan oleh pihak-pihak yang berniat menyalahgunakan sistem. Ketika pengguna tidak memahami secara utuh alur dan fungsi layanan digital ini, muncul ruang celah yang memperbesar potensi manipulasi data maupun dokumen keimigrasian.

Kondisi ini semakin relevan apabila dikaitkan dengan kasus pemalsuan visa oleh seorang WNA asal Bangladesh di Semarang, yang menjadi perhatian publik setelah terungkap bahwa pelaku menggunakan visa palsu yang memuat kode lama serta stiker tidak resmi. Kejadian tersebut terbongkar ketika pelaku mencoba mengurus izin keluar (EPO), dan diketahui data visanya tidak sesuai dengan sistem yang ada. Kasus ini menjadi bukti nyata bahwa sistem digital yang tidak disertai dengan panduan keamanan dokumen, mekanisme verifikasi yang transparan, dan pengawasan aktif justru berisiko membuka peluang terjadinya pelanggaran hukum<sup>12</sup> (RRI, 2024). Pemalsu dapat dengan mudah mengeksploitasi lemahnya pemahaman pengguna serta absennya edukasi mengenai prosedur validasi resmi. Oleh karena itu, temuan dari wawancara dan observasi di Denpasar menjadi sangat penting untuk dijadikan dasar evaluasi. Untuk mencegah kejadian

<sup>12</sup> RRI. (2024). *Gunakan visa palsu, WNA Bangladesh diamankan Imigrasi Semarang*. RRI Daerah. <https://www.rri.co.id/daerah/931145/gunakan-visa-palsu-wna-bangladesh-diamankan-imigrasi-semarang>

serupa di kemudian hari, diperlukan penguatan dokumentasi teknis dan prosedural yang lebih jelas dan mudah diakses, peningkatan kapasitas petugas imigrasi dalam mendeteksi dokumen tidak sah, serta penyebarluasan informasi yang eksplisit terkait fitur keamanan, proses verifikasi, dan sanksi atas pelanggaran hukum. Dengan demikian, sistem *e-Visa* MOLINA tidak hanya diandalkan dalam hal efisiensi dan kecepatan, tetapi juga mampu memberikan perlindungan hukum dan keamanan yang kuat dalam menghadapi risiko kejahatan dokumen lintas negara.

### 3. Analisis studi perbandingan dan Implikasi Global

Studi kasus mendalam yang dilakukan di berbagai negara, khususnya Kenya dan Tanzania, memberikan pemahaman komprehensif tentang faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas sistem *e-Visa*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi *e-Visa* sangat bergantung pada tiga aspek utama yakni kecepatan pemrosesan yang optimal, kualitas sistem yang handal, dan integrasi layanan pendukung yang menyeluruh. Pengamatan di wilayah perbatasan strategis Malaba dan Busia (Kenya) mengungkapkan bahwa penerapan teknologi *e-Visa* telah menghasilkan dampak positif yang signifikan. Sistem ini terbukti mampu mempercepat waktu clearance secara substansial, meningkatkan efisiensi operasional secara keseluruhan, dan secara efektif mengurangi antrean yang sebelumnya menjadi kendala utama. Namun demikian, evaluasi menunjukkan bahwa masih diperlukan program peningkatan kapasitas yang berkelanjutan, mencakup pelatihan intensif bagi petugas pelaksana dan sosialisasi yang lebih menyeluruh kepada para pemohon visa<sup>13</sup> (Gamoing & Muna, 2023). Lebih lanjut, pengalaman implementasi di Kenya menekankan urgensi pembangunan infrastruktur pembayaran yang tidak hanya stabil tetapi juga terintegrasi dengan baik. Selain itu, keberadaan sistem monitoring otomatis yang komprehensif menjadi kunci untuk memastikan seluruh proses dapat berjalan lancar tanpa hambatan yang berarti. Pembelajaran ini berkorelasi dengan situasi di Tanzania, di mana penyediaan akses *e-Visa* yang tidak disertai dengan panduan yang memadai telah memunculkan berbagai tantangan teknis. Kondisi ini menggarisbawahi pentingnya dukungan jaringan yang kuat dan program edukasi pengguna yang terstruktur untuk mengoptimalkan fungsi sistem.

Faktor-faktor penentu kesuksesan *e-Visa* juga mencakup aspek fundamental lainnya, seperti implementasi keamanan digital yang kokoh, pengalaman pengguna yang intuitif, serta tingkat kompatibilitas sistem dalam mengintegrasikan database lokal dan internasional. Beberapa negara telah menunjukkan keberhasilan yang patut dijadikan rujukan Australia, Turki, dan Uganda berhasil mengembangkan sistem *e-Visa* dengan menerapkan pengawasan ketat terhadap privasi data, mengimplementasikan sistem biometrik terpusat yang canggih, dan menyediakan panduan pengguna yang komprehensif dan mudah dipahami. Berdasarkan temuan-temuan ini, terdapat sejumlah implikasi strategis bagi pengembangan sistem di Indonesia, khususnya terkait dengan peningkatan kapabilitas teknis MOLINA. Fokus utama pengembangan perlu diarahkan pada tiga aspek kunci yakni penguatan integrasi data yang seamless, pengembangan program edukasi digital melalui panduan multimedia yang interaktif, serta implementasi sistem keamanan dan privasi data yang robust. Melalui pendekatan yang holistik ini, sistem tidak hanya akan mampu meningkatkan efisiensi administratif secara signifikan, tetapi juga berperan dalam membangun dan memelihara integritas serta kepercayaan publik. Hal ini menjadi semakin krusial dalam konteks ekosistem global yang terus berkembang dengan standar digital dan keamanan keimigrasian yang semakin ketat<sup>14</sup> (TLSccontact, 2024).

### 4. Hasil Analisis

Berdasarkan hasil Analisis terhadap Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia (Permenkumham) Nomor 11 Tahun 2022 tentang Tata Cara Pemberian Visa dan Izin Tinggal, ditegaskan bahwa layanan visa berbasis daring harus dilaksanakan dengan menjunjung prinsip transparansi, efisiensi, dan kemudahan akses bagi seluruh pengguna, baik domestik maupun asing. Dalam konteks ini, penerapan sistem *e-Visa* MOLINA seharusnya menjadi wujud konkret dari pemenuhan prinsip-prinsip tersebut. Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa

---

<sup>13</sup> Gamoing, L., & Muna, N. (2023). *Evaluating the Efficacy of the E-Immigration System in the Provision of Immigration Services in Tanzania*. *International Journal of Social and Administrative Sciences*, 8(1), 21–30. <https://doi.org/10.18488/journal.136.2023.81.21.30>

<sup>14</sup> TLSccontact. (2024). *E-visas: key factors for successful implementation*. TLSccontact Insights. <https://www.tlscontact.com/en/insights/digital-transformation/e-visas-key-factors-for-successful-implementation>

pelaksanaannya masih menghadapi sejumlah kendala yang menyebabkan prinsip transparansi dan kemudahan akses belum sepenuhnya terpenuhi. Salah satu aspek yang paling mencolok adalah kurangnya informasi yang disampaikan kepada pengguna, baik dalam bentuk sosialisasi maupun dokumentasi resmi yang dapat diakses secara mandiri oleh pemohon visa. Dalam dokumentasi resmi MOLINA yang tersedia saat ini, hanya terdapat petunjuk teknis dasar mengenai cara penggunaan website, sementara informasi penting lainnya, seperti estimasi waktu proses verifikasi akun, rincian persyaratan tambahan, serta kewajiban untuk melakukan kunjungan langsung ke kantor imigrasi, tidak dijelaskan secara terstruktur maupun komprehensif. Mengenai digitalisasi layanan publik menekankan bahwa keberhasilan adopsi teknologi tidak hanya bergantung pada kesiapan sistem, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh seberapa efektif pemerintah menyosialisasikan perubahan tersebut kepada publik. Hal ini menjadi sangat penting dalam konteks layanan imigrasi, karena sebagian besar pengguna *e-Visa* adalah warga negara asing yang kerap kali menghadapi hambatan bahasa, perbedaan budaya, dan keterbatasan dalam mengakses informasi teknis. Oleh karena itu, penyebaran informasi yang bersifat prosedural harus disusun dalam bentuk yang mudah dimengerti dan menjangkau seluruh segmen pengguna<sup>15</sup> (Wahyuni, 2021).

Sistem *e-Visa* MOLINA juga merupakan bagian dari pelaksanaan kebijakan transformasi digital dalam tata kelola pemerintahan, sebagaimana telah diamanatkan dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Tujuan dari kebijakan ini adalah untuk menciptakan birokrasi yang lebih terbuka, efisien, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi. Namun, dalam pelaksanaannya, belum terdapat mekanisme pengawasan dan evaluasi yang secara konsisten memastikan bahwa pengguna benar-benar memahami hak, kewajiban, serta seluruh prosedur yang berlaku dalam penggunaan sistem. Contohnya, ketentuan mengenai verifikasi biometrik secara langsung di kantor imigrasi, yang sejatinya dimaksudkan sebagai upaya pengamanan dokumen, belum dijelaskan secara jelas dan mudah diakses dalam situs resmi *e-Visa*. Ketidakhadiran informasi tersebut mengakibatkan terjadinya miskomunikasi antara pemohon dengan petugas imigrasi, yang pada akhirnya berdampak pada kelambatan layanan dan menurunkan tingkat kepercayaan pengguna terhadap sistem. Dengan demikian, untuk mewujudkan sistem pelayanan visa digital yang benar-benar inklusif dan berorientasi pada pengguna, perlu dilakukan perbaikan dari segi penyampaian informasi, penyusunan panduan prosedural yang terstruktur, serta penguatan sistem monitoring dan evaluasi berbasis data.

## D. PENUTUP

### 1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai implementasi website *e-Visa* MOLINA di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar, dapat disimpulkan bahwa transformasi digital dalam pelayanan keimigrasian telah membawa perubahan signifikan dalam modernisasi sistem administrasi publik. Platform *e-Visa* yang diimplementasikan telah berhasil menghadirkan solusi yang komprehensif dalam pengelolaan layanan keimigrasian, dengan arsitektur yang dirancang untuk mengoptimalkan pengalaman pengguna. Implementasi *e-Visa* menunjukkan efektivitas dalam beberapa aspek strategis, terutama dalam hal efisiensi prosedural dan aksesibilitas layanan. Sistem ini telah berhasil menyederhanakan proses administratif yang sebelumnya dilakukan secara manual, memungkinkan WNA untuk melakukan pendaftaran, pengisian data, dan pengunggahan dokumen secara daring. Integrasi dengan sistem *e-VOA* juga memberikan dampak positif terhadap peningkatan kunjungan wisatawan asing dan percepatan proses administrasi keimigrasian, yang sejalan dengan upaya pemulihan sektor pariwisata di Bali pasca-pandemi. Meskipun demikian, penelitian ini mengidentifikasi beberapa tantangan substansial yang memerlukan perhatian serius. Pertama, keterbatasan informasi pada platform resmi yang belum mencakup secara komprehensif seluruh prosedur dan ketentuan teknis pelayanan. Kedua, proses verifikasi akun yang masih terpusat di Direktorat Jenderal Imigrasi Jakarta memerlukan waktu yang relatif lama, yaitu tiga hingga lima hari, tanpa adanya sistem notifikasi yang memadai. Ketiga, belum terintegrasinya layanan-layanan pendukung seperti mutasi paspor dan perpanjangan visa ke dalam sistem yang sama. Temuan penelitian juga mengungkapkan adanya kerentanan keamanan yang perlu diatasi, seperti yang terlihat dalam kasus pemalsuan dokumen di Semarang. Hal ini menegaskan bahwa

---

<sup>15</sup> Wahyuni, M. D. (2021). *Analisis kualitas pelayanan administrasi publik di era digital*. Universitas Mahendradatta. <https://www.ejournal.universitasmahendradatta.ac.id/index.php/cakrawarti/article/download/872/536>

transformasi digital, selain memberikan kemudahan dan efisiensi, juga harus diimbangi dengan sistem keamanan berlapis dan pengawasan yang komprehensif. Untuk mengoptimalkan efektivitas sistem ini, diperlukan perbaikan dalam beberapa aspek krusial, termasuk: (1) peningkatan transparansi informasi dan sosialisasi yang lebih sistematis, (2) penyederhanaan prosedur verifikasi akun, (3) pengembangan sistem notifikasi yang *real-time*, dan (4) integrasi layanan pendukung dalam satu *platform* yang terpadu.

## E. DAFTAR PUSTAKA

- Handoko, W., Iqbal, M., & Harahap, I. (2024). Sosialisasi digitalisasi data dalam upaya efisiensi dan efektifitas kerja pada disdagper kota tanjungbalai. *Journal of Indonesian Social Society (Jiss)*, 2(1), 06-10. <https://doi.org/10.59435/jiss.v2i1.208>
- Hazmin, G. and Wijayanti, A. (2022). Pendekatan berbasis *phygital* dalam menjembatani kesenjangan dalam transformasi digital. *International Journal of Community Service Learning*, 6(2), 159-166. <https://doi.org/10.23887/ijcsl.v6i2.48470>
- Zulfa, A., Therasari, A., Syahrudin, E., Oktavinia, K., Bhakti, M., Salbiah, E., ... & Wahyudin, C. (2024). Transformasi digital dalam pelayanan pembuatan surat pindah datang. *karimahtauhid*, 3(2), 1724-1735. <https://doi.org/10.30997/karimahtauhid.v3i2.11906>
- Kementerian Hukum dan HAM Republik Indonesia. (2024). *Imigrasi Palembang Kemenkumham Sumsel sosialisasikan layanan "MOLINA"*. Kantor Wilayah Kemenkumham Sumatera Selatan. <https://sumsel.kemendikbud.go.id/berita-utama/imigrasi-palembang-kemendikbud-sumsel-sosialisasikan-layanan-molina>
- ASEAN. (2003). *ASEAN Single Window*. ASEAN Secretariat. Retrieved from <https://asean.org/our-communities/economic-community/asean-single-window/>
- Wicaksono, A., & Santiago, F. (2024). *The impacts on digitalizing Indonesia's visa services*. In *Proceedings of the 4th International Conference on Law, Social Sciences, Economics, and Education (ICLSSEE 2024)*. EAI. <https://doi.org/10.4108/eai.25-5-2024.2349354>
- Saritri, M., N. (2024). *Gunakan visa palsu, WNA Bangladesh diamankan Imigrasi Semarang*. Radio Republik Indonesia. <https://www.rri.co.id/daerah/931145/gunakan-visa-palsu-wna-bangladesh-diamankan-imigrasi-semarang>
- International Organization for Migration. (2022). *World Migration Report 2022*. <https://www.iom.int/wmr>
- Direktorat Jenderal Imigrasi. (2023). *WNA kini bisa langsung ajukan visa kunjungan dan perpanjangan di website MOLINA Imigrasi*. Kementerian Hukum dan HAM Republik Indonesia. [https://www.imigrasi.go.id/siaran\\_pers/2023/01/27/siaran-pers-wna-kini-bisa-langsung-ajukan-visa-kunjungan-dan-perpanjangan-di-website-molina-imigrasi?lang=id-ID](https://www.imigrasi.go.id/siaran_pers/2023/01/27/siaran-pers-wna-kini-bisa-langsung-ajukan-visa-kunjungan-dan-perpanjangan-di-website-molina-imigrasi?lang=id-ID)
- Gamoing, L., & Muna, N. (2023). *Evaluating the Efficacy of the E-Immigration System in the Provision of Immigration Services in Tanzania*. *International Journal of Social and Administrative Sciences*, 8(1), 21–30. <https://doi.org/10.18488/journal.136.2023.81.21.30>
- Ichsan, M., Ardini, R., & Nurjanah, L. (2024). *Digital Transformation of E-Visa on Arrival to Support the Recovery of the Tourism Sector in Bali Province*. *Journal of Infrastructure, Policy and Development*, 8(2), 85–98. <https://doi.org/10.4108/eai.25-5-2024.2349354>
- Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia. (2024). *Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 11 Tahun 2024 tentang Perubahan atas Permenkumham No. 22 Tahun 2023 tentang Visa dan Izin Tinggal*. *Berita Negara RI*, 2024(186), 49 hlm. [journal.pubmedia.idid.scribd.com+3peraturan.bpk.go.id+3peraturan.bpk.go.id+3](https://www.jurnal.pubmedia.idid.scribd.com+3peraturan.bpk.go.id+3peraturan.bpk.go.id+3)
- Wahyuni, M. D. (2021). *Analisis kualitas pelayanan administrasi publik di era digital*. Universitas Mahendradatta. <https://www.ejournal.universitasmahendradatta.ac.id/index.php/cakrawarti/article/download/872/536>
- RRI. (2024). *Gunakan visa palsu, WNA Bangladesh diamankan Imigrasi Semarang*. RRI Daerah. <https://www.rri.co.id/daerah/931145/gunakan-visa-palsu-wna-bangladesh-diamankan-imigrasi-semarang>
- TLScontact. (2024). *E-visas: key factors for successful implementation*. TLScontact Insights. <https://www.tlscontact.com/en/insights/digital-transformation/e-visas-key-factors-for-successful-implementation>