

INOVASI PELAYANAN PASPOR KERUMAH (PAPUMA) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR IMIGRASI JEMBER

P-ISSN 2622-4828 E-ISSN 2774-9592

<https://journal.poltekim.ac.id/jikk/article/view/408>

DOI: 10.52617/jikk.v6i1.408

Damei Erman Hardinasta D.

dameidewantara@gmail.com

Politeknik Imigrasi

Rahmawati Nurul Jannah

rahma@poltekim.ac.id

Politeknik Imigrasi

Rasona Sunara Akbar

lagoka@gmail.com

Politeknik Imigrasi

Virra Wirdhiningsih

nathifamr@gmail.com

Politeknik Imigrasi

Abstract (In English). *The PAPUMA innovation is one of the innovations at the Jember Immigration Office. The PAPUMA innovation is also an innovation intended for passport applicants who are sick, pregnant women, toddlers, the elderly who cannot come to the Immigration Office. In the implementation of PAPUMA services, problems that occur in the field are related to the internet network while at the applicant's home. The purpose of this study is to explain how the implementation of the PAPUMA innovation at the Jember Immigration Office, as well as to explain how the strategy is to minimize problems that occur in the implementation of the PAPUMA innovation. The research method used is a descriptive qualitative method, by conducting interviews with six resource persons, as well as the place of research, namely the Jember Immigration Office.*

As for the results of the analysis of this study, the implementation of PAPUMA services at the Jember Immigration Office went well. The Immigration Office seriously supports the implementation of PAPUMA services. The strategy used by the Jember Immigration Office in minimizing problems that occur in the implementation of PAPUMA services is starting from leaders who actively management risks to the implementation of PAPUMA services, increasing human resource capabilities, maintaining equipment used in PAPUMA services, and leaders always providing direction and evaluation before and after the implementation of PAPUMA services. Furthermore, so that the public can better take advantage of PAPUMA services at the Jember Immigration Office.

Keywords: Innovation, Service, PAPUMA



Abstract (In Bahasa). Inovasi PAPUMA adalah salah satu inovasi yang ada di Kantor Imigrasi Jember. Inovasi PAPUMA juga merupakan inovasi yang diperuntukkan kepada pemohon paspor yang sedang sakit, Ibu hamil, balita, lanjut usia yang tidak bisa datang ke Kantor Imigrasi. Dalam pelaksanaan pelayanan PAPUMA tidak lepas dari permasalahan yang terjadi dilapangan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan inovasi PAPUMA dalam meningkatkan pelayanan serta upaya strategi meminimalisir masalah yang terjadi pada pelaksanaan inovasi PAPUMA di Kantor Imigrasi Jember. Dengan penelitian tersebut untuk mengetahui upaya yang dilakukan Kantor Imigrasi Jember terhadap pelaksanaan pelayanan PAPUMA. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif, dengan melakukan wawancara terhadap enam orang narasumber.

Adapun hasil analisa dari penelitian pelaksanaan inovasi PAPUMA dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Imigrasi Jember berjalan dengan baik. Pimpinan di Kantor Imigrasi Jember sangat mendukung pelayanan PAPUMA. mulai dari sarana dan prasarana, sumber daya manusia, pelatihan, kerjasama internal dan eksternal, penyebaran informasi PAPUMA, serta penambahan jenis layanan PAPUMA. Selanjutnya strategi yang digunakan Kantor Imigrasi Jember dalam meminimalisir masalah yang terjadi dalam pelaksanaan pelayanan PAPUMA yaitu mulai dari pimpinan yang aktif memajemen resiko terhadap pelaksanaan pelayanan PAPUMA, peningkatan kemampuan sumber daya manusia, perawatan peralatan yang digunakan dalam pelayanan PAPUMA serta pimpinan senantiasa memberikan arahan dan evaluasi sebelum dan sesudah pelaksanaan pelayanan PAPUMA

Keywords: *Inovasi, Pelayanan, PAPUMA.*

1. PENDAHULUAN

Menurut Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Pasal 1 tentang pelayanan publik menyatakan bahwa pada intinya pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian dalam hal memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan atas jasa, barang dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik kepada setiap warga negara dan penduduk. Pelayanan publik merupakan sebuah rangkaian atau kegiatan dalam hal pemenuhan kebutuhan pelayanan kepada masyarakat atau warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administratif sesuai dengan peraturan yang ada (Sellang, 2019). Selanjutnya menurut Kurniawan (2017) pelayanan publik merupakan suatu pemberi layanan dalam hal melayani kepentingan orang lain atau masyarakat lain yang memiliki keperluan terhadap organisasi tersebut sesuai dengan aturan yang ada. Dari uraian diatas pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai kegiatan ataupun rangkaian yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atau warga negara atau penerima layanan baik berupa barang, jasa, pelayanan administratif dan lain-lain oleh penyelenggara

pelayanan.

Berkaitan dengan pelayanan yang berkualitas Zeithaml, dkk dalam Hardiansyah (2018) menyatakan bahwa tolok ukur untuk mengetahui kualitas pelayanan publik yang dirasakan konsumen dapat dilihat dengan lima dimensi yaitu *Tangible* (nyata/ berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati).

Inovasi adalah penemuan ide baru yang berbeda dari ide-ide sebelumnya. Pengertian inovasi didalam pelayanan publik dapat diartikan sebagai ide, gagasan kreatif dalam hal teknologi ataupun terobosan di bidang aturan, metode, prosedur dan struktur organisasi. Tujuannya agar memiliki nilai tambah baik dilihat dari aspek kualitas maupun kuantitas pelayanan publik (Djamrud, 2015). Inovasi yang juga bisa diartikan sebagai penemuan ide atau gagasan baru kedalam berbagai aspek, akan dapat menghasilkan nilai tambah (Sari, 2014). Adapun Direktorat Jenderal Imigrasi yang merupakan unit eselon I dibawah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia juga turut andil dalam pelaksanaan inovasi demi meningkatkan pelayanan publik. Salah satu contoh inovasi yang telah dibuat oleh jajaran Direktorat Jenderal Imigrasi yaitu pembentukan Unit Layanan Paspur (ULP), eazy passport, Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspur Online (APAPO) dan lain sebagainya. Kantor Imigrasi Jember yang juga merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) Keimigrasian dibawah Direktorat Jenderal Imigrasi melaksanakan kebijakan Direktorat Jenderal Imigrasi untuk menjawab kebutuhan masyarakat. Salah satu hal untuk menjawab kebutuhan masyarakat adalah mengenai pelayanan publik. Kantor Imigrasi Jember yang terletak di Kabupaten Jember, dimana wilayah kerjanya meliputi empat kabupaten yaitu Kabupaten Jember, Bondowoso, Banyuwangi dan Situbondo. Wilayah kerja yang terbilang cukup luas tersebut, membuat Kantor Imigrasi Jember terus berupaya melakukan berbagai macam inovasi untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Inovasi Kantor Imigrasi Jember yang sudah dibuat dalam upaya mendukung pelayanan paspor diantaranya adalah inovasi inovasi Pelayanan Paspur Kerumah atau PAPUMA. Sehingga dengan adanya pelayanan PAPUMA dapat membantu untuk menghasilkan nilai tambah demi memenuhi kebutuhan masyarakat yang lebih baik.

Tujuan dibentuknya inovasi PAPUMA yaitu untuk memberikan nilai tambah kepada masyarakat khususnya pengguna layanan keimigrasian. Serta manfaat yang dapat diambil dari inovasi ini yaitu memberikan kemudahan bagi pemohon paspor khususnya bagi pemohon paspor yang sedang sakit dan tidak bisa datang langsung di

Kantor Imigrasi Jember. Selanjutnya pada pelaksanaan

pelayanan PAPUMA, jika terdapat pemohon yang tidak bisa datang langsung ke Kantor Imigrasi Jember misalnya karena sakit akan dapat mengajukan permohonan PAPUMA di Kantor Imigrasi Jember. Nantinya petugas Imigrasi akan datang dan melakukan proses foto dan sidik jari kepada pemohon. Dalam hal sumber daya yang diperlukan untuk melaksanakan inovasi ini yaitu mulai dari petugas pelayanan paspor kerumah, perangkat komputer, anggaran, dan jaringan internet. Tujuannya agar masyarakat mengerti adanya inovasi ini. Imigrasi Jember juga melakukan upaya penyebaran informasi melalui media sosial kantor dan banner supaya masyarakat lebih mengerti adanya pelayanan PAPUMA.

Dalam pelaksanaan inovasi PAPUMA tidak lepas dari permasalahan yang terjadi. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pegawai di Imigrasi Jember, salah satu masalah yang terjadi yaitu berkaitan dengan kurang supportnya ketersediaan layanan internet yang cepat dan baik di beberapa wilayah kerja kantor Imigrasi Jember. Karena internet menjadi kunci dalam proses pelaksanaan inovasi ini. Hal ini juga didukung oleh laporan kegiatan PAPUMA di Desa Jatian Kecamatan Pakusari Kabupaten Jember yang dilaksanakan pada tanggal 25 Agustus 2020. Dimana pada poin saran dalam laporan yang ada menyebutkan bahwa agar nantinya tercipta pelayanan yang lebih baik dalam hal ketersediaan layanan internet yang cepat dan baik.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. menggunakan jenis penelitian ini dikarenakan pada prinsipnya penelitian ini akan membahas dan mendeskripsikan berkaitan dengan suatu peristiwa yang tujuannya mencari suatu makna dalam konteks yang sesungguhnya (Yusuf, 2014). Selanjutnya penelitian ini bertujuan untuk mengetahui terkait dengan hal inovasi PAPUMA dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Imigrasi Jember dengan harapan akan memberikan gambaran terhadap penelitian yang dilakukan, dan memperoleh informasi yang akurat.

Data hasil penelitian dalam tulisan ini diperoleh dengan menggunakan teknik wawancara. Wawancara yang dilakukan melibatkan enam (6) orang narasumber dari pegawai di bagian Lalu Lintas Keimigrasian di Kantor Imigrasi Jember. Masing-masing melibatkan dua (2) orang pejabat di bagian Lalu Lintas Keimigrasian dan empat (4) orang staff bagian Lalu Lintas Keimigrasian.

3. PEMBAHASAN

3.1. Inovasi Papuma Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Imigrasi Jember

Sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh muluk sebagaimana dalam himawan (2019) bahwa dalam pelaksanaan inovasi terdapat faktor yang mempengaruhi pelaksanaan inovasi, diantaranya :

- A. Kepemimpinan yang mendukung inovasi.
- B. Pegawai yang terdidik dan terlatih.
- C. Budaya organisasi.
- D. Pengembangan tim dan kemitraan.
- E. Orientasi pada kinerja yang terukur.

Fugslang & pedersen juga berpendapat bahwa inovasi sangat berhubungan dengan dua hal antara lain : 1). Melakukan hal yang baru 2). Mengembangkan sesuatu yang baru tersebut menjadi hal yang dapat berjalan dengan baik sesuai konteksnya (wicaksono, 2019). Adapun manfaat inovasi dalam hal kebijakan publik anatara lain sebagai percepatan prosedur atau proses kerja, peningkatan efektifitas,efisiensi dalam hal sumber daya yang ada, pengintegrasian layanan menjadi terpadu, dan pengurangan beban masyarakat atas layanan yang diberikan pemerintah (pananrangi, 2019).

A. Peran Pimpinan Dalam Mendukung Pelaksanaan Pelayanan Papuma.

Berdasarkan respon dari beberapa narasumber dapat disimpulkan bahwa peran pimpinan dalam mendukung pelaksanaan pelayanan papuma adalah pimpinan mendukung penuh pelayanan papuma. Hal ini bisa dilihat dari adanya penyebaran informasi terkait dengan pelayanan papuma. Kedua pimpinan juga memfasilitasi adanya pelatihan budaya kerja yang bekerjasama dengan bank bni bagi pegawai imigrasi jember. Ketiga yaitu pimpinan menunjuk pegawai yang dinilai mampu untuk menjalankan pelayanan papuma. Keempat pimpinan juga mendukung penuh terkait dengan kebutuhan yang dibutuhkan dalam pelaksanaan Pelayanan papuma dalam hal pemenuhan sarana dan prasarana.

B. Dukungan Anggaran Dari Pimpinan Khusus Terhadap Pelaksanaan Pelayanan Papuma.

Berdasarkan respon dari beberapa narasumber dapat disimpulkan bahwa dukungan anggaran dari pimpinan khusus terhadap pelaksanaan pelayanan

papuma adalah menggunakan anggaran dinas luar, atau anggaran perjalanan dinas.

C. Dukungan Dari Pimpinan Dalam Membuat Fasilitas Fisik Dan Non Fisik Pada Pelayanan Papuma

Berdasarkan respon dari beberapa narasumber dapat disimpulkan bahwa dukungan dari pimpinan yaitu pimpinan memperhatikan dalam hal ini fasilitas fisik dan non fisik dalam pelaksanaan pelayanan papuma. Pimpinan serius untuk memberikan yang terbaik terhadap pelaksanaan pelayanan papuma. Dukungan fisik yaitu : pertama adalah peningkatan sarana dan prasarana pelaksanaan pelayanan papuma, mulai dari modem jaringan, user vpn dan kebutuhan protokol kesehatan (masker, hand sanitizer, dan face shield). Kedua adalah ketersediaan kendaraan dinas untuk pelaksanaan pelayanan papuma. Dukungan non fisik yaitu : pertama dengan adanya arahan dan bimbingan (motivasi) yang dilakukan pimpinan terhadap pegawai. Kedua adalah dengan pimpinan yang siap terjun kelapangan jika terjadi kendala yang tidak dapat diatasi oleh petugas yang bertugas.

D. Kemampuan Yang Harus Dimiliki Pegawai Dalam Pelaksanaan Pelayanan Papuma Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik

Berdasarkan respon dari beberapa narasumber diatas dapat disimpulkan bahwa kemampuan yang harus dimiliki pegawai dalam pelaksanaan pelayanan papuma untuk mendukung peningkatan kualitas Pelayanan yaitu pertama, pegawai yang melaksanakan pelayanan papuma yaitu pegawai di bagian lalu lintas keimigrasian. Kemudian pegawai yang melaksanakan pelayanan papuma harus menerapkan budaya kerja 5 s (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun), sabar dan humanis dalam melayani orang yang berkebutuhan. Mulai dari balita, lanjut usia, ibu hamil, dan orang sakit. Serta pegawai dituntut untuk mampu menguasai teknologi informasi yang baik.

E. Pelatihan Yang Diberikan Kepada Pegawai Di Imigrasi Jember Untuk Mengoperasionalkan Inovasi Papuma

Berdasarkan respon dari beberapa narasumber dapat disimpulkan bahwa Pelatihan yang diberikan kepada pegawai di Imigrasi Jember untuk mengoperasionalkan pelayanan PAPUMA diantaranya adalah pelatihan pengoperasionalan mobile unit dan alur standar operasional prosedur (SOP)

inovasi pelayanan paspor kerumah. Selain itu, bentuk pelatihan yang diberikan adalah pelatihan yang diberikan dari Bank BNI terkait dengan budaya kerja kepada pegawai Imigrasi Jember.

F. Sumber Daya Manusia Yang Terlibat Dalam Pelaksanaan Pelayanan Papuma.
Berdasarkan Respon Dari Beberapa Narasumber Diatas Dapat Disimpulkan Bahwa Sumber Daya Manusia Yang Terlibat Dalam Pelaksanaan Pelayanan Papuma Adalah Kurang Lebih Empat Petugas. Dimana Tiga Orang Adalah Pegawai, Dan Satu Orang Sebagai Sopir.

G. Pelayanan Papuma Terus Dipelihara Dan Di Maintenance

Berdasarkan respon dari beberapa narasumber dapat disimpulkan bahwa terkait dengan pelayanan papuma terus dipelihara dan di maintenance dengan baik adalah terlihat dari yang pertama, maintenance sdm dengan dituntut untuk selalu meningkatkan kemampuan dan keterampilan mengoperasikan perangkat pelayanan papuma, agar terhindar dari kesalahan. Kedua yaitu dengan melakukan pemeliharaan terhadap perangkat yang digunakan, serta pengendalian kendala yang terjadi pada pelaksanaan pelayanan papuma.

H. Bentuk Keseriusan Organisasi Dalam Mendukung Pelayanan Keimigrasian Papuma

Berdasarkan respon dari beberapa narasumber dapat disimpulkan bahwa bentuk keseriusan organisasi dalam mendukung pelayanan keimigrasian papuma adalah pertama, bisa dilihat dengan organisasi kantor imigrasi jember yang memberikan fasilitas sarana dan prasarana terkait dengan pelaksanaan pelayanan papuma. Kedua adalah organisasi kantor imigrasi jember juga melakukan peningkatan dan penambahan jenis pelayanan papuma, yang dulunya hanya diperuntukkan untuk orang sakit, saat ini pelayanan papuma saat ini mampu melayani balita, lanjut usia, ibu hamil, serta pemohon berkebutuhan khusus. Ketiga adalah pelayanan papuma sangat didukung penuh oleh

organisasi kantor imigrasi jember karena pelayanan PAPUMA termasuk dalam salah satu program unggulan dalam program wilayah bebas dari korupsi.

I. Pengembangan Tim Jaringan Inovasi Dan Jaringan Teknologi

Berdasarkan respon dari beberapa narasumber diatas dapat disimpulkan bahwa pengembangan tim, jaringan inovasi, dan jaringan teknologi adalah yang pertama, pengembangan tim yaitu dengan pembekalan kemampuan tim atau petugas dibekali dengan adanya pembekalan ilmu teknologi serta pengoperasionalan mobile unit. Selain itu, dilakukan dengan cara adanya sharing, bertukar pikiran ide, gagasan antara pegawai dengan pegawai maupun pegawai dengan pimpinan. Kedua adalah jaringan inovasi. Imigrasi jember perlu melakukan sosialisasi ke rumah sakit. Jadi jika nanti ada pasien yang sakit dan ingin berobat ke luar negeri nantinya akan lebih mudah. Ketiga adalah jaringan teknologi. Kedepannya pelayanan papuma tidak perlu repot untuk memberitahukan secara langsung atau dengan bersurat kepada kantor imigrasi. Akan tetapi cukup dengan memberitahukan melalui sosial media kantor imigrasi.

J. Cara Meningkatkan Kompetensi Pegawai Dalam Mendukung Pelayanan Papuma.

Berdasarkan respon dari beberapa narasumber dapat disimpulkan bahwa cara meningkatkan kompetensi pegawai dalam mendukung pelayanan PAPUMA yang pertama adalah melalui kegiatan in house training dengan menghadirkan tenaga profesional tertentu yang memberikan pengetahuan terkait bagaimana pelaksanaan budaya layanan prima. Kedua adalah dengan memberikan pengetahuan tentang tata cara dan standar operasional prosedur (SOP) dalam pelaksanaan pelayanan PAPUMA. serta membuka peluang yang sama kepada pegawai untuk mengikuti Pendidikan dan Latihan atau diklat kompetensi. Ketiga adalah dengan cara memberikan tugas kepada pegawai secara bergilir untuk mengikuti pelaksanaan pelayanan PAPUMA. Keempat adalah dengan pimpinan yang selalu memberikan arahan kepada pegawai.

K. Cara Membangun Kinerja Tim Agar Solid Dan Bertanggung Jawab Dalam Pelayanan Papuma.

Berdasarkan respon dari beberapa narasumber dapat disimpulkan bahwa cara membangun kinerja tim agar solid dan bertanggung jawab dalam pelayanan PAPUMA yang pertama adalah Kepala Kantor beserta agen perubahan yang

dibentuk di Kantor Imigrasi Jember berperan secara aktif untuk merubah pola pikir dan budaya kerja di Kantor Imigrasi Jember. Hal ini terlihat dari pelaksanaan pada kegiatan apel, briefing, coffee morning ataupun pada saat obrolan santai pegawai dengan atasan langsungnya. Kegiatan seperti ini diharapkan dapat menjadi cara membangun kinerja tim agar solid dan bertanggung jawab dalam pelaksanaan tugas dan fungsi. Kedua adalah pimpinan selalu mengayomi pegawainya dengan baik. Maksud dari mengayomi pegawainya yaitu dengan pimpinan bersifat elastis, yaitu dapat bisa didepan yaitu bisa menjadi contoh dan teladan yang baik, dapat ditengah yaitu bisa menjadi semangat ditengah anggotanya, serta dapat dibelakang yaitu bisa memberikan dorongan. Keempat yaitu dengan cara pimpinan selalu memonitor, agar dapat membangun kerja tim yang solid.

L. Bentuk Kerjasama Yang Diberikan Dalam Pelaksanaan Pelayanan Papuma Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Imigrasi Jember.

Berdasarkan respon dari beberapa narasumber dapat disimpulkan bahwa bentuk kerjasama yang diberikan dalam pelaksanaan pelayanan PAPUMA dalam meningkatkan pelayanan publik di kantor Imigrasi Jember yang pertama adalah kerjasama internal, yaitu kerjasama antar staff atau pegawai, dalam hal penyebaran informasi terkait pelayanan PAPUMA yang dapat diakses oleh pemohon di wilayah kerja Kantor Imigrasi Jember, serta kerjasama antar seksi dalam pelaksanaan pelayanan PAPUMA. Kedua adalah kerjasama eksternal (antar instansi). Secara khusus kerjasama antar instansi dilakukan hanya sebatas seperti penyebaran informasi terkait dengan penyebaran informasi keimigrasian pelayanan PAPUMA, dengan Radio Republik Indonesia (RRI) Jember.

M. Cara Membangun Kepercayaan Dan Kreatifitas Terhadap Pegawai Dalam Melaksanakan Layanan Papuma.

Berdasarkan respon dari beberapa narasumber dapat disimpulkan bahwa cara membangun kepercayaan dan kreatifitas terhadap pegawai dalam melaksanakan pelayanan PAPUMA adalah yang pertama yaitu ketika pimpinan mempunyai sebuah inovasi, pimpinan tersebut mempercayai anggotanya dalam pelaksanaan kegiatan tugas inovasi yang diberikan sebagai tim yang efektif. Kedua yaitu dengan cara memberikan dasar-dasar pelaksanaan kegiatan. Baik

berupa surat perintah pelaksanaan pelayanan PAPUMA maupun dukungan penuh para pimpinan. Ketiga yaitu dengan selalu memberikan semangat terhadap pegawai yang melaksanakan pelayanan PAPUMA.

N. Cara Membangun Kepercayaan Kepada Pegawai Untuk Mampu Mencari Atau Menemukan Solusi Pada Saat Terdapat Kendala Dalam Pelayanan Papuma.

Berdasarkan respon dari beberapa narasumber dapat disimpulkan bahwa cara membangun kepercayaan kepada pegawai untuk mampu mencari atau menemukan solusi pada saat ada kendala dalam pelayanan PAPUMA, yang pertama dengan cara atasan akan menggambarkan peta kemampuan pada setiap pegawai, dan menyisipkan pegawai yang ahli dibidang IT dalam tim pelayanan PAPUMA. Kedua yaitu dengan cara membekali setiap pegawai terkait dengan pengetahuan dan tata cara pelaksanaan pelayanan PAPUMA.

O. Upaya Untuk Membangun Kerjasama Atau Jejaring Kerja Dengan Perangkat Desa Terkait Pelayanan Papuma Bagi Masyarakat “Tertentu”

Berdasarkan respon dari beberapa narasumber diatas dapat disimpulkan bahwa upaya untuk membangun kerjasama atau jejaring kerja dengan perangkat desa terkait pelayanan PAPUMA bagi masyarakat "tertentu" saat ini hanya dilakukan dalam bentuk sosialisasi dengan perangkat Perangkat Desa di Jember dan Situbondo.

P. Masyarakat Yang Telah Menggunakan Layanan Pelayanan Papuma

Berdasarkan respon dari beberapa narasumber dapat disimpulkan bahwa masyarakat yang telah menggunakan layanan pelayanan PAPUMA terdapat kurang lebih sepuluh orang, karena dimasa pandemic Covid-19 jumlah pemohon berkurang.

Q. Alat Survei Kepuasan Masyarakat Dalam Layanan Pelayanan Papuma

Berdasarkan respon dari beberapa narasumber dapat disimpulkan bahwa alat survei kepuasan masyarakat dalam layanan pelayanan PAPUMA adalah dalam bentuk dokumentasi video yang berwujud testimoni terkait dengan kritik, saran, dan pendapatan masukan dari pemohon pelayanan PAPUMA. Selain itu, masyarakat juga bisa membuat testimoni di story media sosial milik Kantor

Imigrasi Jember. Atau juga memberikan masukan melalui e-mail Kantor Imigrasi Jember.

3.2. Strategi Meminimalisir Masalah Yang Terjadi Pada Pelaksanaan Pelayanan Papuma Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Imigrasi Jember

Sesuai Dengan Teori Yang Dikemukakan Zahra dan Dass sebagaimana dikutip dari penelitian yang dilakukan oleh Siti Fitria Fahmila (2018), Dimensi Strategi Inovasi Adalah Sebagai Berikut: A. Orientasi Kepemimpinan, B. Inovasi Proses, C. Inovasi Produk, D. Implementasi Inovasi.

Sedangkan Menurut Drucker dalam Kurniawati (2015) prinsip inovasi terdiri dari: a. Inovasi adalah sebuah kegiatan yang tujuannya jelas, dengan dimulai dari pelaksanaan pengkajian peluang yang ada, b. Inovasi yang berdasarkan perceptal dan konseptual. Perceptal artinya yaitu adanya kebutuhan yang nyata, sedangkan konseptual berdasarkan dari pemikiran secara mendalam, c. Inovasi dilakukan dengan memulai hal yang sederhana, mudah serta fokus pada tujuan yang diinginkan, d. Inovasi dimulai dari yang kecil, ke jenjang yang lebih besar, e. Inovasi memerlukan komitmen dari pimpinan.

Adapun untuk mendukung pelaksanaan inovasi menurut Peter Drucker dalam Kurniawati (2015), persyaratan yang harus dipenuhi dalam melaksanakan inovasi adalah sebagai berikut : a. Inovasi merupakan kerja, artinya dalam pelaksanaan inovasi tentu membutuhkan keahlian dan pengetahuan yang baik, b. Inovator harus membangun inovasi atas dasar kekuatan sendiri yang dimiliki. c. Inovasi merupakan dampak dari perubahan ekonomi serta kemasyarakatan.

A. Langkah Yang Dilakukan Oleh Pimpinan Dalam Meningkatkan Pelayanan Keimigrasian Melalui Pelayanan Papuma

Berdasarkan respon dari beberapa narasumber dapat disimpulkan bahwa langkah yang dilakukan oleh pimpinan dalam meningkatkan pelayanan keimigrasian melalui pelayanan papuma yang pertama adalah pimpinan melakukan peningkatan pelayanan papuma dengan penambahan bentuk pelayanan papuma yang awalnya pelayanan papuma hanya diperuntukkan bagi

orang sakit, saat ini melayani mulai dari ibu hamil, lanjut usia, balita, serta orang sakit.

Langkah pimpinan yang kedua yaitu pimpinan menunjuk pegawai sebagai pelaksana dan pengembangan sumber daya manusia (sdm), serta penyediaan sarana dan prasarana pelayanan papuma. Dan Langkah ketiga yaitu dibuatnya standar operasional prosedur (sop) dan evaluasi dalam Pelayanan papuma.

B. Strategi Pimpinan Dalam Meminimalisir Masalah Pada Pelaksanaan Pelayanan Papuma

Berdasarkan respon dari beberapa narasumber dapat disimpulkan bahwa strategi pimpinan dalam meminimalisir masalah pada pelaksanaan pelayanan papuma adalah yang pertama pimpinan secara aktif membuat manajemen resiko terhadap inovasi yang ada. Kedua adalah pimpinan mengecek dan survei lokasi dalam pelaksanaan pelayanan papuma. Ketiga adalah pimpinan merencanakan dengan matang baik sumber daya manusia maupun peralatan yang dibutuhkan. Keempat pimpinan selalu memberikan arahan kepada petugas yang melaksanakan pelayanan papuma, serta pimpinan selalu siap sedia jika terjadi permasalahan yang ada dilapangan.

C. Strategi Yang Dilakukan Kantor Imigrasi Jember Dalam Meningkatkan Kualitas Pelaksanaan Pelayanan Papuma.

Berdasarkan respon dari beberapa narasumber dapat disimpulkan bahwa strategi yang dilakukan kantor imigrasi jember dalam meningkatkan kualitas layanan pelayanan papuma adalah pertama mulai dari kantor imigrasi jember selalu berkoordinasi dengan direktorat jenderal imigrasi dalam hal perawatan jaringan dan sistem. Kedua yaitu meningkatkan kemampuan sumber daya manusia dengan memberikan pelatihan, serta perawatan rutin terhadap peralatan (mobile unit) yang digunakan untuk pelayanan. Ketiga yaitu dengan cara memberikan ruang kritik, saran dan masukan dari masyarakat.

D. Jaminan Kualitas Pelayanan Yang Diberikan Oleh Pelayanan Papuma

Berdasarkan respon dari beberapa narasumber dapat disimpulkan bahwa jaminan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pelayanan papuma yang pertama yaitu kualitas yang diberikan pada pelayanan papuma adalah sesuai

dengan janji layanan kantor imigrasi jember diantaranya tepat waktu, harga, dan syarat. Serta berpihak kepada kepuasan pelayanan masyarakat.

E. Waktu Penyelesaian Layanan Pelayanan Papuma

Berdasarkan respon dari beberapa narasumber dapat disimpulkan bahwa waktu penyelesaian layanan pelayanan papuma sesuai dengan aturan yang ada, yaitu tiga hari setelah selesai pembayaran.

F. Biaya Yang Dikeluarkan Pada Layanan Pelayanan Papuma.

Berdasarkan respon dari beberapa narasumber dapat disimpulkan bahwa biaya yang dikeluarkan pada layanan pelayanan papuma adalah gratis atau tanpa dipungut biaya apapun. Hanya biaya murni penerimaan negara bukan pajak (pnbp) untuk paspor.

G. Strategi Yang Digunakan Untuk Menyampaikan Pelayanan Papuma Kepada Masyarakat

Berdasarkan respon dari beberapa narasumber dapat disimpulkan bahwa strategi yang digunakan untuk menyampaikan pelayanan papuma kepada masyarakat adalah yang pertama yaitu dengan menyampaikan iklan layanan publik melalui media sosial misalnya radio, instagram dan lain sebagainya. Selain itu penyebaran informasi juga terdapat di kantor imigrasi jember dalam bentuk banner.

H. Strategi Yang Dilakukan Kantor Imigrasi Jember Untuk Mengupdate Kemampuan Atau Keterampilan Dalam Pelayanan Papuma.

Berdasarkan respon dari beberapa narasumber diatas dapat disimpulkan bahwa strategi yang dilakukan kantor imigrasi jember untuk mengupdate kemampuan atau keterampilan dalam pelaksanaan pelayanan papuma. Pertama yaitu dengan memberikan pelatihan pelayanan publik, pelatihan wawancara, serta memberikan pengetahuan terkait dengan pelayanan paspor. Strategi yang Kedua adalah dengan disediakan waktu untuk saling bertukar ide gagasan dan pikiran antar pegawai dan pegawai kepada atasan, dalam bentuk sharing,

sebagai strategi yang dilakukan Kantor imigrasi Jember untuk mengupdate kemampuan dan keterampilan dalam pelaksanaan pelayanan papuma.

4. KESIMPULAN

Kesimpulan dalam pembahasan inovasi PAPUMA dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Imigrasi Jember adalah mulai dari pimpinan di Kantor Imigrasi Jember yang mendukung adanya inovasi PAPUMA. Kantor Imigrasi Jember juga memfasilitasi adanya pelatihan bagi petugas dalam pelaksanaan PAPUMA. Selain itu, Kantor Imigrasi Jember memberikan penambahan peningkatan pelayanan bagi inovasi PAPUMA. Yang dulunya inovasi PAPUMA hanya diperuntukkan untuk pemohon paspor yang tidak bisa datang ke Kantor Imigrasi dikarenakan sakit, saat ini bisa untuk orang sakit, Ibu hamil, balita, dan lanjut usia. Kantor Imigrasi Jember juga melakukan kerjasama baik kerjasama internal maupun eksternal. Adapun kerjasama internal yaitu berkaitan dengan kerjasama, koordinasi antar pegawai dalam pelaksanaan inovasi PAPUMA. Serta kerjasama eksternal yaitu berkaitan dengan penyebaran informasi seperti yang dilakukan di salah satu stasiun radio di Jember.

Kesimpulan dalam pembahasan strategi meminimalisir masalah yang terjadi pada pelaksanaan inovasi PAPUMA dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Imigrasi Jember yaitu pimpinan secara aktif memajemen resiko yang terjadi dalam pelaksanaan pelayanan PAPUMA. Mulai dari sumber daya manusianya, sarana dan prasarannya sampai dengan adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) pelaksanaan pelayanan PAPUMA dan penyebaran informasi layanan PAPUMA kepada masyarakat. Selain itu, Kantor Imigrasi Jember juga selalu berkoordinasi dengan Direktorat Jenderal Imigrasi berkaitan dengan jaringan dan sistem. Serta Kantor Imigrasi Jember juga memberikan ruang kritik, saran dan masukan dari masyarakat untuk pelayanan PAPUMA.

5. SARAN

Saran bagi pelaksanaan inovasi PAPUMA dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Imigrasi Jember yaitu pelaksanaan pelayanan PAPUMA di Kantor Imigrasi Jember secara keseluruhan sudah baik. Pimpinan juga mendukung penuh adanya pelayanan PAPUMA kepada masyarakat. Sumber daya manusia yang ada di Kantor Imigrasi Jember juga sangat berkompeten dalam melaksanakan pelayanan PAPUMA. Oleh karena itu, alangkah baiknya agar kedepan tidak hanya melayani orang

sakit, balita, lanjut usia, Ibu hamil, Namun hal mendesak lainnya seperti para pejabat pemerintah, pelajar, dan semua lapisan masyarakat yang membutuhkan paspor yang cepat.

Saran dalam strategi meminimalisir masalah pelaksanaan inovasi PAPUMA dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Imigrasi Jember yaitu agar para petugas senantiasa meningkatkan pengetahuan dan kemampuan dalam pelaksanaan pelayanan PAPUMA.

DAFTAR PUSTAKA

- H.hardiansyah. (2018). Kualitas pelayanan publik. Retrieved from [http://eprints.binadarma.ac.id/3820/1/kualitas pelayanan publik.pdf](http://eprints.binadarma.ac.id/3820/1/kualitas_pelayanan publik.pdf)
- Himawan, a. (2019). Inovasi pelayanan publik (universitas brawijaya). Universitas brawijaya. Retrieved from http://repository.ub.ac.id/171992/1/arfan_prambudi_yosmady_himawan.pdf
- Kurniawan,r.C.(2017).Inovasi kualitas pelayanan publik pemerintah daerah. Fiat justisia:jurnal ilmu hukum, 10(3), 569-586. <https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v10no3.794>
- Kurniawati, s. (2015). Inovasi organisasi. 68-70. Retrieved from http://file.upi.edu/direktori/fpeb/prodi_ekonomi_dan_koperasi/susanti_kurniawati/makalah/inovasi_organisasi.pdf
- Pananrangi, a. (2019). Inovasi kebijakan publik dalam perpektif administrasi publik.Jurnal meraja,2(3),1-13.
- Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 20109 Tentang pelayanan publik
- Sellang, k. (2019). Administrasi dan pelayanan publik antara teori dan aplikasinya. Akmen, (february), 1-229. Retrieved from <https://www.mendeley.com/viewer/?fileid=349a0ada-0d19-cc5f-2776-e90886da1735&documentid=e4a8153f-e14a-3a02-a647-dfbbb59f5582>
- Siti fitria fahmila. (2018). Pengaruh strategi inovasi terhadap kinerja operasional perusahaan pada ukm batik di yogyakarta.
- Yusuf, a. (2014). Metodologi penelitian kuantitatif, kualitatif & penelitian gabungan.Jakarta:kencana. Nts/inarxiv/aucjd/