

INOVASI PELAYANAN SIPANTURA (SILAHKAN AMBIL PASPOR TANPA TURUN KENDARAAN) OLEH KANTOR IMIGRASI PAMEKASAN

<https://10.0.205.137/jikk.v6i2.475>

Submitted: 09-08-2023 Reviewed: 15-08-2023 Published: 19-08-2023

Dewi Safitri
Universitas Muhammadiyah Malang
dewisafitri@webmail.umm.ac.id

M. Syaprin Zahidi
Universitas Muhammadiyah Malang
syaprin123@umm.ac.id

Abstract (In English). *Class II Non TPI Pamekasan Immigration Office, located on Jl. Raya Panglegur, Ds. Tokol Prohibition, District. Tlanakan, Kab. Pamekasan, East Java, 69371. This is one of the immigration offices located in the East Java Ministry of Law and Human Rights (Human Rights) area, where in general the Class II Non TPI Pamekasan Immigration office is the only immigration office located in Madura Island. In general, it serves four districts including Pamekasan Regency, Sumenep Regency, Sampang Regency, Bangkalan Regency. The Pamekasan Immigration Office often makes innovations with the main aim of improving and enhancing services, one of the innovations carried out by the Pamekasan Immigration Office is known as SIPANTURA (Silahkan Ambil Paspor Tanpa Turun Kendaraan / Please Take Your Passport Without Getting Off Your Vehicle). This research method uses descriptive qualitative. The SIPANTURA innovation (Silahkan Ambil Paspor Tanpa Turun Kendaraan / Please Take Your Passport Without Getting Off Your Vehicle) makes it easier for applicants and officers because it can speed up the passport collection service process.*

Keywords: *Pamekasan Immigration Office; SIPANTURA (Please take your passport without getting off the vehicle); Pamekasan Immigration Office Service Innovation*



Abstract (In Bahasa). Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Pamekasan, yang berlokasi di Jl. Raya Panglegur, Ds. Larangan Tokol, Kec. Tlanakan, Kab. Pamekasan, Jawa Timur, 69371. Merupakan salah satu kantor imigrasi yang berada di wilayah Kantor Kementerian Hukum dan Ham (Hak Asasi Manusia) Jawa Timur, dimana secara garis besar kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Pamekasan tersebut merupakan satu-satunya kantor imigrasi yang berada di pulau Madura. Secara garis besar melayani sebanyak empat kabupaten meliputi Kabupaten Pamekasan, Kabupaten sumenep, Kabupaten sampang, Kabupaten Bangkalan. Kantor Imigrasi Pamekasan ini sering sekali membuat inovasi dengan tujuan utama untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan, salah satu inovasi yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Pamekasan dikenal dengan SIPANTURA (*Silahkan Ambil Paspor Tanpa Turun Kendaraan*). Metode penelitian ini menggunakan kualitatif deskriptif. Dimana inovasi SIPANTURA (*Silahkan Ambil Paspor Tanpa Turun Kendaraan*) ini memberikan kemudahan bagi para pemohon dan juga petugas karena bisa mempercepat proses pelayanan pengambilan paspor.

Keywords: Kantor Imigrasi Pamekasan ; SIPANTURA (*Silahkan Ambil Paspor Tanpa Turun Kendaraan*); Inovasi Pelayanan Kantor Imigrasi Pamekasan

1. PENDAHULUAN

Berdasarkan pada Undang-undang No.25 Tahun 2009 Pasal 1 mengenai pelayanan publik menjelaskan pada intinya bahwa pelayanan publik merupakan sebuah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan yang disesuaikan dengan peraturan undang-undang untuk jasa, barang, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh setiap penyelenggara pelayanan publik kepada seluruh warga negara (UU RI No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, 2009). Pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap

warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik (Pengadilan Negeri Karanganyar Kelas I B, 2015).

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang, jasa, dan pelayanan administratif yang telah diatur sesuai dengan undang-undang yang berlaku, dan di dalam proses pelayanan publik dalam berbagai ranah tersebut terdapat beberapa kode etik yang harus dipatuhi oleh para petugas layanan. Dimana kode etik dalam pelayanan publik tersebut meliputi kedisiplinan, akuntabel, menolak semua bentuk suap atau gratifikasi, transparansi, sopan dan ramah, adil, netral dari seluruh kepentingan politik dan lebih mengutamakan kepentingan masyarakat, dan yang terakhir adalah harus bersikap profesional dalam menjalankan tugas pelayanannya terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik (Anugrahdwi, 2023).

Peraturan Menteri PANRB No. 30 Tahun 2014 menyajikan definisi yang komprehensif mengenai inovasi pelayanan publik. Menurut peraturan tersebut, inovasi pelayanan publik dapat diidentifikasi sebagai terobosan dalam jenis pelayanan publik, yang mencakup gagasan atau ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi serta modifikasi yang memberikan manfaat kepada masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Proses inovasi didefinisikan sebagai

suatu rangkaian langkah untuk mewujudkan, merealisasikan, mengkombinasikan, atau mematangkan suatu pengetahuan atau gagasan ide, yang selanjutnya disesuaikan untuk memperoleh nilai baru pada produk, proses, atau jasa tertentu (PERMENPANRB No. 30 Tahun 2014, 2014).

Dalam konteks penciptaan inovasi, langkah awal yang krusial adalah melakukan pengkajian mendalam mengenai gagasan inovasi yang ingin diwujudkan. Pengkajian ini melibatkan analisis menyeluruh terhadap potensi manfaat, dampak, dan kebutuhan masyarakat yang akan dilayani. Pentingnya pengkajian tersebut mencerminkan keinginan untuk memastikan bahwa inovasi yang dihasilkan benar-benar relevan, efektif, dan memenuhi harapan masyarakat (Deny, 2021).

Inovasi pelayanan publik tidak hanya menjadi domain pemerintah, tetapi juga melibatkan sektor swasta. Dalam kedua sektor ini, inovasi pelayanan publik memiliki tujuan utama yang sama, yaitu memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Keterlibatan sektor swasta dalam inovasi pelayanan publik menciptakan dinamika yang menarik, di mana gagasan-gagasan kreatif dari sektor ini dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap perbaikan sistem pelayanan publik secara keseluruhan (Rizal, 2019).

Upaya menciptakan inovasi pelayanan publik tidak dapat dipandang sebelah mata, mengingat kompleksitas tantangan dan dinamika masyarakat. Oleh karena itu, pengembangan inovasi memerlukan pendekatan yang sistematis, kolaboratif, dan terpadu, yang melibatkan peran aktif dan konstruktif dari berbagai pihak terkait. Hanya dengan demikian, inovasi pelayanan publik dapat menjadi alat yang efektif dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan yang diberikan kepada masyarakat secara luas (Sururi, 2017).

Selain itu, dalam konteks inovasi pelayanan publik, penting untuk menyadari bahwa tujuan utama bukan hanya memperkenalkan sesuatu yang baru, tetapi juga memastikan bahwa inovasi tersebut memberikan nilai tambah yang signifikan. Oleh karena itu, setiap inovasi perlu dipertimbangkan dengan cermat dan diuji secara menyeluruh sebelum diimplementasikan (Akbar, 2015). Pengujian inovasi dapat mencakup uji coba kecil di tingkat lokal atau prototipe yang memungkinkan identifikasi potensi masalah dan peluang peningkatan sebelum diterapkan secara luas.

Pemerintah dan sektor swasta perlu memahami bahwa inovasi pelayanan publik tidak hanya tentang adopsi teknologi baru, tetapi juga melibatkan perubahan dalam budaya organisasi dan cara berpikir. Mendorong budaya inovasi yang terbuka terhadap ide-ide baru dan memberikan ruang bagi eksperimen merupakan langkah penting dalam menciptakan lingkungan yang mendukung kemajuan pelayanan publik.

Dalam konteks penerapan inovasi pelayanan publik, keterlibatan masyarakat sebagai pemangku kepentingan utama juga sangat penting. Partisipasi masyarakat dalam proses pengembangan dan implementasi inovasi dapat memastikan bahwa solusi yang dihasilkan benar-benar mencerminkan kebutuhan dan harapan masyarakat. Dengan melibatkan masyarakat secara proaktif, inovasi pelayanan publik dapat lebih responsif terhadap dinamika dan perkembangan kebutuhan masyarakat yang terus berubah.

Pada akhirnya, implementasi inovasi pelayanan publik perlu diawasi dan dievaluasi secara berkelanjutan. Evaluasi berkala dapat membantu mengidentifikasi keberhasilan dan tantangan yang dihadapi oleh inovasi tersebut, sehingga perbaikan dan penyesuaian dapat dilakukan secara tepat

waktu. Dengan pendekatan ini, inovasi pelayanan publik dapat terus berkembang, menyesuaikan diri dengan perubahan kontekstual, dan memberikan dampak positif yang berkelanjutan bagi masyarakat (Meyliano & Putra, 2018).

Instansi pemerintah yang menunjukkan dedikasi yang tinggi dalam melakukan inovasi pelayanan publik adalah Kantor Imigrasi Pamekasan. Salah satu inovasi yang diimplementasikan oleh kantor ini adalah layanan pengambilan paspor drive-thru yang dikenal dengan sebutan SIPANTURA (Silahkan Ambil Paspor Tanpa Turun Kendaraan). Penyelenggaraan layanan inovatif ini secara resmi disahkan pada tanggal 26 Januari 2023. Tujuan utama dari inovasi ini adalah untuk meningkatkan efisiensi waktu dalam proses pengambilan paspor, memfasilitasi masyarakat agar dapat mengakses layanan dengan lebih cepat dan mudah.

Implementasi SIPANTURA oleh Kantor Imigrasi Pamekasan menandai langkah progresif dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat lokal. Keputusan untuk mengenalkan layanan pengambilan paspor drive-thru mencerminkan respons terhadap tuntutan masyarakat akan pelayanan yang lebih efisien dan terjangkau. Dengan adanya SIPANTURA, diharapkan bahwa masyarakat dapat merasakan manfaat langsung dalam bentuk pengurangan waktu yang dibutuhkan untuk mengurus paspor mereka, sejalan dengan semangat reformasi birokrasi dan perbaikan pelayanan publik yang sedang gencar diperjuangkan oleh pemerintah.

Tidak hanya itu, SIPANTURA juga dapat dipandang sebagai bagian dari strategi pemerintah dalam mengadopsi teknologi untuk meningkatkan efektivitas administrasi publik. Penggunaan konsep drive-thru dalam pengambilan paspor

mencerminkan penyesuaian dengan tren global terkini yang mengarah pada pemanfaatan teknologi dalam mendukung berbagai aspek kehidupan masyarakat. Dengan demikian, SIPANTURA tidak hanya mempercepat proses pelayanan, tetapi juga menciptakan paradigma baru dalam cara instansi pemerintah berinteraksi dengan masyarakatnya.

Meskipun demikian, implementasi inovatif seperti SIPANTURA juga menimbulkan sejumlah pertanyaan terkait dengan keamanan dan perlindungan data pribadi. Pemerintah dan Kantor Imigrasi Pamekasan perlu memastikan bahwa mekanisme keamanan yang ketat diterapkan dalam seluruh proses layanan drive-thru ini, sehingga data pribadi pengguna paspor tetap terlindungi. Langkah-langkah ini penting untuk memastikan bahwa kemajuan dalam pelayanan publik tidak dikorbankan oleh risiko keamanan yang tidak terkendali.

Secara keseluruhan, implementasi layanan pengambilan paspor drive-thru SIPANTURA oleh Kantor Imigrasi Pamekasan memberikan gambaran tentang upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan publik. Meskipun demikian, tantangan dan pertanyaan etis terkait keamanan data perlu ditangani secara serius untuk memastikan bahwa inovasi ini memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat tanpa mengorbankan aspek-aspek kritis seperti privasi dan keamanan.

2. METODE

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif adalah jenis prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata (Meleong, 2007). Dengan metode pengumpulan data studi kepustakaan, Studi pustaka atau kepustakaan dapat diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode

pengumpulan data pustaka, membaca dan mencatat serta mengolah bahan penelitian (Mestika, 2003). Dimana data yang digunakan penulis sebagai acuan dalam penelitian ini berasal dari buku, jurnal, media massa, dan sumber lain yang memiliki relevansi dengan penelitian kali ini.

3. PEMBAHASAN

Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Pamekasan, yang berlokasi di Jl. Raya Panglegur, Ds. Larangan Tokol, Kec. Tlanakan, Kab. Pamekasan, Jawa Timur, 69371. Merupakan salah satu kantor imigrasi yang berada di wilayah Kantor Kementerian Hukum dan Ham (Hak Asasi Manusia) Jawa Timur, dimana secara garis besar kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Pamekasan tersebut merupakan satu-satunya kantor imigrasi yang berada di pulau Madura. Cakupan pelayanan dari kantor imigrasi tersebut meliputi empat kabupaten yang terdapat di pulau Madura tersebut, meliputi Kabupaten Pamekasan, Kabupaten Sumenep, Kabupaten Bangkalan, dan Kabupaten Sampang. Selain memberikan pelayanan bagi Warga Negara Indonesia (WNI) Kantor Imigrasi Pamekasan juga menyediakan pelayanan bagi Warga Negara Asing (WNA) (*SEJARAH KANTOR IMIGRASI PAMEKASAN*, n.d.).

Kantor Imigrasi pamekasan tersebut mulai beroperasi di tahun 2011, dari awal pengoperasiannya Kantor Imigrasi Pamekasan ini banyak melakukan berbagai macam inovasi pelayanan. Mulai dari inovasi *eazy-paspor*, layanan IDAMAN (Imigrasi Datang Melayani Anda), layanan IDOLA (migrasi Datang On the spot di Lokasi Anda), dan masih banyak lagi inovasi pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Pamekasan tersebut. Salah satu inovasi terbaru yang diperkenalkan di awal tahun 2023 oleh Kantor Imigrasi Pamekasan adalah layanan SIPANTURA (Silahkan Ambil Paspor Tanpa Turun Kendaraan), dimana

ini inovasi layanan tersebut menggunakan konsep *drive thru* (Kumham Jatim, 2023).

Tentu saja tujuan utama dari inovasi tersebut bertujuan untuk lebih memudahkan para pemohon kantor imigrasi pamekasan, dimana inovasi SIPANTURA (Silakan Ambil Paspor Tanpa Turun Kendaraan) ini memungkinkan para pemohon untuk tidak melakukan kontak fisik secara langsung dengan para petugas imigrasi dengan harapan mengurangi hal-hal yang tidak diinginkan seperti penularan virus Covid-19, pungli, mempersulit kepada masyarakat agar supaya mereka mengeluarkan uang dan sebagainya. Sehingga belajar dari hal-hal tersebutlah maka pihak Kantor Imigrasi Pamekasan membuat terobosan tersebut dengan mekanisme yang mudah di pahami oleh para pemohon, mekanisme dari penerapan SIPANTURA (Silahkan Ambil Paspor Tanpa Turun Kendaraan) ini dimulai dengan para pemohon melakukan pendaftaran, wawancara, biometri, dan sampai pada tahap proses pengambilan foto.

Berdasarkan ketentuan yang telah berlaku maka para pemohon bisa mengambil paspor tersebut dalam jangka waktu tiga hari kerja, yang mana para pemohon akan mendapatkan konfirmasi dari pihak imigrasi melalui *Short Message Service* (SMS) yang berisi bahwa paspor pemohon telah selesai dicetak dan bisa dilakukan pengambilan, namun apabila dalam waktu tiga hari kerja pemohon mendatangi kantor imigrasi dan ternyata paspor belum selesai dicetak maka akan diarahkan ke bagian *customer service*, dan bagi paspor pemohon yang telah dicetak bisa dilakukan pengambilan secara langsung tanpa harus turun dari kendaraannya (Lensa Nusantara, 2023). Dengan adanya inovasi tersebut bisa meningkatkan efisiensi waktu bagi kantor imigrasi dalam memberikan pelayanan kepada para pemohon.

4. KESIMPULAN

Dengan adanya inovasi dari Kantor Imigrasi Pamekasan yang dikenal dengan SIPANTURA (Silahkan Ambil Paspor Tanpa Turun Kendaraan) ini memberikan kemudahan bagi kedua belah pihak, baik bagi para petugas maupun pemohon yang bisa meminimalisir kejadian tidak diinginkan seperti penularan virus Covid-19 atau pun penularan penyakit lainnya dan juga bisa meminimalisir aksi pemerasan atau aksi suap yang dilakukan antara pemohon dan petugas Kantor Imigrasi Pamekasan.

5. SARAN

Pihak Kantor Imigrasi Pamekasan harus lebih gencar lagi dalam mempromosikan inovasi SIPANTURA (Silahkan Ambil Paspor Tanpa Turun Kendaraan) tersebut, karena tidak semua lapisan masyarakat Madura bisa mengakses informasi mengenai inovasi pelayanan baru yang disediakan oleh Kantor Imigrasi Pamekasan tersebut, di samping itu Kantor Imigrasi Pamekasan bisa membuat inovasi-inovasi baru lagi seperti membuat sosialisasi dengan terjun langsung di Tengah Masyarakat Madura sehingga para Masyarakat Madura yang ukurannya kurang memahami mengenai regulasi dan mekanisme pembuatan paspor bisa mulai memahami dengan adanya pemahaman tersebut juga akan menghindari praktek calo dalam proses pembuatan paspor.

REFERENCES

- Akbar, M. (2015). Penerapan Prinsip-Prinsip New Public Management dan Governance Dalam Reformasi Administrasi. *Reformasi*, 5(2), 1–17.
- Anugrahdwi. (2023). *Ruang Lingkup Manajemen Pelayanan Publik*. Program Pasca Sarjana UMSU. <https://pascasarjana.umsu.ac.id/ruang-lingkup-manajemen-pelayanan-publik/>
- Deny, S. (2021). *Sederet Inovasi Pemerintah di Bidang Keimigrasian, Apa Saja?* Liputan 6.Com.
- Kumham Jatim. (2023). *Goes to WBBM, Kanim Pamekasan Soft Launching Layanan Inovasi SIPANTURA*. Kementerian Hukum Dan HAM Kantor Wilayah Jawa Timur. <https://jatim.kemenkumham.go.id/pusat-informasi/artikel/23695-goes-to-wbbm-kanim-pamekasan-soft-launching-layanan-inovasi-sipantura>
- Lensa Nusantara. (2023). *Imigrasi Pamekasan Launching Pelayanan Drive Thru*. Lensa Nusantara. <https://lensanusantara.co.id/2023/01/26/imigrasi-pamekasan-launching-pelayanan-drive-thru/>
- Meleong, L. J. (2007). *Metode Penelitian Kualitatif* (p. 4). PT Remaja Rosda Karya.
- Mestika, Z. (2003). *Metode Penelitian Kepustakaan*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Meyliano, R., & Putra, D. (2018). Inovasi Pelayanan Publik di Era Disrupsi (Studi tentang Keberlanjutan Inovasi-Health di Kota Surabaya) (Doctoral dissertation, Universitas Airlangga). *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 6(2), 1–13.

- Pengadilan Negeri Karanganyar Kelas I B. (2015). *PELAYANAN PUBLIK*. Mahkamah Agung Republik Indonesia Pengadilan Negeri Karanganyar Kelas I B. <https://pn-karanganyar.go.id/main/index.php/berita/artikel/973-pelayanan-publik#>
- PERMENPANRB No. 30 Tahun 2014. (2014). Pedoman Inovasi Pelayanan Publik. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 110(9), 1689–1699.
- Richard, L. (2003). *Managing Creativity and Innovation*. Harvard Business Publishing Corporation.
- Rizal, H. S. (2019). *Inovasi Pelayanan Pengurusan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas II Tanjung Pinang Balai Karimun Provinsi Riau*.
- SEJARAH KANTOR IMIGRASI PAMEKASAN. (n.d.). IMIGRASI PAMEKASAN. Retrieved September 8, 2023, from <https://www.imigrasi-pamekasan.com/index.php/2012-11-21-14-08-39/2012-11-23-11-01-01>
- Solong, A., & Muliadi, M. (2021). Inovasi Pelayanan Publik. *Al Qisthi Jurnal Sosial Dan Politik*, 10, 76–86. <https://doi.org/10.47030/aq.v10i2.82>
- Sururi, A. (2017). Inovasi Kebijakan Publik (Tinjauan Konseptual Dan Empiris). *Sawala : Jurnal Administrasi Negara*, 4(3), 1–14. <https://doi.org/10.30656/sawala.v4i3.241>
- UU RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (2009). *Lembaran Negara RI Tahun 2009. Sekretariat Negara. Jakarta, 2003(1), 20–28.*