PEMERINTAH KABUPATEN MIMIKA

INOVASI SEKTOR PUBLIK/PUBLIC SECTOR INNOVATION

Kategori Anugerah

Inovasi Sektor Publik/Public Sector Innovation

Inovator

Inovator Perorangan: Kantor Imigrasi Kelas II TPI Mimika

Judul Inovasi

KAMI IWAKA (Kanim Mimika Informasi WhatsApp Keimigrasian)

Tanggal Pengembangan Inovasi

2024-03-05

Latar Belakang Permasalahan

1. Pemohon jasa keimigrasian sering kali harus menempuh jarak yang jauh dan menghabiskan biaya sertawaktu cukup besar hanya untuk sekadar bertanaya/mencari informasi dasar (seperti syarat permohonan paspor, biaya, izin tinggal, atau alur pelayanan).
2. Hal ini menyebabkan antrean di ruang pelayanan, memperpanjang waktu tunggu, serta menambah beban kerja petugas customer service (*Helpdesk*) untuk menjawab pertanyaan berulang secara manual.
3. Sebelum adanya IWAKA, kanal informasi digital terpadu berbasis WhatsApp belum termanfaatkan secara optimal/otomatis, sehingga respons terhadap pertanyaan masyarakat melalui pesan singkat sering kali lambat (terkendala jam kerja/keterbatasan personel).
4. Hal ini menyebabkan pemohon harus bolak-balik memenuhi kekurangan berkas, yang berpotensi menimbulkan ketidakpuasan pemohon terhadap kualitas pelayanan publik.
5. Minimnya kanal informasi yang dapat diakses 24/7 membuat isu transparansi biaya atau prosedur sering dipertanyakan.

Tujuan Melakukan Inovasi

Inovasi IWAKA menyasar 3 kelompok utama masyarakat pengguna jasa keimigrasian:

- **Masyarakat Lokal / Pemohon Paspor RI:** Seluruh warga Kabupaten Mimika dan sekitarnya yang membutuhkan informasi syarat, biaya, alur M-Paspor, serta kepastian status paspor.
- **Warga Negara Asing (WNA) & Penjamin/Sponsor:** Perusahaan (seperti PT Freeport Indonesia dan mitra kerjanya), lembaga, atau perorangan yang mengurus Izin Tinggal Keimigrasian (ITAS/ITAP/ITK).
- **Masyarakat di Wilayah Geografis Sulit / Terpencil:** Masyarakat yang berdomisili jauh dari pusat Kota Timika agar tetap mendapatkan akses informasi tanpa harus datang ke kantor.
- Mencapai indeks kepuasan terhadap aksesibilitas informasi keimigrasian dengan predikat **"Sangat Baik" (Skor > 88,00 / Kategori A)**.

Manfaat

Dampak Bagi Masyarakat / Pemohon (*Customer Outcome*)

- **Penghematan Biaya dan Waktu (*Cost & Time Saving*):** Masyarakat Mimika, khususnya yang tinggal jauh dari pusat kota/kantor imigrasi, tidak perlu lagi mengeluarkan biaya transportasi atau membuang jam kerja hanya untuk datang berkonsultasi mengenai syarat berkas atau cek status paspor.

- **Optimalisasi Kinerja SDM / Operator (*Resource Optimization*):** Petugas *Customer Service/Helpdesk* tidak lagi menghabiskan waktu untuk menjawab pertanyaan berulang secara

manual. Fokus petugas dapat dialihkan untuk menangani kasus-kasus khusus yang memerlukan penanganan mendalam.

Rancang Bangun atau Desain Inovasi

a. Dasar Hukum terkait inovasi
Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian;,Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

b. Permasalahan yang melatarbelakangi munculnya inovasi

1. Pemohon jasa keimigrasian sering kali harus menempuh jarak yang jauh dan menghabiskan biaya sertawaktu cukup besar hanya untuk sekadar bertanaya/mencari informasi dasar (seperti syarat permohonan paspor, biaya, izin tinggal, atau alur pelayanan).
2. Hal ini menyebabkan antrean di ruang pelayanan, memperpanjang waktu tunggu, serta menambah beban kerja petugas customer service (*Helpdesk*) untuk menjawab pertanyaan berulang secara manual.
3. Sebelum adanya IWAKA, kanal informasi digital terpadu berbasis WhatsApp belum termanfaatkan secara optimal/otomatis, sehingga respons terhadap pertanyaan masyarakat melalui pesan singkat sering kali lambat (terkendala jam kerja/keterbatasan personel).
4. Hal ini menyebabkan pemohon harus bolak-balik memenuhi kekurangan berkas, yang berpotensi menimbulkan ketidakpuasan pemohon terhadap kualitas pelayanan publik.
5. Minimnya kanal informasi yang dapat diakses 24/7 membuat isu transparansi biaya atau prosedur sering dipertanyakan.

c. Isu strategis yang mendasar dan mendesak untuk dijawab melalui inovasi

1. Belum Optimalnya Kanal Layanan Informasi Digital yang Real-Time dan Responsif
2. Sangat tidak efisien jika masyarakat harus mengeluarkan biaya dan waktu hanya untuk menanyakan syarat berkas atau mengecek status paspor. Hambatan geografis ini harus dipangkas melalui layanan *mobile/remote information* agar asas pelayanan publik yang inklusif dan terjangkau dapat terwujud.
3. Hal ini berdampak domino: penumpukan antrean di lokasi, pembatalan kuota permohonan, hingga penurunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Kehadiran IWAKA mendesak untuk menjadi filter awal (*pre-screening/self-checking*) sehingga pemohon yang datang ke kantor imigrasi dipastikan sudah 100% siap berkas.

d. Metode Pembaharuan (upaya yang dilakukan sebelum dan sesudah inovasi)
Sebelum Inovasi Diterapkan (Kondisi Eksisting / Konvensional)

1. **Penyampaian Informasi Secara Pasif & Tatap Muka:**

- Penginformasian syarat dan prosedur keimigrasian masih bergantung pada papan pengumuman, brosur tercetak, atau penjelasan langsung (*walk-in*) oleh petugas *Helpdesk* di Kantor Imigrasi.

2. **Penanganan Pertanyaan Secara Manual:**

- Petugas harus menjawab pertanyaan pemohon secara berulang-ulang satu per satu, baik yang datang langsung maupun yang menelepon/mengirim pesan manual pada jam kerja.

3. Verifikasi Berkas Hanya di Lokasi (On-Site Check):

- Masyarakat harus datang langsung ke kantor imigrasi untuk memastikan kelengkapan berkas permohonan paspor atau izin tinggal.

4. Keterbatasan Jam Layanan Informasi:

- Layanan konsultasi dan informasi hanya dapat diakses pada jam kerja kantor (Senin–Jumat). Pemohon yang membutuhkan informasi di luar jam kerja/akhir pekan tidak dapat terlayani.

- 5. **Aksesibilitas Terbatas pada Jarak & Biaya:**

- Masyarakat yang tinggal jauh dari pusat kota Mimika harus meluangkan waktu dan biaya transportasi hanya untuk sekadar bertanya syarat administrasi.

Sesudah Inovasi Diterapkan (Kondisi Berbasis Inovasi IWAKA)

1. **Digitalisasi & Otomatisasi Informasi (24/7):**

- Membangun sistem balasan otomatis berbasis WhatsApp yang bekerja 24 jam nonstop, sehingga masyarakat bisa mendapatkan informasi syarat, biaya, dan alur permohonan kapan saja dan di mana saja.

2. **Penyediaan *Pre-Screening* Mandiri:**

- Pemohon dapat memeriksa kelengkapan persyaratan berkas secara mandiri melalui menu panduan interaktif di WhatsApp sebelum memutuskan datang ke Kantor Imigrasi.

3.**Integrasi & Efisiensi Layanan Pengaduan/Konsultasi:**

- Pertanyaan yang bersifat khusus atau pengaduan dialihkan secara terstruktur kepada petugas teknis (operator) dengan sistem pendokumentasian pesan yang lebih rapi

.4. **Sosialisasi Massal & Edukasi Inovasi:**

- Melakukan sosialisasi media sosial, publikasi Banner/QR Code IWAKA di area publik dan ruang tunggu imigrasi agar masyarakat membiasakan diri menggunakan layanan berbasis WhatsApp.

5. Evaluasi Berkelanjutan Melalui Data Pesan:

- Menggunakan rekapitulasi interaksi pesan WhatsApp untuk memetakan pertanyaan yang paling sering diajukan (*FAQ*) guna terus memperbarui dan menyempurnakan basis data jawaban IWAKA.

e. Keterlibatan aktor inovasi: peran stakeholder pentahelix dalam penerapan inovasi
Pengambil Kebijakan: Menyediakan regulasi, Surat Keputusan (SK), serta dukungan penuh dari pimpinan kantor

Masyarakat Memanfaatkan fitur IWAKA untuk konsultasi, *pre-screening* berkas, dan pengecekan status permohonan

Edukasi Publik: Membantu mengedukasi masyarakat mengenai pentingnya cek persyaratan secara mandiri via WhatsApp sebelum datang ke Kantor Imigrasi Kelas II TPI Mimika.

f. Keunggulan/Kebaharuan inovasi

1. Pemanfaatan Platform Inklusif Tanpa Instalasi Aplikasi Baru

- **Sebelumnya:** Pengembangan inovasi berbasis aplikasi khusus (seperti aplikasi Android/iOS tersendiri) sering kali membebankan pengguna karena harus mengunduh (*download*) aplikasi baru dan memakan memori ponsel.
- **Keunggulan/Kebaharuan:** IWAKA memanfaatkan WhatsApp—platform perpesanan instan yang sudah dimiliki dan sangat familiar di hampir semua lapisan masyarakat Mimika. Hal ini menciptakan **aksesibilitas tanpa hambatan teknis** (*zero-barrier entry*).

2. Fitur *Pre-Screening* Mandiri Berbasis Menu Interaktif

- **Sebelumnya:** Pemohon sering datang ke kantor dengan berkas tidak lengkap karena hanya mengandalkan ingatan atau brosur cetak yang mungkin sudah tidak relevan (*outdated*).
- **Keunggulan/Kebaharuan:** IWAKA bisa membuat pemohon bertanya kepada petugas/ verifikasi kelengkapan dokumen mandiri dari rumah sebelum melangkah ke Kantor Imigrasi.

4. Efisiensi Biaya dan Waktu Akses (*Zero-Cost Information*)

- **Sebelumnya:** Bagi masyarakat Mimika yang berdomisili jauh dari wilayah perkotaan/kantor imigrasi, menanyakan informasi dasar membutuhkan biaya transportasi dan menyita waktu harian.
- **Keunggulan/Kebaharuan:** Mengeliminasi biaya perjalanan dan memangkas waktu tunggu secara drastis (*cost and time efficiency*), karena informasi akurat berada langsung dalam genggaman tangan masyarakat.

g. Tahapan kerja inovasi atau spesifikasi produk

- Pemohon memulai interaksi dengan mengirim pesan awal ke nomor resmi WhatsApp IWAKA atau memindai (*scan*) **QR Code IWAKA** yang tersebar di area publik, brosur, atau media sosial Kantor Imigrasi Kelas II TPI Mimika.

- Pemohon dapat langsung bertanya kepada admin yang di whatsapp

h. Keberlanjutan inovasi: potensi pengembangan dan replikasi inovasi

- **Keberlanjutan Regulasi & Kelembagaan (*Institutional Sustainability*)**

  Penguatan melalui penerbitan **Surat Keputusan (SK) Kepala Kantor Imigrasi Kelas II TPI Mimika** tentang Pembentukan Tim Pengelola dan Operator Layanan IWAKA.Penyusunan **Standard Operating Procedure (SOP)** khusus penanganan pesan, pembaruan konten basis data, dan penanganan pengaduan via WhatsApp.

- **Keberlanjutan Sumber Daya & Teknologi (*Technical Sustainability*)**

  Pembaruan berkala (*updating content*) terhadap basis data *FAQ* secara rutin menyesuaikan perubahan kebijakan keimigrasian nasional.

  Pembagian peran operator yang terstruktur

Kebaruan, Keunikan atau Keaslian

1. Pemanfaatan Platform Inklusif Tanpa Instalasi Aplikasi Baru

- **Sebelumnya:** Pengembangan inovasi berbasis aplikasi khusus (seperti aplikasi Android/iOS tersendiri) sering kali membebankan pengguna karena harus mengunduh (*download*) aplikasi baru

dan memakan memori ponsel.
- **Keunggulan/Kebaharuan:** IWAKA memanfaatkan WhatsApp—platform perpesanan instan yang sudah dimiliki dan sangat familiar di hampir semua lapisan masyarakat Mimika. Hal ini menciptakan **aksesibilitas tanpa hambatan teknis** (*zero-barrier entry*).

2. Fitur *Pre-Screening* Mandiri Berbasis Menu Interaktif

- **Sebelumnya:** Pemohon sering datang ke kantor dengan berkas tidak lengkap karena hanya mengandalkan ingatan atau brosur cetak yang mungkin sudah tidak relevan (*outdated*).
- **Keunggulan/Kebaharuan:** IWAKA bisa membuat pemohon bertanya kepada petugas/ verifikasi kelengkapan dokumen mandiri dari rumah sebelum melangkah ke Kantor Imigrasi.

4. Efisiensi Biaya dan Waktu Akses (*Zero-Cost Information*)

- **Sebelumnya:** Bagi masyarakat Mimika yang berdomisili jauh dari wilayah perkotaan/kantor imigrasi, menanyakan informasi dasar membutuhkan biaya transportasi dan menyita waktu harian.
- **Keunggulan/Kebaharuan:** Mengeliminasi biaya perjalanan dan memangkas waktu tunggu secara drastis (*cost and time efficiency*), karena informasi akurat berada langsung dalam genggaman tangan masyarakat.

Tingkat Kesiapterapan atau Keunggulan Produk

Efisiensi Waktu : Pengurangan durasi proses layanan (misal: dari 3 hari kerja menjadi 15 menit).

Kemanfaatan Produk Inovasi

Dampak Bagi Masyarakat / Pemohon (*Customer Outcome*)

- **Penghematan Biaya dan Waktu (*Cost & Time Saving*):** Masyarakat Mimika, khususnya yang tinggal jauh dari pusat kota/kantor imigrasi, tidak perlu lagi mengeluarkan biaya transportasi atau membuang jam kerja hanya untuk datang berkonsultasi mengenai syarat berkas atau cek status paspor.

- **Optimalisasi Kinerja SDM / Operator (*Resource Optimization*):** Petugas *Customer Service/Helpdesk* tidak lagi menghabiskan waktu untuk menjawab pertanyaan berulang secara manual. Fokus petugas dapat dialihkan untuk menangani kasus-kasus khusus yang memerlukan penanganan mendalam.

Tingkat Keberlanjutan

- **Keberlanjutan Regulasi & Kelembagaan (*Institutional Sustainability*)**

  Penguatan melalui penerbitan **Surat Keputusan (SK) Kepala Kantor Imigrasi Kelas II TPI Mimika** tentang Pembentukan Tim Pengelola dan Operator Layanan IWAKA.Penyusunan **Standard Operating Procedure (SOP)** khusus penanganan pesan, pembaruan konten basis data, dan penanganan pengaduan via WhatsApp.

- **Keberlanjutan Sumber Daya & Teknologi (*Technical Sustainability*)**

  Pembaruan berkala (*updating content*) terhadap basis data *FAQ* secara rutin menyesuaikan perubahan kebijakan keimigrasian nasional.

  Pembagian peran operator yang terstruktur