



PENGEMBANGAN BISNIS PROSES PENERBITAN PASPOR

**“Menuju Pelayanan Yang Lebih Aman, Mudah,
Transparan, serta Memberikan Kepastian dengan
Pemanfaatan Teknologi Informasi”**

**Oleh : Direktur Jenderal Imigrasi
Batam, 23 – 25 Juni 2014**



Timeline Evaluasi Pengembangan *Business Process* Paspor RI



Melakukan Evaluasi Business Process Paspor di 2 (dua) sistem yang sedang berjalan:

- a. Sistem SPRI (Berca)
- b. Sistem DPRI (AGIT)

OUTPUT: Kajian Evaluasi Business Process Paspor saat ini & Draft Business Process Paspor yang Baru



16 Sept – 4
Okt 2013

7-8 Okt 2013

10 Okt 2013

16 Okt 2013

17 Okt sd.
17 Nov 2013

19 Nov 2013



Paparan Hasil FGD Kepada Dirjen Imigrasi, Sesdit dan Para Direktur di lingkungan Ditjenim

OUTPUT: Persetujuan Draft Business Process Paspor yang Baru



Pembentukan Pokja Business Process Paspor yang Baru bertugas menyiapkan draft:

- a. Dasar Hukum;
- b. Sarana Prasarana;
- c. SOP;
- d. Anggaran (TOR & RAB);
- e. Format (formulir, tanda terima, laporan, dll)

OUTPUT: Draft Blue Print Business Process Paspor yang Baru



***Focus Group Discussion* antara Tim Evaluasi Business Process Paspor dengan Perwakilan Kepala UPT (wilayah yang volume pelayannya besar, sedang dan kecil)**

OUTPUT: Draft Business Process Konsep Baru yang sudah mendapat masukan dari Perwakilan Kepala UPT



Paparan Draft Business Process Paspor yang baru di hadapan Menteri Hukum dan HAM dan Wakil Menteri Hukum dan HAM, dan Para Pejabat Es.I lainnya

OUTPUT: Persetujuan Draft Business Process Paspor yang Baru



Paparan hasil Pokja Business Process Paspor yang Baru Kepada Dirjen Imigrasi, Sesdit dan Para Direktur di lingkungan Ditjenim

OUTPUT: Persetujuan Draft Blue Print Business Process Paspor yang Baru



BISNIS PROSES PENERBITAN PASPOR SAAT INI



Sistem Antrian

1

- Mengambil Nomor Antrian

Petugas Loker

2

- Pemohon Datang Langsung
 - Penerimaan & pemeriksaan berkas
 - Enroll data pemohon PASPOR
 - Pemindaian dokumen (batch)
 - Cetak Tanda Terima
- Permohonan Via Internet
 - Penerimaan & pemeriksaan Berkas Pra-Permohonan
 - Enroll data pemohon PASPOR
- Pemberian Nomor File (System)

Kasir

3

- Pembayaran Bea PASPOR
- Pencetakan Kuitansi

Petugas Wawancara & Foto

4

- Wawancara
- Pengambilan 10 Sidik Jari
- Photo Wajah
- TTD Paspor oleh Pemohon

Pemohon

Bidang Fosarkim

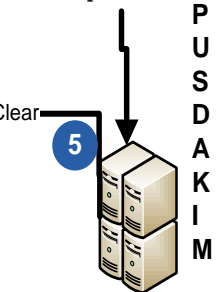


- Arsip
- Rekap Laporan

Bidang/Seksi Lalintuskim/ Lantaskim

5A

- Persetujuan Kabid/Kasi
- Abjudicator/Review
- Pengawasan Seluruh Proses



PUSDAKIM

- Verifikasi Biometrik
- Cek Cekal

Bidang Wasdakim

5A 1

- Pembuatan BAP
- Persetujuan Kasi/Kabid

KaDiv Im

5A 2

- Acc Permohonan

Petugas Loker

8

- Face Recognition
- Penyerahan Paspor

KAKANIM

7

- Penandatanganan PASPOR
- Akses seluruh transaksi

Pencetakan Paspor

6

- Pencetakan Paspor
- Pemeriksaan Kualitas QA Paspor & Security Feature

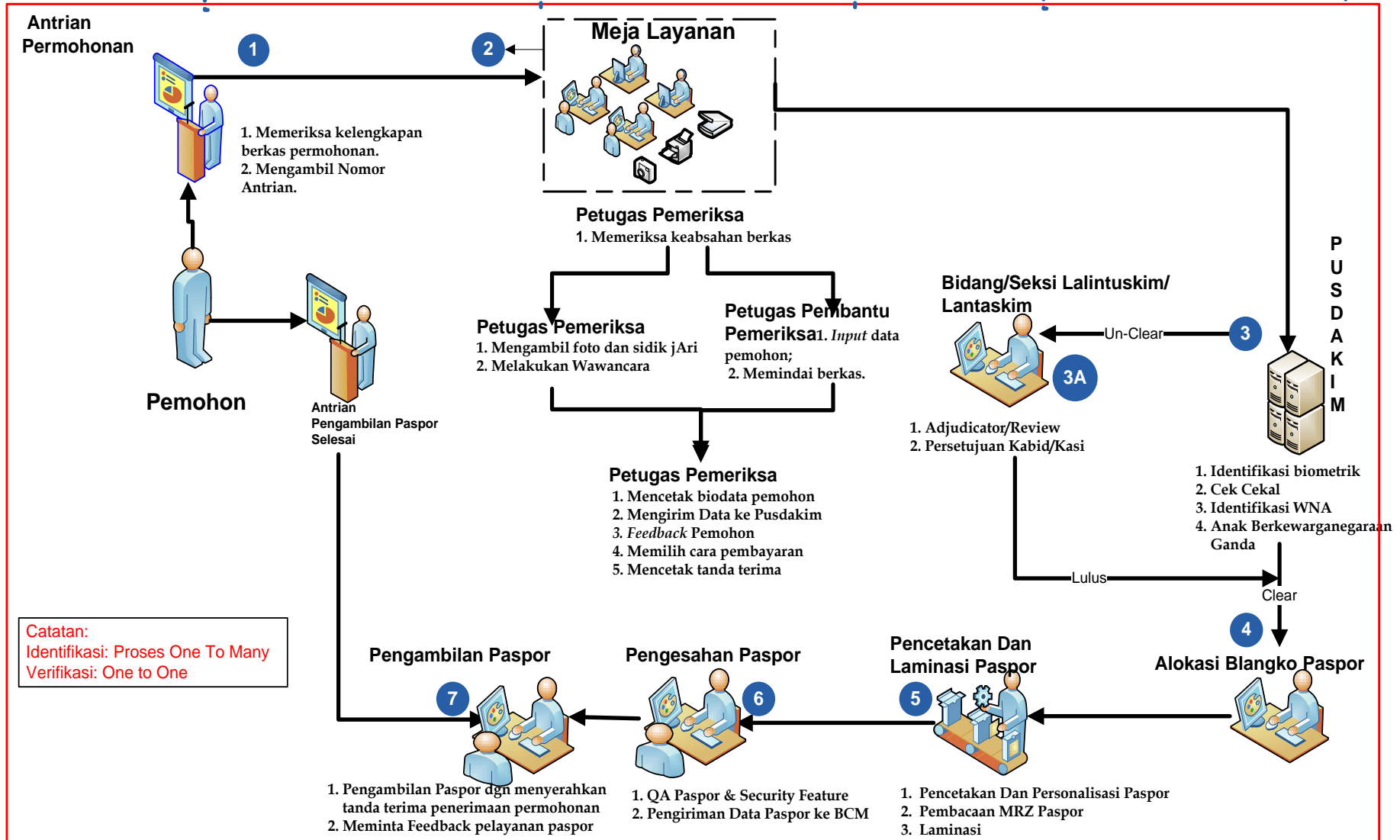
- Kasus #1 : Gagal CEKAL
- Kasus #2 : Gagal Verifikasi Biometrik
- Kasus #3 : Paspor Hilang



BISNIS PROSES SISTEM PELAYANAN PASPOR TERPADU



Permohonan Paspor Baru (Walkin)





Tahapan Pelayanan Paspor One Stop Service



- 1. Antrian;**
- 2. Desk pelayanan One Stop Service dan feedback pemohon;**
- 3. Identifikasi/ verifikasi biometrik;**
- 4. Proses adjudikasi;**
- 5. Pencetakan dan laminasi;**
- 6. Pengesahan paspor;**
- 7. Pengambilan paspor selesai dan feedback pemohon;**



SISTEM ANTRIAN OSS



- 1. Nomor Antrian berlaku untuk satu permohonan/
berkas dan untuk semua booth;**
- 2. Sistem antrian terintegrasi dengan Sistem
Pelayanan Penerbitan Paspor dengan alur *First In,
First Serve* (FIFS);**
- 3. FIFS mulai berlaku pada saat pemohon
mendapatkan nomor dari sistem antrian;**



SISTEM ANTRIAN OSS



- 4. Pemohon online memilih tanggal kedatangan secara online, sedangkan waktu pelayanan ditentukan sejak pemohon mendapatkan nomor antrian di kanim;**
- 5. Pengaturan antrian didasarkan pada kuota setiap kanim;**



SISTEM ANTRIAN OSS



6. Pembagian kelompok pada sistem antrian:

- a. Pemohon paspor baru 24 dan 48 Halaman;
- b. Penggantian paspor habis masa berlaku/ halaman penuh/ ex pemegang 24-48 hal;
- c. Penggantian paspor hilang/ rusak/ ex pemegang SPLP;
- d. Penanganan khusus/ *disable person*;
- e. Pengambilan paspor;
- f. Perubahan data;



B3.1. SISTEM ANTRIAN OSS



7. Pelayanan siar pesan singkat (*SMS broadcast*) yang dapat menginformasikan:
 - a. pemberitahuan kuota layanan paspor per hari pada suatu kanim;
 - b. jumlah sisa kuota;
 - c. antrian yang sedang dilayani;
 - d. cek status nomor permohonan;
 - e. permohonan paspor selesai.

8. Display siar kuota dan sisa kuota layanan paspor setiap kanim (running text dan layar monitor TV media).



Matriks Perbandingan Business Process Existing dan yang Baru



No.	Elemen	Existing	Baru
1.	Pemangkasan Titik Antrian	Terdiri dari 5 (lima) titik antrian, yaitu: a. Pengambilan Nomor Antrian; b. Antrian Loker Berkas; c. Antrian Pembayaran; d. Antrian Foto/Wawancara; e. Antrian Pengambilan Paspor	Terdapat 3 (tiga) titik antrian: a. Pengambilan Nomor Antrian; b. Antrian “One Stop Service”; c. Antrian Pengambilan Paspor
2.	Pencegahan Terjadinya Duplikasi Paspor	Duplikasi tidak terdeteksi di awal alur permohonan	Duplikasi dapat dicegah sejak waktu dini
3.	“Journey” Blanko Paspor	Blanko paspor beredar sejak alur pembayaran	Blanko paspor tidak ikut beredar dalam ban berjalan
4.	Adjudikasi	Dilakukan di alur akhir permohonan paspor	Dilakukan sejak alur awal paspor
5.	Efisiensi Blanko Paspor	Jika terjadi pembatalan, pemohon yang sudah membayar paspor dirugikan	Pemohon tidak dirugikan karena sdh dilakukan adjudikasi sejak awal



Lanjutan



No.	Elemen	Existing	Baru
6.	Kepastian Layanan	Rendah, karena proses permohonan paspor mencapai 5 (lima) hari kerja	Tinggi, karena proses permohonan paspor dapat dipangkas menjadi 3 (tiga) hari
7.	Optimalisasi SDM	Rendah, karena masih menggunakan pola ban berjalan distributif sehingga SDM tersebar di beberapa titik alur paspor	Tinggi, karena menggunakan pola ban berjalan sentralistik dimana penggunaan jumlah SDM dapat dioptimalkan di 1 (satu) titik.
8.	Optimalisasi Penggunaan Ruangan	Rendah, karena menggunakan pola ban berjalan distributif sehingga menggunakan pemanfaatan ruang yang banyak	Tinggi, karena menggunakan pola ban berjalan sentralistik sehingga terjadi efisiensi penggunaan tata ruang
9.	Optimalisasi Pendayagunaan Aplikasi Lunak (Software)	Rendah, karena digunakan di beberapa titik alur sehingga menyebabkan jaringan bekerja dengan overload	Tinggi, karena menggunakan pola jaringan sentralistik di satu titik ban berjalan



Aksi :

Pelaksanaan transparansi layanan publik permohonan Paspor RI.

Kriteria Keberhasilan :

Penyederhanaan Bussiness Process Penerbitan Paspor RI

Ukuran Keberhasilan :

120 Kantor Imigrasi sudah dapat melayani permohonan Paspor RI melalui bussiness process yang baru



B 03 :

- 1. Terbitnya revisi SOP Penerbitan Paspor RI.**
- 2. Terlaksananya penerbitan Paspor RI penggantian di 9 (sembilan) Kantor Imigrasi dengan SOP baru.**
- 3. Terbitnya surat edaran Direktur Jenderal Imigrasi tentang penerbitan Paspor dengan bussiness Paspor baru**



TARGET CAPAIAN TAHUN 2014



B 06 :

Terlaksananya penerbitan Paspor RI Baru dan Penggantian di 9 (sembilan) Kantor Imigrasi dengan SOP baru.

B 09 :

Terlaksananya penerbitan Paspor RI Baru dan Penggantian di 60 (enam puluh) Kantor Imigrasi dengan SOP baru.



TARGET CAPAIAN TAHUN 2014



B 12 :

Terlaksananya penerbitan Paspor RI Baru dan Penggantian di 120 (seratus dua puluh) Kantor Imigrasi dengan SOP baru.



- 1. Menganggarkan pengadaan peralatan penunjang peningkatan pelayanan (perubahan tata ruang, penambahan daya, penambahan booth, AC, dan peralatan lainnya)**
- 2. Menghitung beban kerja (walk in dan on line), terkait dengan kuota.**
- 3. Melakukan pelatihan terhadap para pegawai berkaitan dengan attitude pelayanan.**
- 4. Menganggarkan biaya pemeliharaan inventaris kantor.**



Time Line Pengembangan Bisnis Proses SPRI- SPPT



B.03

- Evaluasi Bisnis Proses Penerbitan Paspor RI.
- Evaluasi Penerapan SPPT
- Peraturan Dirjen SOP – SPPT.



**JANUARI SD MARET
2014**



Uji coba Pelaksanaan SPPT pada 9 kantor Imigrasi (Jaksel, Jakbar, Jakpus, Soeta, Medan, Batam,Bandung, Surabaya, dan Denpasar)

B.06

- * Sosialisasi SOP di 4 lokasi Bandung, 24-25 April, Surabaya, 8-9 Mei Makasaar, 19-20 Mei, Batam, 2-3 Juni;
- Pengadaan peralatan SPPT untuk seluruh kanim



**APRIL SD JUNI
2014**



- Sosialisasi di 4 (empat) tempat atas biaya dari kantor Imigrasi yang melaksanakan.
- Peserta menggunakan anggaran dari masing-masing kanim.
- Pengadaan perangkat SPPT dilakukan dengan cara subsidi silang.

B.09

- Implementasi SPPT pada 60 kantor Imigrasi.
- Monitoring dan evaluasi pelaksanaan SPPT



**JULI SD SEPTEMBER
2014**

B.12

- Implementasi SPPT pada 51 kantor Imigrasi.
- Monitoring dan evaluasi pelaksanaan SPPT



OKT SD DES 2014



TERIMA KASIH