

## Inovasi pada kantor imigrasi kelas I khusus Jakarta Selatan untuk peningkatan pelayanan publik = Innovation at Jakarta Selatan's class I exclusive immigration office for the improvement of public service

Raden Ajeng Sanastri Nurdityaning Dewandaru, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20413699&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Inovasi pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Jakarta Selatan menarik untuk dilihat perihal pelaksanaan proses pembuatan inovasinya, karena pada saat ini mengatur bagaimana membentuk dan menerapkan program - program inovasi pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Jakarta Selatan. Penelitian ini bertujuan ingin mengetahui langkah - langkah apa saja yang diambil Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Jakarta Selatan untuk membentuk dan menerapkan inovasi agar dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data, yaitu: observasi, wawancara mendalam dan menggunakan dokumen sekunder. Penelitian ini menunjukkan langkah - langkah nyata yang digunakan pihak Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Jakarta Selatan untuk mencapai tujuan peningkatan pelayanan publik melalui inovasi yaitu: menyadari permasalahan (recognizing problem), munculnya ide inovasi (creating ideas), realisasi ide inovasi (realization of ideas) dan penerapan inovasi (commercialization). Proses pembentukan terjadi secara baik, efektif dan efisien. Kendala terdapat pada proses perubahan mindset SDM (Pegawai) untuk mengubah cara bekerja sesuai sistem yang baru, serta proses pemeliharaan inovasi yang berkelanjutan yang perlu ditingkatkan agar sarana dan prasarana dari program - program inovasi tersebut dapat digunakan secara berkelanjutan untuk tercapainya pelayanan publik yang semakin meningkat.

.....Innovation at Jakarta Selatan's Class I Exclusive Immigration Office is interesting to look at the process of creating the innovation, because it shows on how to create, adjust and apply innovation programs at Jakarta Selatan's Class I Exclusive Immigration Office. This study used a qualitative approach to data collection techniques, namely: observation, in-depth interviews and using secondary documents. This study shows real steps which is used by The Jakarta Selatan's Class I Exclusive Immigration Office officer to achieve goal of improvement of public service through innovation, namely: recognizing problems, creating ideas of innovation, realization of ideas of innovation and applying the innovation. The creation process happened well executed, effective and efficient. Difficulties are in the process of changing the mindset of human resources (officers) to change how the office run appropriately as the new system works, as well as the process of innovation's sustainable maintenance which needs improvements so the facilities and infrastructures of the innovation programs are able to be used sustainably to achieve more improvement of public services.