

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN IMPLIKASI**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan analisis data hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan bahwa pada kualitas layanan percepatan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Cilacap sudah sangat baik. Adapun perinciannya dapat dilihat pada masing – masing aspek berikut ini :

1. Dalam aspek responsivitas, daya tanggap penyedia layanan dilihat dalam pemenuhan tuntutan dan harapan masyarakat. Pada penelitian ini responsivitas mencakup ketersediaan fasilitas pelayanan, kesesuaian pelayanan terhadap harapan masyarakat, sikap petugas saat proses pelayanan dan proses penanganan pengaduan. Sejauh ini sikap petugas dalam melayani pemohon percepatan paspor sudah sangat responsif, ramah dan informatif sehingga pemohon dapat memahami informasi dengan baik. Selain itu, pemohon layanan percepatan paspor merasa pelayanan yang diberikan sejauh ini sudah sesuai harapan mereka yaitu paspor jadi dalam waktu yang tidak terlalu lama dan mereka dapat lebih mengefisiensikan waktu. Sembari menunggu paspor jadi pada layanan percepatan, akses fasilitas yang mudah dan fasilitas layanan yang memadai membuat pemohon merasa nyaman saat menunggu paspor jadi. Kemudian berdasarkan masukan pemohon, memungkinkan untuk

dilakukannya evaluasi mengenai penempatan atau area - area fasilitas pelayanan yang memerlukan pembenahan. Selain itu, perlu diperhatikan bahwa masih terdapat masyarakat yang kurang puas akan hal – hal kecil seperti petugas pelayanan yang masih kurang dalam menerapkan budaya 5 S, hal ini menjadi masukan yang dapat dievaluasi agar menjadi lebih baik lagi kedepannya. Sementara untuk penanganan pengaduan, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Cilacap telah mencapai hasil yang sangat baik dalam menangani komplain dan aduan dibuktikan dengan laporan analisis rekapitulasi pengaduan masyarakat dengan hasil nihil.

2. Dalam aspek responsibilitas, dilihat kejelasan pada prosedur yang jelas dan terukur untuk memudahkan proses penyelenggaraan pelayanan publik. Prosedur pelayanan percepatan paspor telah diatur berdasarkan Surat Edaran Ditjen Imigrasi Nomor : IMI-1635.GR.01.01 TAHUN 2019 yang menjadi dasar dalam pelaksanaan lapangan layanan percepatan paspor. Pada alur prosedur layanan percepatan juga sudah jelas baik untuk pemohon M-Paspor maupun pemohon percepatan *walk-in*. Sejauh ini, pemberian layanan percepatan sudah sesuai dengan prosedur dan dilaksanakan sesuai alur yang telah ditetapkan. Pada prosedur pengecekan berkas juga sudah jelas, petugas tetap mematuhi prosedur yang ada dengan memeriksa dan melakukan wawancara terhadap pemohon yang menggunakan layanan percepatan. Berdasarkan prosedur, petugas berhak membatalkan permohonan tersebut dengan seizin atasan apabila keterangan dari pemohon kurang jelas dan menimbulkan adanya

kecurigaan tenaga kerja non prosedural. Hal tersebut juga dapat disebabkan akibat pengetahuan masyarakat yang kurang mengenai prosedur layanan percepatan ini. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Cilacap juga telah mencapai poin yang diharapkan menjadi fokus pada layanan percepatan paspor yakni proses layanan dan paspor dapat jadi pada hari yang sama dalam rentang waktu 2 – 3 jam. Selain itu, kinerja petugas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Cilacap sudah sangat baik dalam melayani kuota permohonan percepatan yang masuk setiap harinya.

3. Dalam aspek akuntabilitas, dilihat pertanggungjawaban penyedia layanan terhadap para *stakeholder*. *Stakeholder* dalam layanan percepatan ini dimaksudkan untuk atasan, sesama rekan kerja dan kepada masyarakat pemohon percepatan paspor. Akuntabilitas pada penelitian ini mencakup mekanisme pertanggungjawaban terhadap stakeholder dan kepuasan masyarakat. Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Cilacap, sejauh ini, para petugas pelayanan telah mengkomunikasikan informasi dengan stakeholder dengan jelas. Petugas rutin melakukan *briefing* dan evaluasi setiap satu minggu sekali untuk diskusi mengenai permasalahan yang sedang ada dan bagaimana cara menyelesaikannya. Penyampaian informasi yang disampaikan kepada atasan, rekan kerja maupun masyarakat juga sudah sangat baik terutama untuk masyarakat, petugas menyampaikan dengan bahasa yang tidak berbelit-belit dan tidak menyulitkan. Komunikasi ini menjadi penting untuk dikoordinasikan agar tidak terjadi kesalahpahaman ataupun kesalahan yang akan terjadi di

depan. Selain itu, pertanggungjawaban hasil layanan kepada atasan dan masyarakat juga sudah rutin dilaksanakan dibuktikan dengan adanya transparansi hasil layanan melalui media sosial dan laporan bulanan yang dilaporkan ke Kanwil. Sementara itu, hasil untuk kepuasan masyarakat terhadap layanan percepatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Cilacap sudah menunjukkan hasil yang sangat baik.

## 5.2 Implikasi

Berdasarkan kesimpulan mengenai kualitas layanan percepatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Cilacap, implikasinya adalah :

1. Secara umum, kualitas layanan percepatan paspor sudah sangat baik. Namun, pada tiap – tiap aspek masih terdapat beberapa hal yang harus ditinjau dan dievaluasi kembali. Pada penelitian ini, dapat membantu mengidentifikasi aspek yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan khususnya dalam pelayanan keimigrasian pada layanan percepatan paspor. Perlu dilakukannya upaya – upaya untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan ke depannya.
2. Dalam aspek responsivitas, diperlukannya evaluasi mengenai penempatan pada area – area fasilitas pelayanan yang memerlukan pembenahan. Selain itu, diperlukannya peningkatan penerapan standarisasi budaya 5 S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) oleh petugas agar menjadi lebih baik lagi kedepannya. Selain itu, ditemukan bahwa adanya layanan percepatan memungkinkan munculnya kelas – kelas yang membedakan atau dapat dikatakan kelas reguler dan kelas VIP untuk masyarakat yang

membayar lebih. Oleh sebab itu, memungkinkan untuk dilakukannya peninjauan kembali oleh Ditjen Imigrasi agar lebih baik lagi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di keimigrasian.

3. Dalam aspek responsibilitas, ditemukannya kendala salah satunya berupa gangguan pada sistem pusat sehingga diperlukannya evaluasi terkait pemeliharaan sistem pusat terkhusus dari Ditjen Imigrasi agar sistem dapat lebih stabil dalam menunjang layanan percepatan paspor di masing – masing satuan kerja kantor imigrasi. Selain itu, untuk masyarakat juga disarankan untuk lebih aktif dalam mencari informasi terkait layanan yang dipilih khususnya bagi yang akan menggunakan layanan percepatan paspor.
4. Dalam aspek akuntabilitas, memungkinkan untuk selalu dilakukan peninjauan kembali beserta evaluasi terkait layanan percepatan paspor untuk mengetahui apabila terdapat kendala agar dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan yang semakin baik lagi. Kemudian disarankan untuk mempertahankan kegiatan *briefing* untuk mencari solusi bersama terkait adanya keluhan atau ulasan oleh masyarakat yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat.