

## BAB V PENUTUP

### 5.1. Kesimpulan

Inovasi "Kancil Nari" atau dikenal juga dengan layanan prioritas di Kantor Imigrasi Kelas I Cilacap telah efektif dalam pemenuhan pelayanan paspor kelompok rentan namun belum optimal. Efektivitas inovasi "Kancil Nari" berdasarkan hasil dan fakta di lapangan sesuai indikator yang digunakan sebagai berikut:

#### 1. *Input*

*Input* dalam layanan prioritas efektif dengan telah terpenuhinya dasar hukum inovasi layanan, sumber daya manusia pelaksana, fasilitas inovasi layanan, dan Standar Operasional Prosedur (SOP).

##### a. Dasar hukum inovasi layanan

Dasar inovasi layanan ditetapkan melalui SK Nomor W13.IMI.IMI.5-GR.01.01-1026 tentang Layanan Prioritas Penerbitan Paspor Baru Atau Penggantian Kepala Kantor Imigrasi Kelas I Cilacap, dan telah diterapkan sebagai pedoman layanan. Namun belum ada dasar hukum layanan yang mengatur prioritas pada proses layanan BAP bagi kelompok rentan.

##### b. Sumber daya manusia pelaksana

Pelaksanaan layanan prioritas dilakukan dengan petugas khusus layanan. Petugas khusus layanan mendapat pelatihan pengembangan kompetensi agar siaga dan tanggap dalam menghadapi kondisi pemohon prioritas tertentu.

c. Fasilitas inovasi layanan

Fasilitas inovasi utama dan penunjang inovasi layanan telah terpenuhi dan dalam kondisi baik sehingga dapat menunjang aksesibilitas pemohon dalam memperoleh layanan. Layanan prioritas dilakukan di loket khusus. Namun *lay-out* atau tata letak beberapa fasilitas perlu dibenahi.

d. Standar Operasional Prosedur (SOP) inovasi layanan

Adanya SOP pelayanan yang telah diterapkan pada layanan prioritas. Terdapat mekanisme khusus atau “prioritas” melalui sistem antrian.

2. Proses

Proses pelaksanaan layanan prioritas telah dilaksanakan dengan efektif dilihat dari adanya sosialisasi layanan, kejelasan informasi layanan, waktu pelayanan, sikap petugas pelaksana, kepatuhan sumber daya pelaksana terhadap SOP.

a. Sosialisasi layanan

Sosialisasi layanan prioritas efektif dilakukan melalui media sosial serta metode langsung yang didukung fasilitas penjelas. Sosialisasi layanan yang dilakukan dengan berbagai metode menyesuaikan aksesibilitas pemohon prioritas.

b. Kejelasan informasi layanan

Berbagai metode sosialisasi ini efektif menyebarkan informasi pelayanan dengan jelas. Informasi tersedia secara manual, elektronik, maupun lisan.

c. Alur pelayanan

Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Cialacap pelaksanaan pelayanan prioritas dilakukan dengan sistem *one stop service* dengan mekanisme alur pelayanan khusus. Alur pelayanan telah diterapkan secara sistematis sesuai SOP.

d. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan dan penyelesaian layanan sesuai dengan yang dijanjikan. Pada waktu penyelesaian layanan paspor masih dapat ditingkatkan lagi agar lebih efisien bagi kelompok rentan tanpa berulang kali ke Kantor Imigrasi Kelas I Cilacap. Dengan aksesibilitas terbatas, biaya layanan percepatan bisa dikecualikan bagi kelompok rentan.

e. Sikap sumber daya manusia pelaksana

Petugas khusus layanan prioritas telah menerapkan sikap ramah, sopan, informatif, komunikatif, dan tidak diskriminatif.

f. Kepatuhan sumber daya manusia pelaksana terhadap SOP

Petugas mematuhi SOP pelayanan dengan disiplin kerja sesuai waktu operasional layanan.

g. Hambatan layanan

Terlepas dari itu, terdapat hambatan yang dirasakan pemohon akibat faktor pemohon itu sendiri.

### 3. *Output*

*Output* layanan prioritas telah berhasil secara efektif dalam pemenuhan pelayanan paspor kelompok rentan. Efektivitas dilihat dari tercapainya pemanfaatan layanan, kesesuaian hasil layanan, dan kepuasan pengguna.

a. Pemanfaatan layanan

Pemanfaatan layanan prioritas telah sesuai dengan kelompok sasaran yang ingin dicapai. Jumlah permohonan sementara yang melebihi kuota sebenarnya menunjukkan bahwa layanan prioritas telah dimanfaatkan dengan baik.

b. Kesesuaian hasil layanan

Hasil dari layanan prioritas telah sesuai dengan yang dijanjikan, sedikitnya kasus ketidaksesuaian layanan akan mendapat respon dan pertanggungjawaban cepat oleh petugas.

c. Kepuasan pengguna layanan

Kepuasan pengguna layanan terhadap kecepatan pelayanan tinggi karena didukung oleh fasilitas layanan.

## 5.2. Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan penelitian, sebagai bentuk rekomendasi maka peneliti menyarankan terhadap pelaksanaan layanan prioritas sebagai berikut:

1. Penetapan dasar hukum pelayanan yang sistematis untuk memprioritaskan keseluruhan alur pelayanan terutama untuk kelompok rentan yang memiliki keterbatasan. Sebelumnya prioritas layanan hanya berlaku pada saat proses pelayanan paspor yang tidak terkendala, artinya belum ada regulasi atau peraturan resmi yang memprioritaskan layanan bagi pemohon paspor yang harus melalui proses BAP.

2. Waktu penyelesaian layanan paspor bagi pemohon prioritas ditetapkan kembali sebagai keunggulan dari layanan prioritas serta mengingat kondisi pemohon prioritas yang terbatas. Sebelumnya dalam waktu penyelesaian paspor prioritas sama dengan pemohon reguler. Hal ini terjadi karena waktu penyelesaian paspor akan didahulukan pemohon percepatan dibandingkan pemohon prioritas.
3. Perbaikan dan peningkatan fasilitas penunjang inovasi layanan. Sebelumnya fasilitas layanan prioritas baik utama maupun penunjang telah dipenuhi dengan baik. Namun tata letak atau *layout* beberapa fasilitas khususnya ruang laktasi dan area bermain anak masih belum sesuai dengan area pelayanan sehingga kurang terlalu terlihat dan dimanfaatkan.

