

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang berjudul **“Pelayanan Publik dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar”**, menggunakan analisis 5 (lima) indikator seperti pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata, maka efektivitas pelayanan pembuatan paspor yang diberikan untuk pemohon paspor Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar dapat dikategorikan cukup baik.

Efektivitas pelayanan pada pembuatan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar cukup baik, dapat dilihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat yang dimiliki oleh Kantor Imigrasi. Berdasarkan hasil perbandingan dengan nilai tahun 2022 sebesar 3,88 indeks dan 2021 sebesar 3,97 indeks, realisasi Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan keimigrasian tahun 2023 mengalami peningkatan dibanding dengan tahun 2022 dan penurunan dibanding dengan tahun 2021 dengan nilai rata-rata sebesar 3,92 indeks. Hal ini membuktikan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar masih belum stabil dalam kenaikan dan perlu perbaikan agar dapat naik di tahun selanjutnya.

Jika dibandingkan dengan target jangka menengah yang terdapat dalam Rencana Strategis Direktorat Jenderal Imigrasi Tahun 2020-2024, realisasi nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan keimigrasian tahun 2023 sudah terlampaui sebab target nilai Indeks Kepuasan Masyarakat tahun 2024 adalah sebesar 3,30 indeks sementara realisasi di tahun 2023 adalah sebesar 3,91 indeks atau nilai capaian sebesar 118.45%.

Perubahan nyata ini dapat dilihat pada Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Kemigrasi, yang dimana realisasi Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan keimigrasian tahun 2023 mengalami peningkatan dibanding dengan tahun 2022, akan tetapi mengalami penurunan pada tahun 2021. Hal tersebut membuktikan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar dinilai belum stabil dan perlu perbaikan.

Teori Efektivitas menurut Edy Sutrisno (2007), menjadi tolak ukur keberhasilan efektivitas pelayanan pembuatan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar. Teori Efektivitas menurut Edy Sutrisno (2007) ada lima, yaitu pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata. Pemahaman program yang dilaksanakan oleh pegawai Kantor Imigrasi bekerja sesuai dengan standar operasional prosedur, sehingga pegawai wajib memahami dan menerapkan program pelayanan pembuatan paspor sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan oleh Kantor Imigrasi. Tepat Sasaran Program pelayanan pembuatan paspor yang dilaksanakan oleh Kantor Imigrasi Blitar dinilai belum tepat sasaran dikarenakan mendapatkan pengaduan dari pemohon yang memiliki

kendala ketika melaksanakan pelayanan pembuatan paspor, karena kurangnya pegawai ruangan yang harusnya bertugas pada ruang pelayanan prioritas. Serta informasi yang disebarkan melalui media sosial atau web yang dimiliki Kantor Imigrasi Blitar kurang jelas, sehingga masih perlu dilakukan sosialisasi secara langsung agar informasi sampai kepada target yang dituju. Tepat Waktu pegawai yang menjalankan tugas pada program layanan pembuatan paspor sudah melakukan pelayanan dengan waktu yang sesuai dengan ketentuan. Tercapainya Tujuan adanya pengaduan kendala mengenai informasi yang kurang jelas. Perubahan nyata ini dapat dilihat pada Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Kemigrasi, yang dimana realisasi Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan keimigrasian tahun 2023 mengalami peningkatan dibanding dengan tahun 2022, akan tetapi mengalami penurunan pada tahun 2021. Hal tersebut membuktikan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar dinilai belum stabil dan perlu perbaikan.

Adapun faktor penghambat pada pemohon yang hendak membuat paspor di Kantor Imigrasi Blitar yaitu pemohon yang berdomisili luar Kota Blitar, kurang efektif apabila harus kembali mengambil paspor dengan jangka waktu pendek 3 (tiga) hari itu memakan waktu dan tenaga. Jadi, sebagai pemohon yang berdomisili luar Kota Blitar menantikan perihal jasa antarpaspor seperti dulu sewaktu imigrasi bekerjasama dengan kantor pos. Pemohon yang belum pernah membuat paspor merasa cukup ribet atau berbelit-belit prosesnya. Sebab belum paham dengan prosedur pembuatan paspor yang harus mendaftar melalui aplikasi MPaspor agar mendapatkan

kuota antrian pelayanan paspor. Sehingga, pemohon harus kembali bulan depan untuk mendapatkan kuota layanan dari aplikasi Mpaspor. Dikarenakan kurangnya pegawai pada bagian pelayanan, ruang prioritas kurang difungsikan. Sehingga, pelaksanaan layanan prioritas dengan layanan paspor biasa dijadikan satu ruangan.

Dan juga ada faktor pendukung pelayanan pembuatan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar, seperti Kantor Imigrasi juga memiliki dasar Keimigrasian berupa Pemerintah Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2013 Tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian. Serta program-program layanan pembuatan paspor yang telah ditetapkan oleh Kantor Imigrasi Blitar.

5.2 Saran

Adapun saran yang diberikan peneliti berkaitan dengan kesimpulan yang telah di paparkan guna meningkatkan efektivitas pelayanan dalam pembuatan paspor kepada masyarakat, seperti berikut:

- 1) Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar diharapkan untuk memberikan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat yang mengenai prosedur dan program apa saja yang diberikan dalam pembuatan paspor yang dilaksanakan pada Kantor Desa, kecamatan, instansi, dan masih banyak lagi. Agar masyarakat memahami langsung mengenai pelayanan dan program yang ada.

- 2) Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar pernah memberikan jasa layanan antar paspor sampai kerumah pemohon dengan Kantor Pos, akan tetapi kontraknya telah habis dan tidak diperpanjang lagi. Untuk saat ini Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar akan menjalin kontrak dengan layanan jasa antar paspor keluar kota lagi dengan jasa antar J&T.
- 3) Pegawai pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar terbatas, sehingga ada beberapa pegawai yang harus membantu di bagian pelayanan paspor. Seharusnya, Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar mengajukan penambahan pegawai kepada Ditjen Keimigrasian untuk menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien. Untuk penyebaran informasi Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar perlu ditingkatkan lagi mengenai pemilihan lokasi sosialisasi yang dinilai banyak masyarakatnya memiliki minat untuk kerja di luar negeri. Dan penyebaran informasi melalui sosial media dan web yang dimiliki oleh Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar lebih diperjelas lagi mengenai prosedur dan syarat yang diperlukan di setiap layanan paspor. Sehingga, pemohon yang hendak melakukan layanan paspor paham, dan merasa terbantu dengan informasi yang diberikan.