

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Antrian permohonan paspor secara online merupakan kebijakan pemerintah yang muncul dari masalah yang dikeluhkan oleh masyarakat. Latar belakang masalah pembuatan paspor yang selama ini membutuhkan waktu lama menjadi tujuan dibuatnya kebijakan ini. Direktorat Jenderal Imigrasi lantas melakukan upaya peningkatan kualitas keimigrasian dengan memanfaatkan teknologi informasi.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai efektivitas, dapat ditarik kesimpulan bahwa efektivitas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta sudah dilakukan dengan sangat baik.

1. Indikator produktivitas : petugas melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar yang berlaku.
2. Indikator efisiensi : masyarakat lebih dimudahkan dalam mengatur jadwal, kuota antrian tidak menumpuk sehingga proses pelayanan tidak terhambat. Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta terus berupaya dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat waktu.
3. Indikator fleksibilitas : petugas Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta mampu berinteraksi dan berkomunikasi dengan jelas sehingga masyarakat dapat dengan mudah memahami informasi yang diberikan.

4. Indikator keunggulan : Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta sudah memberikan kualitas yang baik, paspor yang dihasilkan tidak mudah rusak, paspor yang diterbitkan sesuai dengan identitas pemohon. Untuk mencapai tujuan yang ideal kantor imigrasi memanfaatkan media online seperti instagram, twitter dan facebook.
5. Indikator pengembangan : petugas tanggap dalam menindaklanjuti keluhan yang diberikan masyarakat serta petugas kantor imigrasi mampu menghadapi perubahan yang ada.
6. Indikator kepuasan : kantor imigrasi sudah memberikan kepuasan terhadap pelayanan seperti pada alur pembuatan paspor yang menjadi lebih mudah dan petugas kantor imigrasi sebagai sumber daya manusia cukup handal dan kompeten dalam memberikan pelayanan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan diatas, peneliti mengajukan beberapa saran yang diharapkan dapat berguna untuk peningkatan pelayanan keimigrasian. Saran tersebut adalah sebagai berikut :

1. Dalam hal sumber daya manusia diharapkan pihak kantor imigrasi melakukan pengukuran kinerja secara berkala. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan jumlah pelayanan yang dapat diberikan kepada masyarakat. Sehingga pada unsur pelayanan yakni waktu pelayanan dan maklumat pelayanan dapat menghasilkan mutu pelayanan dengan kinerja “sangat baik”.
2. Dalam sistem teknologi diharapkan Direktorat Jendral Imigrasi sebagai penyedia layanan paspor terus meningkatkan kualitas sistem pada website

maupun aplikasi. Sehingga masyarakat semakin mudah dalam mengaksesnya. Apabila sistem telah dibenahi secara maksimal maka keluhan yang diberikan masyarakat akan terminimalisir.

3. Dalam hal karakteristik badan pelaksana, pihak Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta telah menjalankan tugas sesuai dengan tupoksi dan SOP yang berlaku. Sehingga yang diperlukan hanya perlu mempertahankan dan lebih ditingkatkan lagi.
4. Dalam lingkungan sosial masyarakat, sebaiknya Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta sebagai penyedia pelayanan dapat meningkatkan dalam penjelasan informasi kepada masyarakat sebagai pemohon paspor agar mengerti dan memahami adanya antrian permohonan paspor secara online. Hal ini bertujuan agar tidak ada lagi pencaloan dalam pembuatan paspor.