

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Dengan melihat hasil observasi penulis, maka ditarik kesimpulan bahwa pelaksanaan Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online belum berjalan dengan baik, hal ini dapat dilihat dari animo masyarakat dalam mengurus paspor dan respon masyarakat terkait dengan Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online. pelaksanaan yang berdasarkan dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) sebenarnya menjadikan Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online lebih terarah dan tepat sasaran. Dalam penerapan Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online, penulis menemukan masih kurangnya minat masyarakat untuk memanfaatkan jasa Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online. pemohon menilai bahwa interaksi langsung dengan pihak Kantor Imigrasi Kelas I Kupang melalui Pelayanan Antrian Paspor Manual masih terbelang lebih pasti ketimbang mengurus paspor dengan memanfaatkan jasa Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online yang dianggap lebih rumit/susah dalam mengakses dan proses pendaftarannya. Hal dasar yang memicu banyaknya masyarakat yang memilih Pelayanan Antrian Paspor Manual karena masyarakat kurang mendapatkan informasi terkait adanya Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online serta masih banyak masyarakat yang belum terlalu paham dengan penggunaan teknologi. Jika dilihat dari Inisiatif Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online dapat disimpulkan bahwa program ini sudah pada tahap inovatif, walaupun inisiatif Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online ini masih memiliki kendala dalam proses penerapannya.

Berikut, Simpulan Dari Inisiatif Inovasi Pelayanan Publik :

1. Kemitraan Dalam Penyampaian Pelayanan Publik, Baik Antara Pemerintah Dan Pemerintah, Sektor Swasta Dengan Pemerintah

Untuk Inisiatif kemitraan penyampaian pelayanan publik, baik antara pemerintah dan pemerintah, sektor swasta dan pemerintah dalam menunjang Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang dapat disimpulkan sudah berjalan dengan baik. Dalam pelaksanaan Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online, pemerintah Kantor Imigrasi Kelas I Kupang bermitra dengan masyarakat, bermitra dengan 16 Bank persepsi, serta dengan PT.Telkomsel. *Pertama*, kemitraan yang dibangun dengan masyarakat atas dasar karena masyarakat sebagai sasaran dari Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online. *Kedua*, Kemitraan yang dibangun dengan 16 Bank persepsi tersebut bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam proses pembayaran paspor setelah mengakses Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online. kemitraan yang dibangun dengan 16 Bank persepsi tersebut, berpengaruh terhadap biaya pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang yang di nilai lebih murah dan dapat di jangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. *Ketiga*, kemitraan yang dibangun dengan PT. Telkomsel sebagai penyedia jaringan internet sehingga memperlancar semua proses pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang khususnya Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online.

2. Penggunaan Teknologi Informasi Untuk Komunikasi Dalam Pelayanan Publik

Untuk indikator penggunaan teknologi informasi untuk komunikasi pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan Inovasi pelayanan antrian paspor online di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang sudah berjalan dengan baik. Dapat lihat dari kelengkapan alat/teknologi, Kontribusi internet, pemanfaatan aplikasi dan website sebagai media untuk membantu masyarakat mengecek Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online serta informasi tentang Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online, adanya layanan pengaduan masyarakat yang dapat diakses melalui media komunikasi telephone (08113860121). Tetapi masih ada kendala yakni terkadang terjadinya gangguan jaringan internet/error. Dengan kondisi demikian, selama ini pemerintah Kantor Imigrasi Kelas I Kupang langsung mengambil tindakan untuk mengatasi masalah tersebut dengan melakukan kordinasi dengan pihak penyedia jaringan internet yakni PT.Telkomsel.

3. Pengadaan Dan Pembentukan Lembaga Pelayanan Yang Secara Jelas Meningkatkan Efektifitas Pelayanan (Kebersihan dan kenyamanan, Pendidikan, Hukum Dan Keamanan Masyarakat)

Untuk indikator pengadaan dan pembentukan lembaga pelayanan yang secara jelas meningkatkan efektifitas pelayanan (kebersihan dan kenyamanan, pendidikan, hukum dan keamanan masyarakat) dapat di

simpulkan bahwa pelaksanaan Inovasi pelayanan antrian paspor online di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang sudah berjalan dengan baik. dapat di lihat dari *pertama*, aspek kebersihan dan kenyamanan: dalam menunjang inovasi pelayanan antrian paspor online pemerintah kantor imigrasi kelas I kupang selalu senantiasa untuk menjaga kebersihan dan kenyamanan gedung/ruang pelayanan. Dan pihak yang bertanggung jawab untuk itu adalah Karus umum. Sedangkan *Kedua* pendidikan : pegawai yang berlatar belakang menggeluti bidang IT di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang masih kurang. Pegawai yang berlatar belakang pendidikan di bidang IT hanya berjumlah 6 orang. Adapun pelatihan khusus untuk petugas IT di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang dilakukan pelatihan instalasi dan konfigurasi aplikasi (SIMKIN) versi 2.0 yang berlangsung di Direktorat Jendral imigrasi di Jakarta pada tanggal 8-12 april 2018. Perwakilan tersebut adalah petugas IT dari seksi Teknologi Informasi Dan Komunikasi Keimigrasian, seksi Lalu Lintas Keimigrasian dan seksi Izin Tinggal Keimigrasian yang berjumlah 6 orang. Selain pelatihan juga melakukan proses instalilasi dan melakukan konfigurasi aplikasi pada perangkat server dan komputer. Pengembangan serta implementasi SIMKIN versi 2.0 merupakan wujud komitmen Direktorat jendral imigrasi untuk meningkatkan pelayanan keimigrasian kepada masyarakat yang lebih baik sesuai dengan perkembangan teknologi informasi. Selain itu adapun usaha dari pemerintah Kantor Imigrasi Kelas I Kupang untuk melakukan pengembangan terhadap pegawai juga dilakukan dengan

penyegaran terhadap pegawai di lakukan dengan sistem mutasi pegawai. Sedangkan *Ketiga*, Hukum dan keamanan masyarakat: untuk menunjang inovasi pelayanan antrian paspor online, adanya ketentuan khusus terkait pendaftaran antrian paspor online, adanya ketentuan khusus terkait dokumen/persyaratan dalam mendaftar antrian paspor online, adanya ketentuan/aturan yang harus diperhatikan diketahui oleh pemohon dalam proses pendaftaran antrian paspor online, serta adanya upaya dari pemerintah Kantor Imigrasi Kelas I Kupang untuk melindungi masyarakat dari tindakan administrasi setelah mengakses inovasi pelayanan antrian paspor online.

4. Peningkatan Pengayaan Peran Atas Sistem Internal Pemerintahan Yang Sebelumnya Sudah Ada Di Dalam Masyarakat.

Untuk indikator peningkatan pengayaan peran atas sistem internal pemerintahan yang sebelumnya sudah ada di masyarakat dapat disimpulkan bahwa Selama ini Inovasi pelayanan antrian paspor online ini terlihat belum berjalan secara maksimal di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang. hal ini terlihat dari lebih banyak masyarakat yang memilih pelayanan antrian paspor secara manual dibandingkan masyarakat yang memanfaatkan jasa Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online. dalam waktu 1 bulan dinyatakan hanya sekitar 15 orang saja memilih untuk memanfaatkan jasa inovasi pelayanan antrian paspor online. hal itu disebabkan karena kurangnya informasi serta masih banyak masyarakat yang belum mengerti untuk mengakses Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online. sosialisasi terkait Inovasi Pelayanan Antrian Paspor Online ini sudah pernah dilakukan oleh pemerintah Kantor Imigrasi Kelas I Kupang tetapi belum menuai hasil yang maksimal.

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis merumuskan saran-saran terkait penelitian tentang Inovasi pelayanan antrian paspor online di Kantor Imigrasi Kelas I Kupang sebagai berikut :

1. Kepada pemegang kebijakan dalam pelayanan paspor diharapkan agar dapat mempertahankan proses kerjasama yang sudah dibangun agar proses pelayanan paspor menjadi lebih baik dan transparan.
2. Kepada para pemegang kebijakan dalam pelayanan paspor diharapkan agar dapat mempertahankan penggunaan teknologi informasi untuk komunikasi pelayanan publik yang ada agar masyarakat bisa dapat lebih mudah untuk mengakses berbagai macam inovasi yang dijalankan.
3. Kepada para pemegang kebijakan dalam pelayanan paspor disarankan untuk terus melakukan pengembangan dengan pemberdayaan sumber daya manusia agar bisa menunjang berbagai macam inovasi yang sedang/akan dijalankan.
4. Kepada para pemegang kebijakan dalam pelayanan paspor disarankan untuk terus berinovasi dan selalu meningkatkan sosialisasi tentang informasi inovasi-inovasi yang sedang atau akan dijalankan, agar masyarakat dapat mengetahui informasi tentang maksud dan tujuan dari inovasi pelayanan tersebut.
5. Dengan adanya beberapa keterbatasan dalam penelitian ini, kepada peneliti lainnya diharapkan untuk mengadakan penelitian sejenis lebih lanjut dengan menggunakan wilayah lebih luas, sampel yang lebih banyak dan menggunakan rancangan penelitian yang lebih kompleks.

DAFTAR PUSTAKA

- Atik,dan Ratminto.2005.*Manajemen Pelayanan,disertai dengan model pengembangan konseptual,penerapan citizen,s,dan standar pelayanan minimal*.Yogyakarta:Pustaka Belajar
- Gibson,ivancevich,Donnelly.(1996).*Organisasi,Perilaku,Struktur,Proses*.Jakarta: Bina Rupa Aksara
- Sedarmayanti.2007.*Good Governance dan God Corporate Governance*.Bandung: Mandar Maju
- Sinambela,Lijan poltak,2008,*Reformasi Pelayanan Publik Teori,Kebijakan,dan Implementasi*.jakarta:PT Bumi Aksara
- Undang-Undang No.25 tahun 2009 ,*tentang Pelayanan Publik*
- Undang-Undang No.17 tahun 2007,*tentang RPJPN 2005-2015*
- Peraturan Presiden No.5, *tentang RPJM 2010-2014*
- Penetapan Peraturan Presiden No.81 Tahun 2010.*Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025*
- Peraturan MENPAN/RB No.19 Tahun 2016. *Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Pada Kementrian/Lembaga,Pemerintah Daerah,BUMN/BUMD Tahun 2017*
- Undang-Undang No.6 Tahun 2011. *Paspor Republik Indonesia*
- Surat Edaran Direktur Jendral Imigrasi No.IMI-UM.01.01-4166. *Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Secara Online*

Surat Edaran Direktur Jendral Imigrasi No.IMI.1.KU.02.02.-2630. *pembayaran*

Dokumen Perjalanan Republik Indonesia

Kementrian Hukum dan HAM RI kantor wilayah Kementrian hukum dan ham

NTT kantor imigrasi kelas I Kupang.*Sosialisasi pembayaran PNPB Aplikasi*

Simponi dikantor imigrasi kelas I kupang,2017