

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Dengan melihat hasil observasi penulis, maka ditarik kesimpulan bahwa pelaksanaan inovasi pelayanan paspor sudah berjalan dengan baik, hal ini dapat dilihat dari animo masyarakat dalam mengurus paspor dan respon masyarakat terkait dengan program layanan ini. Selain itu pula pelaksanaan yang berdasarkan dengan standar operasional prosedur menjadikan inovasi program ini lebih terarah dan tepat sasaran. Namun diantara keberhasilan program layanan paspor online dan offline, penulis menemukan masih kurangnya minat masyarakat untuk mengakses layanan online dalam pembuatan paspor karena pemohon menilai bahwa interaksi langsung dengan pihak imigrasi melalui offline masih terbilang efektif dan efisien ketimbang dengan pengurusan online yang dianggap rentang dengan kesalahan pengimputan data.

Dari segi kriteria inovatif suatu program pelayanan paspor terpadu ini disimpulkan bahwa program ini sudah pada tahap inovatif, walaupun ada kriteria yang masih memiliki kendala. Berikut pemaparan setiap simpulan dari kriteria tersebut :

1. Dampak

Untuk indikator dampak dapat disimpulkan bahwa pelayanan paspor di kantor imigrasi kelas I Kupang sudah memberikan dampak yang baik terhadap kepastian waktu, kepastian biaya dan kepastian layanan bagi setiap pemohon. Selain itu pula program ini memberikan dampak positif kepada kelembagaan yang lebih produktif baik dalam kinerja setiap pegawai maupun dari output layanan yaitu pengeluaran paspor.

2. Kemitraan

Dari segi kemitraan, pelayan paspor terpadu di kantor imigrasi kelas I Kupang sudah berjalan dengan baik pula, hal ini dibuktikan dalam pelaksanaan program ini pihak imigrasi kelas I Kupang tidak hanya menganggap bahwa pelayan publik itu dilakukan sendiri melainkan sudah melibatkan pihak swasta dan masyarakat dalam melaksanakan program tersebut.

3. Keberlanjutan

Untuk indikator keberlanjutan, dukungan untuk program pelayan paspor baik itu dari legislatif, eksekutif, sdm, sarana dan prasarana serta teknologi sudah cukup baik, hal ini dibuktikan dengan adanya sikap pro aktif dari masing-masing unsur legislatif terlebih eksekutif yang selalu menjaga koordinasi antara kedua belah pihak. Selain itu pula sarana dan prasarana yang memadai dan sumber daya manusia yang berkualitas serta kompeten dibidangnya menjadi modal dalam keberlanjutan suatu program yang inovatif.

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis merumuskan saran-saran terkait penelitian program inovasi di kantor imigrasi kelas I Kupang sebagai berikut:

1. Perlu mendapat perhatian serius adalah langkah-langkah untuk mengatasi adanya masalah terhadap jaringan dalam melayani pemohon agar terjadi efektif dan efisiensi suatu layanan.

2. Kepada para pemegang kebijakan dalam pelayanan paspor disarankan untuk terus melakukan pemberdayaan sumber daya manusia tentang inovasi pelayanan paspor serta pelibatan masyarakat dalam proses pengembangan.
3. 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

Buku :

Dwiyanto, agus, dkk. 2012. *Reformasi birokrasi publik di Indonesia*. Yogyakarta:

Gadjah mada university press

Dwiyanto, agus. 2012. *Manajemen pelayanan publik: peduli, inklusif, dan kalaboratif*.

Yokyakarata: Gadjah mada university press

Dwiyanto, Agus. 2014. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*.

Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.

Pasolong, Harbani. 2005. *Metode Penelitian Administrasi : untuk organisasi profit dan*

non profit. Makassar: Lembaga penerbitan Universitas Hasanuddin (Lephas)

Rahayu, ami. 2013. *Manajemen perubahan dan inovasi*. Jakarta: Lembaga penerbit

Universitas Indonesia (UI-Pers)

Sinambela, lijan poltak, dkk. 2014. *Reformasi pelayanan publik: teori, kebijakan,*

implementasi. Jakarta: Bumi aksara

Sinungan, muchdarsyah. 2004. *Produktivitas apa dan bagaimana*. Jakarta: Bumi aksara

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Administrasi, Dilengkapi dengan metode R&D*.

Bandung: Alfabeta.

Suwarno, yogi. 2008. *Inovasi di sektor publik*. Jakarta: STIA-LAN Press

Aturan-aturan

KepmenPAN nomor 63 Tahun 2003 tentang pelayanan publik

Permendagri nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan
Terpadu satu Pintu

SE Dirdoklanvisfaskim No. IMI.2-UM.01.01-68 dan IMI.2-UM.01.01-

69 tanggal 20 Januari 2014 tentang Persiapan Implementasi

Sistem Pelayanan Paspor Terpadu (SPPT)/One Stop Service (OSS);

SK Dirjenim No. IMI-1185.GR.01.01 tanggal 15 April Tahun 2013 tentang

Dibentuknya Tim Pengembangan Business Process

Pelayanan Paspor RI;

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik