

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya terhadap kinerja aparatur pemerintah pada Kantor Imigrasi Kota Batam, dapat disimpulkan bahwa berdasarkan data temuan yang diperoleh dengan menggunakan 5 (lima) indikator kinerja pelayanan publik yang dikembangkan, dapat diketahui bahwa kinerja pelayanan pengurusan paspor di Kota Batam tergolong cukup baik. Dapat dikatakan demikian karena hasil pengamatan, wawancara, dan triangulasi (mencek keabsahan data) kepada masyarakat menunjukkan bahwa secara administratif dan teknik pelayanan pengurusan paspor yang dilakukan oleh dinas imigrasi kota batam telah mengarah kepada pelayanan berkualitas. Berdasarkan parameter indikator pengukuran kinerja produktivitas bahwa penempatan pegawai sudah sesuai dengan kemampuan dan keahlian pegawai meskipun ada beberapa bidang yang belum sesuai dengan keahlian ataupun pendidikan. Berdasarkan kemampuan pegawai dalam melayani pengurusan paspor dalam kurun waktu satu tahun mampu melayani sebanyak 48.018 orang/paspor (2017). Kinerja pegawai ditinjau dari kualitas layanan sudah cukup baik, hal tersebut dapat diketahui dari tanggapan masyarakat, dimana dengan adanya layanan *one stop service* menjadi lebih memudahkan masyarakat meskipun terkadang ada kendala yaitu tidak adanya alur atau arahan dari petugas. Tetapi dari secara keseluruhan sudah cukup bagus dibandingkn dengan tahun-

tahun sebelumnya. Ditinjau dari indikator responsitas menunjukkan indikasi yang sangat baik. Fakta menunjukkan bahwa kantor imigrasi terus melakukan inovasi untuk menangani membludaknya permohonan pengurusan paspor setiap harinya yaitu dengan membuka ULP (Unit Layanan Paspor). Sebagai organisasi publik juga mampu memberikan jawaban terhadap keluhan masyarakat secara umum melalui perbaikan sistem, kinerja serta sarana prasarana yang ada. Ditinjau dari segi responsibilitas juga diketahui bahwa menciptakan terobosan pelaksanaan pelayanan masal terhadap masyarakat, sekolah ataupun universitas yang tidak mempunyai waktu luang yang banyak. Kinerja kantor imigrasi sudah sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) dan juga berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan publik. Dari aspek akuntabilitas sudah cukup baik dimana prosedur pelayanan sederhana dan mudah dipahami oleh masyarakat serta ketepatan waktu dan biaya yang sesuai dengan undang-undang yang berlaku. Meskipun masih terdapat keluhan-keluhan dari masyarakat terhadap layanan yang diberikan, hal tersebut lebih kepada ketidakpahaman masyarakat akan alur dan prosedur pelayanan yang diberlakukan pada saat hendak melakukan pengurusan.

Selain itu dapat diketahui juga beberapa faktor penghambat dari kantor imigrasi Kota Batam yaitu Kendala dalam pelayanan dirasakan dengan adanya kondisi server/jaringan yang seringkali error, sehingga tidak mampu mendukung pelayanan publik secara optimal, jumlah pegawai yang tidak sebanding dengan jumlah pemohon setiap harinya, serta kurangnya pemahaman masyarakat akan alur dan prosedur. Dan yang menjadi faktor pendukung kantor imigrasi kota Batam yang sangat mendukung kinerja pegawai adalah adanya sarana dan

prasarana yang memadai seperti ruang tunggu yang luas, ruang bermian untuk anak-anak, ruang menyusui untuk ibu menyusui, ruang ibadah (musholah), serta disediakan kantor pos berjalan untuk memudahkan masyarakat melakukan pembayaran.

5.2. Saran

Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian melihat beberapa kendala yang dihadapi para pegawai dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Imigrasi kelas I kota Samarinda, maka adapun saran-saran yang direkomendasikan oleh penulis berdasarkan hasil penelitian yakni sebagai berikut:

1. Kantor Imigrasi di harapkan dapat menambah pengawai yang ada, karena mengingat bahwa pengawai yang ada selama ini sangat kurang dengan jumlah pemohon yang selalu bertambah setiap harinya.
2. Untuk meningkatkan Keadilan pegawai dalam menangani masyarakat dalam pembuatan paspor dan hal yang harus dibenahi seperti kurangnya respon pegawai di bagian *customer care* (bagian informasi) publik dikarenakan petugas yang memberikan informasi juga keamanan sebaiknya menyapa pengunjung dengan membukakan pintu dan memberikan senyuman, agar memberikan pelayanan yang optimal serta rasa aman dan nyaman terhadap masyarakat yang berkunjung di Kantor Imigrasi kelas I Kota Batam.
3. Untuk terus meningkatkan kinerja pelayanan pegawai juga harus tetap sesuai prosedur, sifatnya yang berintegritas, profesional, lebih responsive

ketika ada keluhan bisa langsung dibantu kemudian ramah dan tetap mendahulukan kepentingan masyarakat dalam pembuatan paspor.

4. Lebih meningkatkan sosialisai kepada masyarakat baik di kota maupun di desa, bisa lewat sarana media informasi, bisa dengan mengadakan tatap muka langsung agar masyarakat lebih mengerti dan mengetahui prosedur untuk mengurus paspor.