

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Adanya relasi kuasa yang terjadi dalam pembuatan paspor menciptakan permasalahan yang berdampak buruk terhadap kualitas pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi Depok. Dampak buruk tersebut meliputi aspek:

1. Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi Depok belum tercapai secara maksimal, hal ini terlihat dari dimensi kualitas pelayanan: Dimensi *Tangible* (Bukti Langsung) yaitu karena melihat dari sarana dan prasarana yang terjadi di Kantor Imigrasi Kelas I Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi Depok masih adanya kekurangan yaitu lahan parkir yang tidak ada bagi masyarakat yang pengguna jasa layanan paspor. Dimensi *Reliability* (Kehandalan) yaitu dilihat dari prosedur atau proses layanan yang menyatakan bahwa masih banyak masyarakat yang belum mengerti adanya kebijakan secara online yaitu M-Paspor, atau masyarakat belum mengerti cara pendaftaran secara online karena tidak adanya sosialisasi yang disediakan oleh pihak kantor imigrasi kota depok, melihat dari efisiensi layanan yang menghasilkan paspor mengalami keterlambatan waktu, hal itu terjadi karena masalah dari sistem maupun jaringan, yang seharusnya sudah ditetapkan sesuai prosedur kantor imigrasi yaitu 3 hari kerja, tetapi adanya kendala menjadi 7 hari kerja. Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) yaitu karena masalah dari jaringan maupun sistem yang terus menerus mengalami gangguan sehingga dalam pembuatan paspor mengalami keterlambatan, oleh sebab itu sikap para pegawai tetap menjalankan dengan memberikan masukan dan tanggapan yang

ada dari masyarakat agar pelayanan yang diberikan memuaskan, dan faktor kesadaran masyarakat yang masih kurang mempersiapkan segala berkas yang menjadi persyaratan untuk memenuhi pelayanan paspor, dan Dimensi *Emphaty* (Empati) yaitu karena masih adanya masyarakat yang kurang bersabar untuk mengantri agar segera mendapat pelayanan dan meminta pelayanan agar dipercepat kepada petugas, dalam hal itu juga menjadikan celah untuk adanya diskriminatif atau relasi kuasa dalam pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi Depok.

2. Kualitas pelayanan pembuatan paspor yang belum maksimal di Kantor Imigrasi Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi Depok tentu memiliki kelebihan yang sudah tercapai atau sudah maksimal yaitu: Dimensi *Assurance* (Jaminan), karena jaminan keamanan yang diberikan dari pihak kantor Imigrasi Kelas I Depok tersebut, tentu ada jaminan terhadap pemohon paspor imigrasi dengan kemampuan yang diberikan pihak instansi, sehingga masyarakat merasa puas. Kompetensi petugas pemberi pelayanan publik harus dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan dan tercapai secara maksimal.
3. Relasi kuasa yang mengakibatkan kualitas pelayanan belum maksimal seperti terkait hubungan pejabat kantor imigrasi dalam pembuatan paspor, petugas masih memberlakukan secara tidak adil, masih mengutamakan kepentingan pribadi, misalnya antar kedinasan, teman dekat maupun keluarga, dimana seharusnya sesuai dengan SOP pembuatan paspor yang ada dan berlaku. Atau sesuai dengan indikator dimensi kualitas pelayanan yang dicantumkan. Dalam artian bahwa Kepala Subseksi Dokumen Perjalanan dan Pegawai Kantor Imigrasi berdampak terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat yang mengakibatkan masyarakat merasa pelayanannya kurang sesuai dengan data Indeks

Kepuasan Masyarakat, atau tidak sesuai dengan yang terjadi di lapangan karena permasalahan yang terjadi di Kantor Imigrasi Depok. Idealnya bahwa dikaitkan dengan pengetahuan Foucault dalam upaya menciptakan kualitas pelayanan yang baik, tentu dari Kepala Subseksi Dokumen Perjalanan pun memberikan terlebih dahulu sosialisasi kepada masyarakat terkait kebijakan online maupun keluhan yang diterima, sehingga dalam pengetahuan tersebut masyarakat menerima dan mengerti dengan adanya kebijakan online maupun hal yang lain. Untuk itu pihak kantor Imigrasi Kelas I Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi Depok harus lebih meningkatkan kualitas untuk memberikan pelayanan yang lebih baik, sesuai yang diinginkan masyarakat, dan tidak menciptakannya hubungan relasi kuasa yang terjadi dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi Depok.

## 5.2 Saran

### 5.2.1 Saran Praktis

1. Kepada Pemerintah selaku pembuat kebijakan M-Paspor, perlu adanya sosialisasi kebijakan untuk diterapkan langsung kepada masyarakat. Agar lebih meningkatnya kepatuhan dan kepuasan masyarakat. Mengingat dari hasil penelitian tersebut, sosialisasi kebijakan tersebut hanya memberikan pengaruh yang tergolong lemah untuk kepatuhan dan kepuasan masyarakat. Serta gunakan komunikasi efektif kepada masyarakat seperti komunikasi secara langsung atau terbuka dan disampaikan melalui platform yang digunakan banyak masyarakat contohnya tiktok, Instagram, twitter, dll. Agar masyarakat dari wilayah yang terpencil pun mengetahui dan lebih mengerti, sehingga akan menghasilkan dukungan dan partisipasi publik yang luas.

2. Kepada Kantor Imigrasi, khususnya Kelas I Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi Depok agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, terutama dalam hal perbaikan sarana dan prasarana seperti disediakan lahan parkir, hal kinerja pegawai lebih diperhatikan Kembali agar mengerjakan sesuai dengan ketepatan waktu pelayanan, dan selalu konsisten mengawasi sistem maupun jaringan yang mengalami gangguan dari pusat.
3. Dalam hal pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi Depok, sebaiknya petugas dan masyarakat mengikuti prosedur yang telah diatur dan ditetapkan, sehingga tidak menghasilkan penyimpangan yang terjadi dalam pelayanan pembuatan paspor.

#### 5.2.2 Saran Teoritis

1. Kepada peneliti selanjutnya dianjurkan untuk melakukan penelitian lebih mendalam terkait permasalahan relasi kuasa dalam pembuatan paspor yang akibatnya mempengaruhi kualitas pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Non Tempat Pemeriksaan Imigrasi Depok.
2. Peneliti menyarankan kepada hasil penelitian selanjutnya untuk dapat melakukan kajian secara mendalam tentang faktor eksternal di luar sosialisasi kebijakan yang tidak diteliti yang dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam pelayanan pembuatan paspor.