

BAB VI

KESIMPULAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Inovasi Pelayanan Pengambilan Paspor *Drive Thru* di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi, dapat disimpulkan bahwa inovasi ini secara umum telah memenuhi empat dari lima indikator inovasi pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri PANRB Nomor 91 Tahun 2021, yaitu: kebaruan, manfaat, kemudahan diseminasi, dan keberlanjutan.

Pada indikator kebaruan, inovasi ini merupakan layanan pertama di Provinsi Jambi dalam pengambilan paspor tanpa turun dari kendaraan. Inovasi ini juga bermanfaat, karena mempermudah masyarakat, mempercepat proses, dan mengurangi antrean. Selain itu, mudah untuk disebarluaskan, karena prosedurnya sederhana dan bisa direplikasi oleh kantor imigrasi lain. Inovasi ini juga berpotensi berkelanjutan, karena mendapat tanggapan positif dari masyarakat dan masuk dalam fokus peningkatan kualitas layanan. Namun, pada indikator efektivitas, layanan ini belum sepenuhnya optimal. Meskipun dari sisi efisiensi waktu terbukti efektif, karena proses pengambilan paspor hanya memakan waktu singkat dan tanpa antrean panjang, tetapi efektivitas secara menyeluruh masih terhambat oleh beberapa faktor. Di antaranya adalah pembatasan kuota layanan *drive thru* sebanyak 20 pemohon per hari, yang diterapkan karena layanan ini masih dalam tahap uji coba dan keterbatasan jumlah petugas. Selain itu, masih minimnya sosialisasi dan belum semua masyarakat memahami prosedur pendaftaran *drive thru* membuat sebagian besar pemohon masih menggunakan layanan konvensional.

Adapun faktor pendukung dalam pelaksanaan inovasi ini meliputi:

1. Komitmen petugas yang tinggi,
2. Adanya sistem penjadwalan yang terstruktur,
3. Fasilitas fisik berupa loket *drive thru* yang memadai, dan
4. Respons positif masyarakat terhadap kemudahan layanan.

Sementara itu, faktor penghambat dalam implementasi inovasi ini antara lain:

1. Terbatasnya jumlah petugas yang menangani layanan *drive thru*,
2. Kuota layanan yang dibatasi karena masih tahap uji coba,
3. Kurangnya sosialisasi secara masif kepada masyarakat, serta
4. Belum semua pemohon memahami alur dan syarat layanan *drive thru*, seperti kewajiban mendaftar terlebih dahulu dan membawa dokumen pendukung.

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, berikut adalah beberapa saran yang dapat diajukan untuk Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi serta untuk instansi pemerintah lain yang ingin mengembangkan inovasi serupa:

1. Optimalisasi Fisik dengan melakukan studi tata ruang dan pertimbangan investasi pada infrastruktur. Pengembangan infrastruktur *drive-thru* dengan memperluas area layanan, memperbaiki tata letak agar alur kendaraan lebih lancar tanpa bantuan petugas lain karena loket kurang maju, serta menambahkan fasilitas pendukung seperti papan petunjuk, sistem antrean kendaraan, dan alur tambahan untuk pengendara roda dua.
2. Perlu dilakukan sosialisasi yang lebih masif melalui berbagai media Imigrasi Jambi, baik media sosial resmi, website kantor imigrasi, brosur, maupun kerja sama dengan instansi terkait. Selain itu, dapat dilakukan kampanye pelayanan langsung saat masyarakat melakukan permohonan paspor, agar mereka lebih terdorong menggunakan layanan *drive-thru* saat pengambilan.
3. Menambahkan kuota layanan *drive-thru* agar layanan ini bisa lebih efektif sebagai solusi alternatif permasalahan mengurangi antrean para pemohon pengambil paspor.