

BAB IV

PENUTUP

Pada Bab Penutup menyajikan rangkuman akhir dari hasil penelitian mengenai penolakan permohonan paspor pada layanan M-Paspor di Kantor Imigrasi Kupang. Kesimpulan dirumuskan sebagai jawaban atas rumusan masalah penelitian, sedangkan saran disusun untuk memberikan rekomendasi yang relevan bagi peningkatan kualitas layanan dan perbaikan kebijakan keimigrasian. Uraian berikut diharapkan dapat memperjelas kontribusi penelitian ini terhadap pengembangan pelayanan publik berbasis digital.

Kesimpulan

1. Faktor- faktor yang menyebabkan terjadinya penolakan permohonan paspor

Penolakan permohonan paspor dalam implementasi kebijakan M-Paspor di Kantor Imigrasi Kupang disebabkan oleh berbagai faktor yang saling berkaitan, yaitu:

- a. Ketidakhadiran pemohon pada jadwal wawancara
 - b. Pengajuan paspor baru oleh pemohon yang memegang paspor
 - c. Kesalahan prosedur pengajuan paspor rusak
 - d. Permohonan layanan percepatan tidak memenuhi syarat
 - e. Kelalaian melengkapi dokumen dalam batas waktu
 - f. Pertimbangan hukum dan keamanan
 - g. Kesalahan teknis pembayaran (Kode Billing)
2. Akibat hukum dan upaya yang dapat dilakukan pemohon

Penolakan permohonan paspor melalui aplikasi M-Paspor menimbulkan konsekuensi hukum tertentu dan menuntut upaya penyelesaian dari pemohon, yaitu:

a. Akibat Hukum

Akibat hukum dari penolakan permohonan paspor meliputi:

- 1) Hangusnya Biaya PNBP (Kerugian Materiil);
- 2) Kewajiban Pembayaran Ganda (*Double Cost*);
- 3) Status "Gugur" pada Permohonan (Kerugian Administratif);
- 4) Potensi Sanksi Pidana

b. Upaya Pemohon

Upaya yang dapat dilakukan meliputi:

- 5) Mengajukan permohonan ulang dengan membayar kembali biaya PNBP untuk kasus kesalahan administratif/prosedural;
- 6) Memanfaatkan fitur penjadwalan ulang (*reschedule*) di aplikasi (maksimal 1 kali) sebelum jadwal terlewat;
- 7) Melakukan klarifikasi manual ke Bank/Pos Persepsi untuk kasus kesalahan kode billing guna mengurus pengembalian dana (*refund*); serta
- 8) Mengajukan keberatan administratif atau gugatan ke PTUN jika merasa keputusan penolakan tidak sesuai prosedur.

Saran

1. Bagi Masyarakat (Pemohon Paspor)

Pemohon paspor disarankan untuk memahami dan mematuhi seluruh persyaratan administratif sebelum mengajukan permohonan melalui aplikasi

M-Paspor, termasuk membaca ketentuan layanan, mempersiapkan dokumen yang lengkap, dan memastikan kehadiran tepat waktu pada jadwal wawancara. Pemohon juga harus memberikan data yang benar serta memastikan bahwa dirinya tidak termasuk dalam daftar pencegahan keimigrasian. Jika terdapat keraguan mengenai tahapan atau dokumen yang dibutuhkan, pemohon sebaiknya berkonsultasi dengan petugas Kantor Imigrasi Kupang atau melalui kanal layanan resmi untuk menghindari kesalahan administratif yang dapat mengakibatkan penolakan permohonan.

2. Bagi Kantor Imigrasi Kupang

Kantor Imigrasi Kupang perlu meningkatkan kualitas pelayanan dengan memperkuat pemeriksaan awal berkas (*pre-screening*) dan memastikan bahwa proses verifikasi dokumen, pemberian batas waktu perbaikan berkas, serta penyampaian pemberitahuan apabila terjadi masalah teknis dilakukan secara cepat, jelas, dan terstruktur agar pemohon tidak kehilangan tahapan penting. Selain itu, Kantor Imigrasi Kupang perlu meningkatkan koordinasi antar-seksi agar tidak terjadi tumpang tindih wewenang, serta menyediakan layanan bantuan cepat (*helpdesk*) melalui saluran komunikasi resmi untuk menjawab pertanyaan pemohon secara *real time*. Evaluasi rutin melalui survei kepuasan dan analisis penyebab penolakan permohonan juga penting dilakukan untuk memastikan pelayanan berjalan efektif dan berbasis data.