

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah di deskripsikan pada bab sebelumnya mengenai Efektivitas Kerja Konsulat Jenderal Republik Indonesia (KJRI) dalam menangani kasus Warga Negara Indonesia (WNI) tanpa Dokumen Perjalanan di Johor Bahru Malaysia, peneliti dapat mengambil kesimpulan dengan mengacu pada teori Richard M Steers tentang Efektivitas Organisasi (1985) yaitu sebagai berikut :

1. Kemampuan Adaptasi

Program *Back For Good (B4G)* yang diselenggarakan oleh Jabatan Imigrasi Malaysia telah menuntut adanya sikap adaptif dari pegawai KJRI Johor Bahru dalam melaksanakan kinerja penanganan kasus WNI tanpa Dokumen Perjalanan. Karena program tersebut telah mendorong perubahan yaitu adanya kenaikan jumlah pemohon SPLP secara signifikan dari mulai bulan Agustus sampai dengan Desember 2019.

Adapun kemampuan adaptasi pegawai KJRI Johor Bahru dalam menghadapi perubahan tersebut dapat dikatakan baik. Hal tersebut dibuktikan dengan temuan peneliti selama dilapangan yaitu sebagai berikut : (1) adanya kerjasama antar pegawai dalam hal melaksanakan tugas penanganan (2) adanya pengawasan oleh pimpinan, dan (3) adanya evaluasi kinerja penanganan yang dilaksanakan oleh pimpinan dan pegawai secara rutin untuk mendorong para

pegawai dalam melaksanakan tugasnya agar sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang berlaku.

Kerjasama dilingkungan internal KJRI Johor Bahru tidak hanya terjadi pada Fungsi Imigrasi saja sebagai fungsi yang memiliki tugas dalam mengeluarkan Dokumen Perjalanan bagi WNI, akan tetapi kerjasama tersebut melibatkan seluruh pegawai pada fungsi di lingkungan KJRI Johor Bahru yaitu Fungsi Konsuler, Pensosbud dan Ekonomi. Keterlibatan tersebut ditunjukkan dalam bentuk kegiatan piket *B4G* yang dijadwalkan setiap hari kerja (Minggu - Kamis) pada pukul 07:00 sampai dengan 08:30 pagi waktu Malaysia. Pegawai yang terlibat dalam piket *B4G* memiliki kewajiban untuk mengatur antrian pemohon dan membantu dalam pengisian formulir/borang SPLP serta memastikan dokumen yang dibawa oleh pemohon adalah dokumen Indonesia yang benar dan lengkap. Upaya kerjasama tersebut telah mendorong kinerja KJRI Johor Bahru dalam menangani WNI tanpa Dokumen Perjalanan dapat berjalan efektif. Sedangkan dilingkungan eksternal, KJRI Johor Bahru bekerjasama dengan pihak Jabatan Imigrasi Malaysia sebagai instansi yang dapat mendukung dan meningkatkan efektivitas Fungsi Imigrasi KJRI Johor Bahru dalam mengidentifikasi permasalahan WNI sehingga tetap berhati-hati dalam mengeluarkan Dokumen Perjalanan yang dibutuhkan oleh WNI.

Kemampuan adaptasi lainnya ditunjukkan dengan adanya pengawasan dan evaluasi kerja sebagai bentuk manajerial pimpinan dan pegawai dalam menciptakan efektivitas kerja pegawai KJRI Johor Bahru dalam menangani kasus WNI tanpa Dokumen Perjalanan.

2. Produktivitas

Produktivitas merupakan kemampuan pegawai dalam menyelesaikan suatu pekerjaan dengan hasil yang sesuai dan waktu yang telah ditentukan sebelumnya. Produktivitas KJRI Johor Bahru dalam melakukan penanganan WNI tanpa Dokumen Perjalanan, dapat dilihat dari bagaimana KJRI Johor Bahru dalam menyelesaikan permohonan WNI yang datang untuk membuat dokumen SPLP berdasarkan prosedur dan waktu penyelesaian yang sudah ditetapkan.

Berdasarkan hasil wawancara, dokumentasi dan observasi peneliti diatas, dapat disimpulkan bahwa dimensi produktivitas KJRI Johor Bahru dalam menangani kasus WNI tanpa Dokumen Perjalanan dapat dikatakan baik, hal tersebut dibuktikan dengan temuan peneliti selama dilapangan yaitu (1) adanya ketepatan waktu dalam proses penyelesaian permohonan dokumen SPLP, yang mana hal tersebut sesuai dengan prosedur dan waktu penyelesaian yang telah ditentukan (2) adanya ketepatan sasaran (3) adanya kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas penanganan kasus (4) kesungguhan pegawai dalam menyelesaikan tugas penanganan kasus (5) adanya kemampuan lain yaitu menguasai salah satu bahasa asing (Bahasa Melayu) untuk mempermudah dalam berkomunikasi dengan WNI atau pemohon yang lahir di Malaysia dan memiliki kemampuan dalam berbahasa Melayu.

3. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan tingkat kesenangan yang dirasakan pegawai KJRI Johor Bahru dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya, sehingga

menimbulkan rasa puas terhadap dirinya dan juga masyarakat yang dilayaninya. Berdasarkan hasil wawancara peneliti, dimensi kepuasan kerja dapat disimpulkan bahwa pegawai KJRI Johor Bahru merasa puas dalam melaksanakan tugas penanganan kasus WNI tanpa Dokumen Perjalanan. Hal tersebut disebabkan karena adanya penyelesaian kasus melalui pelayanan pembuatan dokumen SPLP dalam setiap harinya. Kemudian selain dari pada itu, kepuasan kerja tidak hanya dirasakan oleh pegawai akan tetapi para pemohon juga merasakan kepuasan atas hasil kerja yang dilakukan oleh para pegawai. Bahkan kepuasan kerja tersebut, menimbulkan rasa senang terhadap WNI yang secara resmi sudah memiliki dokumen perjalanan SPLP dan bisa digunakan untuk pulang ke tanah air menemui keluarga mereka.

4. Pencarian dan Pemanfaatan Sumber Daya

Pencarian dan pemanfaatan sumber daya merupakan kelengkapan organisasi dan pemenuhan Sumber Daya Manusia (SDM) secara kuantitas yang dimiliki oleh organisasi. Kelengkapan organisasi yaitu meliputi ketersediaan peralatan dan perlengkapan organisasi, sedangkan pemenuhan SDM berkaitan dengan ketersediaan pegawai yang dibutuhkan dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya dalam organisasi.

Dari hasil observasi dan wawancara mengenai pemenuhan sumber daya, dapat disimpulkan bahwa sumber daya yang digunakan dalam pelaksanaan penanganan kasus WNI tanpa Dokumen Perjalanan terbagi dalam sumber daya peralatan dan Sumber Daya Manusia (SDM). Namun didalam praktiknya, pelaksanaan penanganan kasus WNI tanpa Dokumen Perjalanan, KJRI Johor

Bahru mengalami kendala dalam pemenuhan dan pemanfaatan sumber daya yang ada seperti : (1) kurangnya ketersediaan SDM (2) pemanfaatan mesin pencetak dokumen SPLP yang kerap kali mengalami kerusakan sehingga menyebabkan kesalahan atau ketidaksempurnaan hasil pencetakan dokumen SPLP.

5.2 Saran

Berdasarkan simpulan diatas, ada beberapa saran yang perlu dikemukakan dan direkomendasikan kepada pihak-pihak terkait terutama kepada KJRI Johor Bahru Malaysia dalam melaksanakan penanganan kasus Warga Negara Indonesia (WNI) tanpa Dokumen Perjalanan, yaitu sebagai berikut :

1. Aspek Teoritis

Dalam aspek teoritis peneliti menyarankan agar dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai Efektivitas Kerja Konsulat Jenderal Republik Indonesia (KJRI) dalam menangani kasus Warga Negara Indonesia (WNI) tanpa Dokumen Perjalanan di Johor Bahru Malaysia dari teori lain selain yang dikemukakan oleh Richar M Steers. Hal tersebut bertujuan untuk menggali informasi lebih mendalam dengan perspektif atau sudut pandang yang berbeda.

2. Aspek Praktis

Sedangkan dalam aspek praktis, peneliti memberikan saran sebagai berikut :

- 1) Untuk meningkatkan efektivitas dalam proses pencetakan Dokumen Perjalanan, sebaiknya diimbangi dengan pemeliharaan peralatan dan perlengkapan pelayanan secara berkala. Hal tersebut sebagai upaya

untuk menghindari adanya kerusakan pada peralatan dan perlengkapan tersebut.

- 2) Untuk meningkatkan efektivitas dalam proses pencetakan Dokumen Perjalanan, sebaiknya dilakukan penambahan petugas yang dikhususkan untuk proses pencetakan Dokumen Perjalanan. Hal tersebut juga sebagai upaya untuk menghadapi lonjakan pemohon.
- 3) Untuk menghadapi terjadinya lonjakan pemohon di kemudian hari serta untuk meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pemohon, sebaiknya dilakukan peningkatan kapasitas ruang tunggu pemohon dan penambahan fasilitas khusus bagi WNI lanjut usia ataupun bayi.
- 4) Untuk menekan angka kasus WNI tanpa Dokumen Perjalanan, sebaiknya ditingkatkan sosialisasi yang dapat memberikan pemahaman terutama mengenai aturan Keimigrasian. Sosialisasi mengenai ketentuan keimigrasian, dapat dilaksanakan secara bekerjasama dengan instansi penyalur tenaga kerja Indonesia atau TKI baik dilakukan sebelum maupun sesudah para TKI diberangkatkan untuk bekerja di Malaysia.
- 5) Untuk mempersiapkan ketersediaan SDM yang dibutuhkan dalam proses penanganan, sebaiknya melakukan penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mengatur lebih spesifik tentang jumlah pegawai yang dibutuhkan serta penjelasan tentang bagaimana pembagian tugas dari masing-masing pegawai tersebut.