

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian analisis data dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa teori komunikasi organisasi R. Wayne Pace, Don Faules telah diterapkan dalam komunikasi organisasi di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jakarta Timur.

- **Aspek kepercayaan** pegawai imigrasi dalam melakukan menyampaikan informasi secara utuh baik bagi syarat pengurusan paspor maupun waktu penyelesaian yang dibutuhkan.
- **Aspek pembuatan keputusan bersama** bahwa pegawai imigrasi melakukan komunikasi secara internal untuk keputusan dikeluarkan atau tidaknya sebuah paspor.
- **Aspek kejujuran** bahwa pegawai imigrasi yang melayani pengurusan paspor melakukan pekerjaannya berdasarkan prinsip kejujuran.
- **Aspek keterbukaan** bahwa pegawai imigrasi menyampaikan berbagai terobosan bagi pembuat paspor seperti E Paspor dan M Paspor terutama melalui aplikasi M Paspor.
- **Aspek komunikasi ke atas**, bahwa pegawai imigrasi komunikasi antara pegawai dengan atasan mengenai persetujuan paspor bila terjadi data pemohon yang tidak *sinkron* maka paspor tersebut tidak dapat diproses dan akan petugas berhak menolak data tersebut.
- **Aspek tujuan kinerja yang tinggi**, bahwa pegawai imigrasi melakukan beberapa terobosan-terobosan serta inovasi untuk memotivasi pegawai kedepannya menjadi lebih baik lagi dalam melakukan pelayanan yang membuat pemohon merasa puas dan dilayani dengan baik. Kesimpulannya bahwa dimensi model R. Wayne Pace berlaku dalam komunikasi organisasi pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Timur.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan penulis dan penjelasan atas hasil kesimpulan diatas, maka dalam hal ini penulis ingin memberikan beberapa masukan dan saran, antara lain sebagai berikut:

- Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Timur khususnya di bidang pelayanan lebih meningkatkan sinergitas unit kerja atau divisi, dapat memperluas inovasi serta terobosan-terobosan baru untuk meningkatkan pelayanan informasi dari segi komunikasi atau penyampaian pesan, hendaknya memperluas relasi baik secara internal maupun eksternal.
- Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jakarta Timur dapat mencoba untuk lebih membantu masyarakat dalam segi pemberian informasi mengenai paspor dengan melakukan edukasi serta meningkatkan publikasi melalui media sosial seperti unggahan konten ataupun postingan terkait pemberitahuan terkait prosedur alur pembuatan atau pergantian paspor maupun lainnya.