

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa :

1. Pelaksanaan pelayanan publik dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Padang belum dilaksanakan dengan baik yang berdasarkan kepada asas, prinsip-prinsip dan standar pelayanan publik yang terdapat dalam UU Keimigrasian, UU Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Keputusan Menteri terkait lainnya. Kantor Imigrasi Kelas I Padang masih dihadapkan dengan beberapa pengaduan dan kendala yang dilaporkan masyarakat terkait dengan prosedur, persyaratan dokumen-dokumen yang harus dilengkapi, antrian yang panjang dan lama serta sistem jaringan yang terganggu.
2. Dalam hal kendala-kendala yang dihadapi oleh Kantor Imigrasi Kelas I Padang, Kantor Imigrasi telah berupaya untuk melakukan usaha – usaha untuk mengatasi kendala-kendala tersebut semaksimal mungkin seperti membuat aplikasi permohonan paspor , dan menuntun dan mengarahkan orang tua yang sudah lanjut usia untuk membantu menguruskan permohonan paspornya sampai mendapatkan paspornya secara fisik. Dalam hal anggaran instansi yang dipangkas oleh pemerintah pusat, Kantor Imigrasi tidak berhenti untuk berinovasi agar selalu memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas untuk masyarakat dan selalu berupaya agar nantinya hal itu bisa terwujud.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah disimpulkan maka saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Kantor Imigrasi Kelas I Padang harus lebih aktif untuk memberikan pelayanan publik yang baik dan berkualitas untuk masyarakat dan mengatasi keluhan – keluhan masyarakat dengan baik dan maksimal.
2. Diharapkan kepada Kantor Imigrasi Kelas I Padang untuk dapat aktif dalam melakukan sosialisasi kepada masyarakat terkait dengan pelayanan pembuatan paspor, agar masyarakat lebih paham dan mengerti alur prosedurnya, persyaratan yang harus dilengkapi dan pemberian informasi bahwa sistem jaringan sedang terganggu. Sehingga masyarakat dalam mengajukan permohonan paspor bisa lebih mudah dan cepat dengan berbagai kemudahan akses dan teknologi penunjang yang diterapkan oleh pihak Kantor Imigrasi Kelas I Padang.
3. Untuk terus meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang ada terhadap pemerian pelayanan kepada masyarakat agar lebih ramah dan sopan dalam merespon keluhan dan pertanyaan dari masyarakat. Agar nantinya tidak ada kesenjangan komunikasi antara petugas dengan masyarakat.
4. Dalam hal pembuatan paspor, sebaiknya masyarakat pahami dan ikuti prosedur yang telah diatur oleh Kantor Imigrasi. Cermati persyaratan yang ada dan ikutilah aturan yang telah ditetapkan.