

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis komprehensif terhadap data penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, dapat diambil kesimpulan bahwa Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang telah mendemonstrasikan peningkatan signifikan dalam penyediaan layanan kepada Penyandang Disabilitas dan kelompok rentan lainnya, termasuk lansia, ibu hamil, ibu menyusui, dan balita. Implementasi ini telah berkontribusi secara substansial terhadap peningkatan aksesibilitas pelayanan publik, yang merupakan hak fundamental seluruh warga negara Indonesia tanpa pengecualian dan bebas dari diskriminasi.

Lebih lanjut, observasi menunjukkan adanya peningkatan kualitatif dalam standar layanan yang diberikan kepada penyandang disabilitas. Hal ini mencerminkan komitmen institusional dalam mengadopsi praktik-praktik inklusif dan responsif terhadap kebutuhan spesifik dari berbagai segmen masyarakat.

Berdasarkan evaluasi komprehensif yang meliputi aspek *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang telah mendemonstrasikan kepatuhan substansial terhadap standar pelayanan optimal. Implementasi sistem pelayanan telah selaras dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan regulasi pemerintah pusat. Kualitas layanan yang superior ini berkontribusi signifikan terhadap peningkatan

kepuasan masyarakat, mencerminkan komitmen institusional terhadap *excellence* dalam pelayanan publik.

Survei elektronik yang dikelola oleh Balitbang Hukum dan HAM pada Februari menunjukkan kinerja pelayanan publik Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang yang sangat memuaskan. Institusi ini mencapai kategori "A" dalam Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan skor 99.07 dari 100, serta skor 99.57 dari 100 dalam Indeks Persepsi Korupsi (IPK). Hasil ini mencerminkan tingkat kepuasan masyarakat yang sangat tinggi dan persepsi integritas institusional yang kuat.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, peneliti memberikan rekomendasi terkait pelayanan tersebut, yaitu :

1. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang diharapkan melakukan peningkatan kualitas layanan, dengan fokus khusus pada aksesibilitas bagi penyandang disabilitas dan kelompok rentan lainnya, melalui penyempurnaan fasilitas dan infrastruktur. Langkah ini bertujuan untuk mengoptimalkan efisiensi dan mempercepat proses pelayanan, sehingga dapat memberikan layanan yang prima dan tepat waktu kepada seluruh pemohon dan masyarakat.
2. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang diharapkan meningkatkan efektivitas pengawasan, penegakan aturan, dan pengembangan kompetensi pegawai. Hal ini mencakup penerapan sanksi konsisten, pelatihan intensif, dan pemastian kinerja sesuai prosedur dengan integritas tinggi. Peningkatan

responsivitas terhadap keluhan masyarakat juga menjadi prioritas untuk mengoptimalkan layanan publik.

