

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa:

1. Mekanisme pembuatan paspor secara online pada Kantor Imigrasi Kelas I Padang secara rinci terdapat pada Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah (SOPAP) tentang Penerbitan Baru dan Penggantian Paspor Biasa Melalui M-Paspor dengan Nomor SOPAP IMI-0003.GR.01.02 TAHUN 2022. SOP ini wajib dijadikan acuan petugas imigrasi dalam pelaksanaan penerbitan baru dan penggantian paspor biasa melalui M-Paspor. Kantor Imigrasi Kelas I Padang memanfaatkan teknologi informasi melalui kebijakan M-Paspor untuk lebih meningkatkan pelayanan yang mempermudah masyarakat dalam pendaftaran permohonan pengurusan paspor yang telah digunakan sejak tahun 2022 berdasarkan Surat Edaran Kemenkumham yakni Surat Direktur Lalu Lintas Keimigrasian Nomor IMI.2-UM.01.01-4.1996. Pendaftaran pembuatan paspor hanya dapat dilakukan melalui aplikasi M-Paspor sesuai dengan mekanisme dan prosedur yang telah ditentukan.
2. Pelaksanaan pelayanan publik dalam pembuatan paspor secara online pada Kantor Imigrasi Kelas I Padang masih dihadapkan dengan beberapa permasalahan dan keluhan dari masyarakat terkait dengan prosedur, kuota permohonan M-Paspor yang sedikit serta sistem jaringan yang terganggu. 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 aktif memberikan berbagai informasi terbaru atau pengumuman yang *update*

melalui media sosial instagramnya supaya masyarakat tidak ketinggalan informasi terkait pelayanan keimigrasian. memberikan pemahaman dan saran terkait kuota permohonan M-Paspor yang cepat penuh, memberikan informasi yang jelas mengenai kebijakan baru yang ada, terdapat petugas pelayanan yang cukup pada setiap bagian dan aktivitas pelayanannya, menyediakan sarana dan prasarana yang memadai dan menunjang pelayanan. Terkait dengan penerapan asas dan prinsip pelayanan publik serta standar pelayanan, Kantor Imigrasi Kelas I Padang sudah melakukannya dengan baik, namun masih ada beberapa aspek penting yang belum sepenuhnya terlaksana dan dirasakan dengan baik oleh pemohon terutama aspek kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan dalam pelayanan karena adanya permasalahan kuota yang terbatas.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Kantor Imigrasi Kelas I Padang diharapkan lebih aktif untuk memberikan pelayanan publik yang baik dan berkualitas bagi masyarakat dan mengatasi permasalahan, kendala dan keluhan masyarakat dengan baik dan maksimal.
2. Sebagai evaluasi serta peningkatan pelayanan paspor bagi pihak Kantor Imigrasi Kelas I Padang diharapkan pemohon untuk aktif dalam memberikan kritik dan saran serta mengisi survei kualitas pelayanan, sehingga pihak keimigrasian mengetahui permasalahan serta keluhan dari para pemohon.
3. Dalam hal pembuatan paspor, sebaiknya pemohon dapat memahami dan mengikuti prosedur yang telah diberikan oleh Kantor Imigrasi. Cermati segala informasi dan petunjuk yang ada dan ikutilah aturan yang telah ditetapkan.

4. Pemohon juga dituntut untuk lebih aktif dan peduli terhadap informasi-informasi penting yang diberikan agar tidak terjadi lagi permasalahan serupa.
5. Unsur pelayanan yang sudah baik agar dapat terus dipertahankan dan diupayakan untuk lebih ditingkatkan lagi kedepannya.

