

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian terhadap pelayanan publik di kantor imigrasi Kelas I TPI Padang dengan menggunakan pendekatan Kuantitatif dengan metode survei kepuasan masyarakat (IKM) sebagaimana diatur dalam PERMENPAN No.14 Tahun 2017, dapat disimpulkan bahwa;

1. **Jenis Pelayanan** yang diberikan oleh kantor Imigrasi kelas I TPI Padang mencakup:
 - a) Pelayanan paspor WNI (baru, perpanjangan, rusak/hilang, percepatan)
 - b) Pelayanan paspor kolektif (Haji, Simpatik, Merdeka, jempul bola/lapau Uni)
 - c) Pelayanan untuk WNA (ITAS, ITAP, Izin tinggal kunjungan, Affidavit, EPO)
 - d) Pelayanan berbasis teknologi dan inovatif (M-Paspor, Sirendang, layanan ramah HAM, MPP)
2. **Tingkat Kepuasan Masyarakat** terhadap pelayanan publik secara umum menunjukkan hasil yang sangat baik hingga baik. Berdasarkan hasil dari 100 responden adalah sebagai berikut:
 - a) **2 indikator** memperoleh nilai “A” (**Sangat Baik**): persyaratan pelayanan dan waktu penyelesaian.

- b) **7 indikator** memperoleh nilai “**B**” (**Baik**): prosedur pelayanan, biaya/tarif, pemanfaatan TI, Kompetensi pelaksana, penanganan pengaduan, serta sarana dan prasarana.
3. **Nilai IKM Tertinggi** berada pada indikator waktu Penyelesaian (3,59 / 89.75) yang menunjukkan layanan administrasi cukup cepat dan sesuai harapan.
4. **Nilai IKM terendah** berada pada indikator Pemanfaatan Teknologi Informasi (3,2 / 80) meskipun masih termasuk dalam kategori baik, hal ini menunjukkan bahwa masih ada ruang untuk pengembangan pelayanan digital dan sistem berbasis TI.

Dengan demikian, pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang telah memenuhi Standarm utu yang baik, namun tetap memerlukan peningkatan Khususnya dalam hal teknologi informasi, sarana-prasarana, dan penanganan pengaduan agar kepercayaan publik semakin meningkat.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini, berikut beberapa saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk peningkatan pelayanan :

1) Peningkatan Teknologi informasi:

Kantor imigrasi disarankan untuk terus mengembangkan sistem digital seperti aplikasi M-paspor dan sistem pelaporan SiRendang, serta

meningkatkan kemudahan akses layanan daring agar masyarakat dapat melakukan proses pengajuan dengan cepat dan efisien.

2) Perbaiki sarana dan Prasarana:

Melengkapi dan memperbarui fasilitas umum seperti Ruang tunggu, toilet, akses untuk difabel, dan area informasi agar menunjang keyamanan selama proses pelayanan berlangsung.

3) Penguatan SDM dan Pelatihan:

Meningkatkan pelatihan pegawai, terutama dalam hal komunikasi, kecepatan pelayanan, serta empati terhadap pemohon agar seluruh pegawai memiliki standar pelayanan prima.

4) Optimalisasi penanganan pengaduan:

Menyediakan lebih banyak saluran pengaduan (baik Online maupun offline) yang responsif dan mudah diakses. Pastikan setiap pengaduan masyarakat ditangani dengan cepat, transparan, dan solutif.

5) Inovasi dan Jemput Bola:

Perlu terus melanjutkan dan memperluas layanan *Jemput Bola* (Lapau Uni) ke daerah-daerah yang jauh dari kantor pusat agar akses pelayanan dapat merata di seluruh wilayah kerja Kantor Imigrasi Padang.

6) Evaluasi Berkala dan keterlibatan Masyarakat:

Melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala dan terbuka terhadap kritik dan saran masyarakat guna meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan publik.