

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diikemukakan pada bab sebelumnya, maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa volume pemohon terhadap pelayanan utama pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang setiap tahunnya itu semakin mengalami peningkatan yang cukup signifikan.

Hal ini dapat menunjukkan kesadaran masyarakat akan pentingnya keimigrasian dan tingginya mobilitas orang yang keluar negeri, serta banyaknya warga negara asing (WNA) yang masuk dan tinggal di dalam negeri. Dapat dikatakan bahwa pelaksanaan pelayanan di Kantor Imigrasi Tingkat I TPI Padang sangat baik, dan sudah mencapai standar kualitas pelayanan yang baik dalam hal pemberian pelayanan. Menurut Parasuraman, Berry dan Zethaml (1998), hal ini dapat diwujudkan dalam lima dimensi, yaitu: tangible, trustworthiness, receptivity, security dan empati (empati).

Melaksanakan pelayanan yang berkualitas dalam kegiatan utama Kantor Imigrasi Tipe I TPI Padang Dalam hal ini pemohon berpendapat bahwa sarana dan prasarana dan sarana sudah cukup memadai, namun masih ada beberapa fasilitas yang sering mereka alami setiap saat karena fasilitas tersebut dan Kerusakan yang disebabkan oleh ketersediaan infrastruktur, seperti tempat parkir, alat kamera, dan sidik jari yang masih sering rusak. Karena adanya dukungan sarana dan prasarana setiap saat sangat mendukung kualitas pelayanan kegiatan utama. Dalam konsep kehandalan Departemen Imigrasi I TPI Padang, kita dapat memperhatikan banyak hal, salah satunya adalah prosedur pelayanan, efisiensi

pelayanan, manajemen langsung dan disiplin pegawai. Namun kendalanya ketepatan waktu pengisian paspor terkadang tidak memenuhi SOP, karena sistem yang digunakan dibatasi oleh sistem server online.

Dalam hal ketanggapan, TPI Padang Tingkat I Kantor Imigrasi menerapkan pelayanan prima dalam pelayanannya. Dapat dikatakan masyarakat secara umum baik, dan sikap petugas cukup sensitif dan kurang memadai dalam memberikan pelayanan, penanganan kerusakan dan penambahan data. Dinas Imigrasi TPI Padang berupaya menerapkan sistem pelayanan yang komprehensif (OSS) untuk melayani pemohon paspor melalui seluruh proses aplikasi. Hanya saja masih perlu pembenahan dalam hal kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan, dan dia memberikan pelayanan di Departemen Imigrasi TPI Padang. Walaupun ada konsep keamanan, namun dapat disimpulkan bahwa dapat dikatakan staf Imigrasi I TPI Padang sangat baik dan terbaik dalam pelayanan kepada masyarakat. Penyelenggaraan diklat khusus merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan kemampuan pejabat dalam melayani pelamar. Dilihat dari keterampilan yang diungkapkan oleh pelamar, ketepatan pegawai dalam memberikan pelayanan. Menerapkan konsep empati pada kegiatan utama dan pelayanan Kantor Imigrasi TPI Padang, dapat dikatakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat dikatakan sangat baik. Karena pelayanan sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat. Walaupun masih terdapat beberapa kekurangan, sebenarnya bukanlah hal yang mudah untuk memahami dan memahami keinginan banyak orang dengan latar belakang dan kepribadian yang berbeda-beda. Oleh karena itu, Kantor Imigrasi

TPI Padang harus lebih meningkatkan kualitasnya untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Sistem Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah terpenuhi dengan baik berdasarkan SOP dan kebijakan-kebijakan yang telah ditetapkan oleh pemerintah pusat. Kemudian kualitas layanan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan secara elektronik dengan memberikan link survei yang dikelola oleh Balitbang Hukum dan HAM kepada penerima layanan keimigrasian dengan sampel total sebanyak 370 responden didapat hasil yaitu secara umum kualitas pelayanan publik Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang sudah berjalan baik dengan nilai Kepuasan Masyarakat berada di huruf "A" yaitu sangat baik. Dalam penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang sudah berada dinilai yang sangat baik, dan berada di poin 18.13 sampai 18.79 dalam skala 20. Dalam penilaian Indeks Persepsi Korupsi (IPK), Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang sudah berada di nilai sangat baik, dan berada di poin 13.55 sampai 13.86 dalam skala 15.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang pada Tahun 2020 sudah sangat baik, hal ini dilihat dari poin yang diraih. Indeks kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang terus mengalami kenaikan dari bulan Januari hingga Bulan september, dan

mengalami penurunan pada survey periode Oktober hingga Desember, akan tetapi Indeks Kepuasan Masyarakat tetap berada dikategori sangat baik (A).

5.2 Saran

Hasil Berdasarkan penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka peneliti memberikan rekomendasi untuk pelayanan utama yaitu:

1. Kantor Imigrasi TPI Padang diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat khususnya dalam peningkatan sarana dan prasarana, seperti seperti parkir lebih sedikit agar lebih nyaman, dan menambahkan alat foto dan sidik jari, karena semua ini untuk mendukung proses pelayanan dan pelayanan selesai tepat waktu sesuai kebutuhan.
2. Dalam hal Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang mengajukan kegiatan utama, masyarakat wajib mengikuti prosedur yang ada, sabar mengantri dan memahami penggunaan aplikasi antiran online, mengikuti jadwal yang telah ditetapkan dan menghindari penggunaan jasa calo .
3. Pelatihan Imigrasi I TPI Padang ini diharapkan dapat meningkatkan pengawasan, meningkatkan kecepatan dan keterampilan, serta berbuat lebih bagi seluruh karyawan.
4. Untuk terus meningkatkan kinerja pelayanan, pegawai juga harus mematuhi prosedur, jujur dan profesional. Ketika ada pengaduan harus lebih reseptif dan bisa membantu secara langsung, kemudian bersikap ramah dan tetap mengedepankan kepentingan masyarakat dalam menggunakan jasa keimigrasian.
5. Memperkuat sosialisasi masyarakat perkotaan dan pedesaan, yang dapat dilakukan secara langsung, sehingga masyarakat lebih memahami dan memahami kegiatan layanan perawatan migran.