

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang. Berdasarkan penelitian yang telah peneliti lakukan, dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang sudah cukup baik, dimana pelayanan telah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur Penerbitan Paspor baru yang berlaku. Pelayanan pembuatan paspor ini didukung oleh sarana dan prasarana yang cukup lengkap serta sikap petugas sudah dapat diterima oleh masyarakat, dimana masyarakat merasakan keramahan dan kepedulian petugas saat memberikan layanan, serta prosedur yang sudah sesuai dengan yang ditentukan dan dirancang sederhana untuk mempermudah pemohon, apabila masyarakat tidak paham alur pelayanannya, dapat ditanyakan langsung kepada petugas. Selain itu biaya yang jelas dan sesuai dengan Peraturan Pemerintah, hal ini akan meningkatkan kepercayaan masyarakat. Selain itu waktu pelaksanaan dan penyelesaian paspor dapat dikatakan sudah terlaksana dengan baik, hal ini sesuai apabila jaringan server dari dari pusat tidak bermasalah.

Namun Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang masih memiliki kekurangan yaitu mengenai pendaftaran nomor antrian pada APAPO, banyaknya keluhan dari pemohon karena susahnya mendapatkan nomor antrian pada aplikasi tersebut. Selain itu adanya keluhan penambahan persyaratan dan informasi prosedur yang disediakan tidak dapat dimanfaatkan oleh pemohon paspor yang usianya diatas 50

tahun, karena ukuran tulisannya kecil, sehingga pemohon tidak dapat membacanya, namun pemohon dapat mengikuti arahan petugas. Selain itu petugas tidak menetap pada loket loket penerimaan permohonan paspor pada masa pandemi ini, difungsikan 2 loket, pada kenyataannya hanya satu loket yang berfungsi. Namun setelah diwawancarai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang kekurangan Sumber Daya Manusia. Dalam hal ini diperlukan perbaikan dan evaluasi terhadap layanan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang untuk meningkatkan pelayanan yang berkualitas sebagai penyelenggara pelayanan publik.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, berikut beberapa saran yang dapat menjadi pertimbangan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang terkait kualitas pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang, yang dapat dilihat sebagai berikut:

1. Sebaiknya Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang melakukan sosialisasi mengenai persyaratan tambahan dan prosedur yang harus dijalankan oleh pemohon paspor. Selain itu, diperlukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor *Online* (APAPO), supaya masyarakat paham dan tidak kesulitan dalam mengambil nomor antrian pada aplikasi tersebut dan meningkatkan kuota antrian pada aplikasi tersebut.

2. Memaksimalkan keberadaan petugas pada loket-loket pelayanan, pada masa pandemi pun seharusnya Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang juga harus optimal memberikan pelayanan kepada masyarakat, karena hal dapat menunjukkan pelayanan publik yang berkualitas.
3. Sebaiknya keberadaan alur prosedur pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang dapat dijangkau oleh penglihatan masyarakat, agar masyarakat tidak kebingungan dan bertanya lagi ke petugas untuk semua tahapan layanannya.

