

BAB IV PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan Hasil analisa tentang kualitas layanan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang, dapat penulis simpulkan bahwa berdasarkan hasil kuesioner terhadap 100 responden, mayoritas pemohon di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang adalah laki-laki (69%), sebagian besar pemohon berusia antara 17-25 tahun (67%). Kelompok usia ini mendominasi dibandingkan kelompok usia lainnya dan Mayoritas pemohon adalah mahasiswa (41%). Pekerjaan lainnya yang cukup signifikan adalah pekerja swasta (28%) dan PNS (14%). Penelitian ini mengukur kualitas pelayanan publik berdasarkan lima dimensi utama serta dua indikator tambahan, yaitu kepuasan dan loyalitas masyarakat:

1. ***Tangible***, menunjukkan bahwa fasilitas fisik dan materi pelayanan cukup memadai dan sesuai harapan pemohon.
2. ***Responsiveness***, menunjukkan ketepatan waktu layanan sangat dihargai oleh pemohon.
3. ***Reliability***, **menunjukan** informasi yang diberikan sangat mempengaruhi penilaian pemohon terhadap layanan.
4. ***Assurance***, **menunjukan** kepercayaan masyarakat terhadap kualitas paspor yang dikeluarkan sangat baik
5. ***Empathy***, menunjukkan pentingnya perhatian petugas terhadap keluhan masyarakat.
6. **Kepuasan**, menunjukkan bahwa kemudahan dalam proses pembayaran sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

7. Loyalitas terhadap penggunaan aplikasi M-paspor ditunjukkan dengan tingginya persentase pemohon yang tidak menggunakan aplikasi lain selain M-paspor.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang dinilai puas oleh pemohon.

4.2 Saran

Berdasarkan kepada analisa data maka dapat diajukan beberapa saran sebagai berikut :

1. Mensosialisasikan lagi kepada masyarakat tentang layanan berbasis teknologi seperti aplikasi M-paspor dan perlu terus dikembangkan dan ditingkatkan. Kampanye edukasi tentang penggunaan aplikasi M-paspor juga dapat membantu mengurangi ketidakpahaman dan keluhan terkait penggunaan aplikasi.
2. Melakukan pengukuran dan meningkatkan perencanaan terhadap kinerja pegawai untuk pelayanan yang lebih efektif dan optimal.
3. Meningkatkan kualitas dan kuantitas aspek-aspek pendukung dan pemberi layanan yang masih di anggap kurang.
4. Pemohon disarankan untuk memberi masukan Kepada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang mengenai hal-hal yang menjadi pertimbangan pemohon dalam memilih supaya dapat meningkat kualitas pelayanan publik yang sesuai dengan kepuasan pemohon.