

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang memainkan peran penting dalam mendukung kemajuan pariwisata Indonesia dengan menyediakan layanan *Visa on Arrival (VOA)* bagi turis asing. Namun, dalam memberikan pelayanan publik ini, kantor imigrasi menghadapi beberapa tantangan yang perlu diatasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan WNA, seperti banyak pemohon yang tidak mengetahui informasi yang benar tentang prosedur dan persyaratan VOA, tidak semua petugas Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang yang fasih berbahasa asing terutama bahasa Inggris. Hal ini dapat menyebabkan kesulitan komunikasi dengan WNA yang tidak bisa berbahasa Indonesia serta terjadinya kesalahpahaman antara petugas dan pemohon sehingga banyaknya pemohon yang mendesak proses kerja karyawan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.

Strategi yang dilakukan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang dalam mengatasi tantangan tersebut adalah memanfaatkan teknologi dalam berbahasa asing seperti mengguakan google translate, melakukan sosialisasi dan edukasi langsung kepada pemohon, dan menyampaikan informasi terbaru tentang peraturan keimigrasian.

4.2 Saran

Untuk meningkatkan pelayanan dan menghindari tantangan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang sesuai yang dijelaskan dari uraian di atas sebaiknya seluruh karyawan Kantor imigrasi Kelas I TPI Padang diberikan pelatihan

berbahasa asing dengan menggunakan metode pelatihan yang beragam dan menarik, seperti kelas online, workshop, simulasi pelayanan, dan program pertukaran bahasa dengan native speaker. Selalu update di media sosial maupun *website* imigrasi dengan informasi terbaru khususnya syarat dan prosedur pengurusan dan perpanjangan VOA sehingga pemohon tidak perlu bolak balik kantor imigrasi untuk melengkapi persyaratan permohonan dan tidak menghambat pekerjaan lain petugas imigrasi. Selalu tegas dalam menyampaikan peraturan-peraturan yang berlaku terkhusus berapa lama proses pengurusan VOA kepada para pemohon supaya mereka tidak selalu mendesak petugas dan meminta percepatan waktu. Dengan upaya-upaya yang dilakukan, diharapkan kualitas pelayanan pengurusan VOA di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang dapat ditingkatkan. Hal ini dapat menghindari tantangan yang seringkali di hadapi oleh kantor imigrasi dan akan memberikan kepuasan bagi WNA dan mendukung upaya pemerintah untuk meningkatkan pariwisata di Indonesia.