

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tual, dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan publik di instansi ini telah berjalan dengan cukup efektif, terutama dalam hal pelayanan paspor. Hal ini dapat dilihat dari tingginya nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Indeks Persepsi Korupsi (IPK) yang mencerminkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, serta menunjukkan bahwa kantor ini telah berhasil mengelola pelayanan dengan baik.

1. Efektivitas Manajemen Pelayanan Publik

- a. Perencanaan (*Planning*) di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tual didasarkan pada rencana strategis yang mengacu pada Direktorat Jenderal Imigrasi dan perjanjian kinerja, yang memastikan keselarasan antara tujuan organisasi dan implementasi di lapangan.
- b. Pengorganisasian (*Organizing*) dilakukan dengan pembagian tugas yang jelas, memastikan setiap pegawai memiliki pemahaman tentang tanggung jawabnya, dan hal ini meningkatkan efisiensi kerja.
- c. Pelaksanaan (*Actualting*) pada pelaksanaan pelayanan paspor selalu berdasarkan standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditentukan, memastikan petugas yang melaksanakan pelayanan memahami SOP dan dilakukan pelatihan pelayanan publik.

- d. Pengawasan (*Controlling*) dilakukan baik secara internal maupun eksternal untuk menjaga kualitas pelayanan dan memastikan kepatuhan terhadap standar operasional prosedur (SOP).
- e. Evaluasi (*Evaluation*) dilakukan secara rutin dengan survei kepuasan masyarakat dan kepatuhan internal, yang memberikan umpan balik untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

2. Kualitas Pelayanan Paspor

- a. Responsivitas (*Responsiveness*) Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tual terlihat dalam upaya aktif melibatkan masyarakat melalui sosialisasi, forum diskusi, dan penerimaan umpan balik yang membantu untuk mengetahui dan memenuhi kebutuhan masyarakat.
- b. Responsibilitas (*Responsibility*) tercermin dalam prosedur pelayanan paspor yang terstruktur dan transparan, di mana setiap tahapan pelayanan dilakukan dengan jelas dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hal ini menjamin bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berjalan dengan adil dan sesuai standar.
- c. Akuntabilitas (*Accountability*) dijalankan melalui pengumpulan umpan balik dari masyarakat, baik melalui survei maupun saluran pengaduan lainnya, dengan tindak lanjut yang transparan dan cepat untuk memastikan masalah yang muncul segera diperbaiki.

Secara keseluruhan, Kantor Imigrasi Kelas II TPI Tual telah menunjukkan komitmen yang tinggi dalam memberikan pelayanan paspor yang cepat, tepat, dan sesuai dengan harapan masyarakat. Masyarakat merasa puas dengan kualitas

elayanan yang diberikan, yang tercermin dalam hasil survei kepuasan masyarakat yang tinggi.

B. Saran

- a. Pelatihan Pegawai terus lakukan bagi pegawai untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
- b. Sosialisasi Lebih Banyak, lebih sering melakukan sosialisasi tentang prosedur paspor melalui berbagai media, sehingga masyarakat lebih paham dan tidak bingung.
- c. Perbaiki Sistem Pengaduan, memperkuat sistem pengaduan agar masyarakat bisa lebih mudah menyampaikan keluhan dan mendapatkan respons yang cepat.
- d. Evaluasi Berkala, lakukan evaluasi pelayanan secara berkala untuk mengetahui kekurangan dan melakukan perbaikan terus-menerus.