

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat terhadap pelayanan paspor di kantor imigrasi kelas I TPI Jambi dapat dikatakan sangat positif. Hal tersebut dapat dilihat sebagai berikut :

1. Berdasarkan perhitungan rata-rata yang merujuk pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang penyelenggaraan pelayanan publik, rata-rata yang diperoleh yaitu sebesar 3,44 dimana rata-rata tersebut berada pada interval 3,26 - 4,00. Sehingga persepsi masyarakat terhadap pelayanan paspor sudah dapat dikatakan telah memenuhi harapan masyarakat. Hal ini juga menunjukkan bahwa kinerja unit pelayanan yang berada di kantor imigrasi kelas I TPI Jambi pada tahun 2025 secara keseluruhan termasuk dalam kategori sangat positif.
2. Berdasarkan 10 indikator, persepsi masyarakat terhadap pelayanan paspor di kantor imigrasi kelas I TPI Jambi telah memenuhi harapan masyarakat dan telah menjalankan pelayanan publik dengan baik. Nilai tiap rata-rata indikator telah mencapai kategori sangat positif. Hal tersebut juga yang membuktikan bahwa pelayanan paspor di kantor imigrasi kelas I TPI Jambi berjalan sesuai standar penyelenggaraan pelayanan publik.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, adapun saran yang dapat diberikan yaitu sebagai berikut :

1. Persepsi masyarakat terhadap pelayanan paspor di kantor imigrasi kelas I TPI Jambi dikategorikan sangat positif. Maka dari itu diharapkan hal tersebut dapat dipertahankan ataupun dapat lebih di tingkatkan agar dapat menjadi lebih baik lagi.

2. Dilakukannya survei berkala mengenai persepsi masyarakat terhadap pelayanan paspor di kantor imigrasi kelas I TPI Jambi, sehingga dapat membantu memberikan penilaian terhadap pelayanan yang diberikan.
3. Terus berinovasi dengan memanfaatkan teknologi terbaru untuk meningkatkan efesiensi, personalisasi dan kemudahan akses layanan.