BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Kualitas Pelayanan Publik Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung mengenai Penggunaan Layanan Paspor *Online* dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Bukti fisik atau bukti nyata Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung dalam memberikan pelayanan permohonan pembuatan paspor telah nyata terlihat dan sudah memenuhi kebutuhan untuk melayani masyarakat. Hal ini terjawab pada bukti fisik atau bukti nyata terlihat yang ada saat ini telah memenuhi standar pelayanan.
2. Kehandalan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung dalam bentuk *website www.bandung.imigrasi.go.id* sudah cukup baik, bukan hanya sekedar formalitas sebagai salah satu instansi pemerintah yang bergerak di bidang keimigrasian juga diupayakan oleh aparatur agar masyarakat pengguna jasa layanan imigrasi mendapatkan kemudahan dalam berinteraksi dengan aparatur sehingga persepsi positif seperti keyakinan terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung selaku pelaksana pelayanan dapat tumbuh di mata masyarakat.
3. Ketanggapan dari aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung kepada masyarakat yang membutuhkan informasi layanan paspor *online* dan melakukan pra permohonan pembuatan paspor melalui layanan paspor *online*

pada *website www.bandung.imigrasi.go.id* telah dilaksanakan dengan cukup baik terutama dalam memberikan pelayanan yang tepat kepada masyarakat yang membutuhkan informasi dengan cepat dan tepat.

4. Jaminan dan kepastian yang diberikan aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung terhadap masyarakat yang mengajukan permohonan pembuatan paspor dan mencari informasi tentang layanan paspor *online* pada *website www.bandung.imigrasi.go.id* diketahui berjalan cukup baik.
5. Empati yang diberikan kepada masyarakat dibuktikan melalui kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memenuhi kebutuhan para masyarakat yang dilakukan aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung kepada masyarakat.

5.2 Saran

Berdasarkan pada kesimpulan di atas maka peneliti mengajukan beberapa saran yaitu:

1. Harus disediakan sebuah ruangan khusus untuk masyarakat dalam layanan-layanan *online*.
2. Perlu adanya aparatur tambahan di bagian *server* sebagai pengelola *website* layanan paspor *online*.
3. Iklan tentang adanya layanan paspor *online* perlu untuk memasang baliho atau spanduk yang besar.
4. Pengetahuan aparatur harus lebih ditingkatkan lagi, walaupun sebagian aparatur sudah cukup pengetahuannya.

5. Empati atau perhatian kepada masyarakat mengenai pemberian informasi tentang layanan paspor *online* perlu ditingkatkan lagi, demi terciptanya pelayanan yang berkualitas.