BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Kualitas Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung Dalam Pembuatan Paspor dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Bukti fisik atau Fasilitas fisik yang dimiliki Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk permohonan pembuatan atau penggunaan paspor terlihat nyata karena belum memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal ini terbukti dari fasiltas fisik atau bukti fisik yang ada seperti sarana yang ada di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung contohnya lahan parkir yang sempit, kursi yang tidak begitu banyak, dan pagawai yang masih kurang jumlahnya dalam pembuatan paspor dan aparatur belum menjadikan sistem penarikan uang secara transparan kepada masyarakat.
2. Kehandalan yang diberikan oleh aparatur Kantor migrasi Kelas I Kota Bandung dalam memberikan pelayanan pembuatan masih memiliki kekurangan, seperti ketepatan dan kecepatan dalam pembuatan paspor. Akan tetapi yang menjadi masalah adalah ketepatan waktu penyelesaian paspor yang belum sesuai dengan SOP karena kendala dari sistem yang digunakan adalah server system online dan juga salah satu masalahnya adalah masih banyak biaya ekstra yang harus di keluarkan oleh pengguna jasa dan tidak sesuai dengan tarif yang telah di atur.

3. Daya tanggap yang ada pada aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung terhadap masyarakat yang membutuhkan berbagai informasi-informasi yang mengenai pelayanan paspor dan yang melakukan pra pemohonan pembuatan paspor melalui layanan 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 telah diberikan aparatur Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung terhadap masyarakat yang akan mengajukan permohonan pembuatan paspor dan mencari informasi tentang layanan paspor diketahui berjalan cukup baik.
5. Empati yang diberikan aparatu Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung 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. Walaupun masih ada beberapa kekurangan karena untuk mengerti dan memahami keinginan dari banyak orang dengan latar belakang yang berbeda dan dengan berbagai karakter yang berbeda pula memang bukan hal yang mudah. Untuk itu pihak Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung harus lebih meningkatkan kualitas untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan sesuaidengan apa yang diinginkan masyarakat.

1.2 Saran

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

1. Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung di harapkan bisa lebih menigkatkan kualitas pelayana kepada masyarakat, terutama dalam hal perbaikan sarana dan prasarana, seperti lebih memperluas ruang tunggu agar lebih nyaman dan juga menambah alat foto dan sidik jari karena semua itu untuk menunjang proses pelayanan, serta menyelesaikan paspor tepat waktu sesuai dengan yang telah ditentukan.
2. Dalam hal pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung, sebaiknya masyarakat mengikuti prosedur yang telah ada, sabar untuk mengantri, mengikuti jadwal yang telah di atur, dan menghindari mengunakan jasa calo.
3. Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung di harapkan lebih menigkatkan pengawasan, memberikan sangsi untuk yang melanggar aturan, meningkatkan kualitas kecepatan dan keterampilan, serta melakukan lebih banyak pelatihan untuk semua pegawai.
4. Untuk terus meningkatkan kinerja pelayanan pegawai juga harus tetap sesuai prosedur, sifatnya yang berintegritas, profesional, lebih responsive ketika ada keluhan bisa langsung dibantu kemudian ramah dan tetap mendahulukan kepentingan masyarakat dalam pembuatan paspor.
5. Lebih menigkatkan sosialisai kepada masyarakat baik di kota maupun di desa, bisa lewat sarana media informasi, bisa dengan mengadakan tatap

muka langsung agar masyarakat lebih mengerti dan mengetahui prosedur untuk mengurus paspor.