BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai kualitas pelayanan publik keimigrasian pada pembuatan paspor, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. *Tangibles* pada Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya melalui pelayanan pembuatan paspor mengenai *tangibles* atau fasilitas fisik terkait ruang tunggu pelayanan, tempat parkir, toilet dan fasilitas lainnya sudah baik. Namun peralatan yang digunakan aparatur seperti komputer sering terjadi gangguan pada *software* maupun *hardware*. Kemudian gangguan pada server pusat saat menjalankan aplikasi SPRI. Kemudian penerapan sarana komunikasi berupa *website* yang tidak *up to date*.
2. *Reliability* pada Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya melalui pelayanan pembuatan paspor mengenai *reliability* atau kehandalan yang dilaksanakan aparatur Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya melalui pelayanan pembuatan paspor sudah berjalan dengan cukup baik, terlihat dengan adanya *over time* yang dilakukan aparatur menandakan adanya kehandalan dalam menjalankan tugas dan fungsinya aparatur. Namun dengan adanya *over time* menandakan bahwa tidak adanya kepastian waktu yang diberikan aparatur dalam proses pelayanan khususnya pelayanan pembuatan paspor.

3. *Responsiveness* pada Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya melalui pelayanan pada pembuatan paspor mengenai *responsiveness* atau kesigapan yang diberikan oleh pihak aparatur sudah berjalan dengan baik, dapat dilihat dari upaya yang dilakukan oleh pihak aparatur Kantor Imigrasi dalam memberikan rasa tanggap kesedian dalam membantu memberikan informasi mengenai pelayanan pembuatan paspor, namun dalam segi kecepatan memberikan pelayanan belum mampu memberikan pelayanan yang cepat hal ini disebabkan oleh kurangnya kemampuan aparatur dalam menyelesaikan masalah yang terjadi dalam komputerisasi proses pelayanan kurang cukup sigap dan terkesan membiarkan dan menunggu gangguan pada server kembali normal.
4. Pelayanan yang diberikan berdasarkan *assurance* atau jaminan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya melalui pelayanan pembuatan paspor yang diberikan kepada masyarakat sudah cukup baik, hal tersebut dapat dilihat dari pihak aparatur Kantor Imigrasi mempunyai pengetahuan dan kemapuan aparatur yang mampu menjalankan proses pelayanan, namun kaitan dalam kemampuan dan pelatihan yang diberikan hanya menjalankan mengenai pelayanan, tidak dibekali dengan kemamapuan memperbaiki bilamana terjadi masalah mengenai komputrisasi proses pelayanan.
5. *Empathy* atau empati apartur Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya melalui pelayanan pembuatan paspor sudah berjalan dengan baik, itu

terlihat dari pihak aparatur memahami kebutuhan masyarakat dan melayani dengan sikap ramah dan memberikan pelayanan secara adil.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian tersebut maka peneliti memberikan saran yaitu:

1. Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya perlu melakukan perbaikan faslititas fisik penunjang pelayanan diantaranya melakukan perbaikan peralatan atau perawatan berkesinambungan agar peralatan komputerisasi penunjang pelayanan bisa berjalan dengan baik, kemudian dari segi sarana komunikasi berupa *website* harus lebih *up to date* disosialisasikan kepada masyarakat agar dengan adanya *website* dapat menambah informasi mengenai keimigrasian dan dapat mempercepat suatu pelayanan.
2. Aparatur Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya melalui pelayanan pembuatan paspor harus memiliki kehandalan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan memberikan pelayanan yang lebih professional guna meningkatkan proses pelayanan.
3. Aparatur Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya melalui pelayanan pembuatan paspor harus lebih memahami kebutuhkan masyarakat mengenai pelayanan pembuatan paspor, aparatur harus lebih fokus dalam bekerja, dan dapat memanfaatkan waktu sehingga pelayanan bisa lebih maksimal serta cepat dan tepat waktu.

4. Jaminan aparatur Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya melalui pelayanan pembuatan paspor dapat terlihat dari pengetahuan dan kemampuan, dalam hal ini aparatur harus diberikan pelatihan khusus aparatur dalam menjalankan tugasnya serta mampu melakukan perbaikan yang cepat bilamana ada hambatan yang terjadi.
5. Empati aparatur Kantor Imigrasi Kelas II Tasikmalaya melalui pelayanan pembuatan paspor perlu lebih ditingkatkan dan dibiasakan lagi mengenai perhatian kepada masyarakat serta keadilan dalam suatu proses pelayanan.