

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis dalam pembahasan yang telah dijelaskan diatas, maka dapat ditarik kesimpulan mengenai kualitas pelayanan dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Jambi pada tahun 2017 sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan paspor pada kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Jambi dari aspek tangibles (bukti fisik) sejauh ini berada pada kategori “ baik” hal ini dapat ditunjukkan dengan kemudahan akses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat baik itu proses pelayanan, persyaratan yang diberikan hingga fasilitas yang diberikan juga sangat lengkap, bahkan di kantor imigrasi tersebut juga menyediakan ruang khusus untuk ibu menyusui serta ruangan untuk bermain anak-anak, dengan tujuan agar anak tidak bosan menunggu serta penampilan petugas yang sudah rapi, bersih dan mengenakan seragam dengan atribut yang lengkap.
2. Kualitas pelayanan pembuatan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Jambi dari aspek reliability (kehandalan petugas) dapat dikatakan ‘baik’ hal ini dapat dilihat dari kecermatan petugas dalam proses melayani para pemohon paspor sehingga paspor yang diterbitkan dapat dipertanggungjawabkan keabsahannya begitu juga dengan kemampuan

petugas Kantor Imigrasi dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan sudah baik serta standar pelayanan sudah sesuai dengan asas pelayanan publik yaitu transparan dan akuntabel dalam memberikan persyaratan pelayanan, adanya keluhan dari pemohon paspor

3. Kualitas pelayanan Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Jambi dari aspek Responsivitas (ketanggapan petugas) dalam memberikan pelayanan dapat dikatakan baik, hal ini dapat dilihat dari respon petugas imigrasi dalam memberikan pelayanan yang mana, petugas selalu sigap membantu dan memberikan arahan kepada masyarakat sesuai dengan tujuan dan kebutuhan masyarakat dan petugas selalu merespon setiap keluhan yang disampaikan oleh masyarakat terkait pelayanan paspor, dan hal ini tentu petugas kantor imigrasi sudah melakukan perbaikan kualitas pelayanan yang sebelumnya menjadi keluhan masyarakat yaitu kurang responsiv nya petugas terhadap para pemohon paspor.
4. Kualitas pelayanan Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Jambi dari aspek assurance (kepastian jaminan layanan) dikatakan baik, hal ini dapat ditunjukkan dengan jaminan waktu yang diberikan oleh petugas dalam memberikan pelayanan sehingga waktu penyelesaian sesuai dengan yang telah ditentukan yaitu 4 hari dari mulai mengisi formulir hingga proses diterbitkannya paspor, dengan demikian petugas kantor imigrasi sudah melakukan perubahan yang baik terkait waktu penyelesaian yang sebelumnya menjadi isu dan keluhan masyarakat kota Jambi.

5. Kualitas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Jambi dari aspek empathy (kepedulian) dapat dikatakan baik, hal ini dapat dilihat dari sikap petugas yang selalu mendahulukan kepentingan pemohon dan tidak diskriminatif, yang mana petugas memperlakukan semua masyarakat/pemohon dengan adil dan tidak memandang status sosial mereka, namun terdapat petugas yang masih menggunakan handphone pada waktu jam kerja berlangsung.

## **6.2 Saran**

Berdasarkan hasil analisis kualitas pelayanan dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi kelas 1 Kota Jambi pada tahun 2017, dengan ini penulis merekomendasikan kepada pihak kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Jambi untuk mengadakan alat genset sebagai penunjang dalam proses pelayanan disaat listrik padam, sehingga proses pelayanan paspor tidak tertanggu dan berjalan dengan baik dan perlu ditingkatkannya kedisiplinan petugas dalam waktu jam kerja berlangsung sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan maksimal dan dalam hal ini peran serta masyarakat juga penting dalam mentaati peraturan atau prosedur pelayanan yang telah ditentukan guna tercapainya pelayanan yang berkualitas.