

BAB VI

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa yang telah penulis lakukan mengenai Kualitas Pelayanan dalam Pengurusan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai, maka penulis dapat memberikan kesimpulan dari hasil penelitian dan memberikan saran-saran yang sesuai dengan temuan penelitian.

A. Kesimpulan

1. Kualitas Pelayanan dalam Pengurusan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Dumai dapat dikategorikan **Baik**, kenyataan ini terbukti dari penelitian yang penulis lakukan terhadap 5 (lima) indikator yaitu: *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy*. Dalam Kualitas Pelayanan dalam Pengurusan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai, dari 153 responden diperoleh skor secara keseluruhan sebanyak 7.928 dengan persentase 69,08%, berada pada kategori **Baik** karena berada pada rentang skor antara 6.885-9.180.
2. Faktor pendukung Kualitas Pelayanan dalam Pengurusan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai adalah:
 - a. Terdapatnya *Empathy* pada Kualitas Pelayanan dalam Pengurusan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai yaitu terdapatnya pegawai melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan), adanya pegawai memahami kebutuhan

pemohon secara spesifik dan adanya pegawai mendahulukan kepentingan pemohon.

- b. Terdapatnya *Assurance* pada Kualitas Pelayanan dalam Pengurusan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai yaitu adanya pegawai memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan, adanya pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan dan adanya pegawai memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.
- c. Terdapatnya *Responsiveness* pada Kualitas Pelayanan dalam Pengurusan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai yaitu adanya pegawai melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat, terdapatnya kemampuan pegawai dalam merespon setiap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan dan adanya pegawai merespon setiap keluhan pemohon yang melakukan pelayanan.

Sedangkan faktor penghambat Kualitas Pelayanan dalam Pengurusan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai adalah:

- a. Terdapatnya *Reliability* pada Kualitas Pelayanan dalam Pengurusan Paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai yaitu kecakapan pegawai dalam menindaklanjuti pemohon yang melakukan pelayanan melalui M-Paspor maupun Walk-In, keahlian pegawai dalam menggunakan sistem layanan elektronik

dalam proses layanan dan kemampuan pegawai dalam melaksanakan proses sesuai layanan SOP.

- b. Terdapatnya *Tangible* pada Kualitas Pelayanan dalam Pengurusan Paspur pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai yaitu kemudahan akses pemohon dalam mendapatkan pelayanan yang diberikan, proses layanan tempat dalam melakukan pelayanan dan ketersediaan fasilitas tempat pelayanan saat pemohon berada di ruang tunggu.

B. Saran

Adapun beberapa saran yang ingin penulis sampaikan kepada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai, yaitu:

1. Disarankan kepada Kepala Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai untuk mengarahkan pegawai keimigrasian untuk menyesuaikan prosedur pelayanan pembuatan paspor yang telah ditentukan dalam praktik sistem pelayanan sehingga apabila ada kendala diharapkan segera diberitahukan kepada pemohon sehingga tidak membuat pemohon menunggu dalam waktu yang lama.
2. Disarankan kepada seluruh pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai hendaknya bisa lebih ramah dan terbuka menanggapi keluhan-keluhan yang disampaikan oleh pemohon dan melakukan peningkatan atau perbaikan pada aplikasi untuk memperbaiki permasalahan-permasalahan yang telah teridentifikasi. Menindaklanjuti permasalahan yang telah disampaikan tersebut untuk

kemajuan pelayanan dan agar pemohon lebih puas lagi dengan layanan yang diberikan oleh pihak Kantor Imigrasi Kelas I TPI Dumai.

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, Atep Adya. Dasar - Dasar Pelayanan Prima. PT. Gramedia Pustaka. Jakarta. 2003.
- Hardiansyah, Dr, M.Si. Kualitas Pelayanan Konsep Dimensi Indikator dan Implementasinya. Gava Media. Yogyakarta. 2011.
- Ibrahim, Amin. Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya. Mandar Maju. Bandung. 2008.
- Lupiyoadi, Rambat. Manajemen Pemasaran Jasa. PT. Salemba Empat. Jakarta. 2001.
- Moenir, H.A.S. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Bumi Aksara. Jakarta. 2006.
- Moleong, J.L. Metodologi Penelitian Kualitatif. Remaja Rosdakarya. Bandung. 2010.
- Mukarom Zaenal dan Wijaya Laksana. Manajemen Pelayanan Publik. CV Pustaka Setia. Bandung. 2018.
- Nur Nasution, M. Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management). Ghalia Indonesia. Bogor. 2015.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. Manajemen Pelayanan. Pustaka Pelajar. Yogyakarta. 2007.

Samosir, Z.Z. Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan

Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU. 2005.

Sugiyono. Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. CV.

Alfabeta. Bandung. 2017.

Sugiyono. Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. CV.

Alfabeta. Bandung. 2018.

Tjiptono, Fandy. Prinsip- Prinsip Total Quality Service. Andi. Yogyakarta.
2000.

Tjiptono, Fandy. Manajemen jasa. Andi. Yogyakarta. 2004.

Tjiptono, Fandy. Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Andi.
Yogyakarta. 2012.

UNDANG-UNDANG

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.

Kepmempan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik* disebutkan tentang prinsip-prinsip pelayanan publik.

Kepmempan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/26/M.PAN/2/2004 tanggal 24 februari tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 8 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor.

Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2013 Pasal 34 dan 48 tentang jenis-jenis paspor yang dikeluarkan oleh Pemerintah Indonesia.

JURNAL

Annisa Azzahra Handriati, Sunaryo & Vembri Noor Helia. (2015). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Konsumen dengan Menggunakan Metode Servperf-IPA-CSI*. Teknoin Vol,21 No.4, 178-190

Herluinus A. Deda&Willy Tri Hardianto. (2018). *Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kota Batu*. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.Vol. 7 No. 3

Hildawati. (2021). *Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Samsat Dumai*. Jurnal Ilmu Administrasi Publik. Vol,7 No.1.

Selvi Rianti, Zaili Rusli & Febri Yuliani. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmu Administrasi Negara. Vol,15 No.3, 412-419