

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1 Kesimpulan**

Paspor Republik Indonesia merupakan salah satu produk pelayanan yang dikeluarkan pemerintah bagi masyarakat Indonesia yang hendak melakukan perjalanan antarnegara yang berlaku selama jangka waktu tertentu. Tersedianya paspor dapat memudahkan setiap masyarakat dalam melakukan berbagai macam kegiatan seperti perjalanan bisnis, liburan, ibadah, dan lain – lainnya di berbagai mancanegara. Produk layanan berupa paspor merupakan salah satu komponen dari pelayanan administratif. Pelayanan administratif berarti suatu bentuk pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk surat resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dokumen resmi tersebut misalnya dalam hal status kewarganegaraan berupa KTP (Kartu Tanda Penduduk), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Paspor, dan lain sebagainya. Pelayanan pembuatan paspor merupakan salah satu bentuk kegiatan dari pelayanan publik. Proses pelayanan pembuatan paspor sendiri dapat dilakukan di unit keimigrasian yang berada di setiap wilayah Indonesia salah satunya Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Bandung.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terhadap kualitas pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Bandung sudah cukup memenuhi kualitas pelayanan publik dengan baik, walaupun dalam memenuhi kualitas pelayanan dengan baik terdapat beberapa indikator yang seharusnya dapat dilakukan lebih baik lagi kedepannya. Dalam kesimpulan ini

peneliti akan menjawab 5 pertanyaan penelitian yang terdapat pada Bab I yaitu bagaimana kualitas pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Bandung berdasarkan dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Dalam menilai kualitas pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Bandung, peneliti menggunakan teori Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry dan peneliti mencoba menyimpulkan dari 5 dimensi tersebut yaitu antara lain:

### ***1. Dimensi Tangibles***

Dalam menyelenggarakan pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Bandung sudah cukup memenuhi dimensi tangibles. Hal tersebut terbukti dengan data dan fakta yang didapat oleh peneliti bahwa setiap pengguna layanan merasakan kepuasan pelayanan yang diberikan dengan baik khususnya di era pandemi Covid-19. Walaupun terdapat beberapa keluhan terkait proses pelayanan dengan akses online melalui APAPO (Aplikasi Pendaftaran Antrean Paspor Online) yang sering menjadi kesulitan bagi pengguna layanan. Adanya kesulitan terkait sistem antrian berbasis online pihak Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Bandung mencoba melakukan respon yang baik dengan membantu pengguna layanan yang kesulitan akan proses pendaftaran yang hendak berada di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Bandung.

### ***2. Dimensi Reliability***

Dalam menyelenggarakan pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Bandung sudah memenuhi dimensi reliability dalam memenuhi

kualitas pelayanan publik. Pelayanan yang berkualitas membutuhkan kecermatan sosok aparatur dalam memberikan pelayanan, memiliki standar pelayanan yang jelas, dan kemampuan / keahlian petugas atau aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan pembuatan paspor. Melalui indikator yang terdapat dalam dimensi reliability sudah dimiliki dan memenuhi oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Bandung dalam menyelenggarakan pelayanan pembuatan paspor.

### ***3. Dimensi Responsiveness***

Untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang baik melalui dimensi responsiveness harus dapat memenuhi indikator seperti merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan, sosok petugas melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat waktu, dan keluhan pengguna layanan dapat ditanggapi oleh pihak aparatur. Melalui indikator dimensi responsiveness, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Bandung dalam menyelenggarakan pelayanan pembuatan paspor telah memenuhi dimensi tersebut dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas. Hal tersebut terbukti dengan data dan fakta yang peneliti dapat bahwa setiap pengguna merasakan kepuasan terkait respon yang diberikan oleh setiap petugas salah satunya melalui duta pelayanan yang dimiliki oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Bandung. Selain itu, dari kecepatan dan ketepatan waktu proses pelayanan pengguna layanan merasakan bahwa pelayanan pembuatan paspor di instansi tersebut dapat dikatakan sangat tepat waktu dan terkait respon yang diberikan oleh para pengguna layanan ditanggapi dengan baik oleh pihak petugas di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Bandung baik melalui unit pengaduan masyarakat yang

tersedia di instansi tersebut dan media sosial seperti twitter, instagram, email, dan lain sebagainya.

#### ***4. Dimensi Assurance***

Pelayanan pembuatan paspor yang dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Bandung telah memenuhi indikator yang terdapat dalam dimensi assurance. Pelayanan tersebut memenuhi kualitas pelayanan dengan baik yaitu melalui sosok petugas di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Bandung memberikan jaminan tepat waktu, jaminan legalitas, dan pihak petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam proses pelayanan. Salah satu hal yang diterapkan dalam Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Bandung tidak hanya memberikan produk layanan yang diberikan kepada masyarakat atau pengguna layanan tetapi juga memberikan kepastian hukum yang berlaku di Indonesia.

#### ***5. Dimensi Emphaty***

Melalui dimensi emphaty untuk mewujudkan suatu pelayanan yang berkualitas harus dapat memenuhi indikator seperti mendahulukan kepentingan pengguna layanan, sosok aparatur melayani dengan berperilaku ramah dan sopan santun, dan petugas memberikan pelayanan dengan tidak diskriminatif (membeda – bedakan). Kualitas pelayanan paspor yang diselenggarakan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Bandung sudah terpenuhi dengan baik. Pihak petugas dalam memberikan pelayanan telah menjalankan pelayanan dengan mementingkan kebutuhan para pengguna layanan, bersikap sopan dan memiliki keramahan kepada pihak pengguna layanan, dan tidak diskriminatif dalam memberikan pelayanan. Perilaku

diskriminatif yang dijalankan oleh pihak petugas salah satunya memberikan prioritas utama terhadap kelompok rentan dan hal tersebut telah menjadi prosedur pelayanan yang harus dijalankan.

## 6.2 Saran

Setelah melakukan penelitian terkait kualitas pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Bandung, berikut ini terdapat saran yang diberikan peneliti untuk dapat meningkatkan kembali kualitas pelayanan pembuatan paspor agar semakin lebih baik di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Bandung yaitu antara lain:

1. Proses pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Bandung secara keseluruhan telah memenuhi standar yang baik. Tetapi, terkait dengan akses pelayanan yang dilakukan oleh pengguna layanan pembuatan paspor melalui APAPO (Aplikasi Pendaftaran Antrean Online) masih menjadi masalah bagi pihak pengguna layanan. Untuk itu peneliti memberikan saran untuk mengurangi keluhan terkait akan hal itu pihak Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Bandung dapat melakukan tata cara penggunaan APAPO melalui media sosial yang dimiliki agar pihak masyarakat sewaktu – waktu mengalami kesulitan dapat mengerti penggunaan APAPO tersebut. Hal tersebut dikarenakan partisipasi masyarakat dalam penggunaan APAPO sangat penting dalam proses pelayanan pembuatan paspor.

2. Merekomendasikan agar proses pemberian berkas atau dokumen – dokumen yang diperlukan dalam proses pelayanan pembuatan paspor dapat dilaksanakan secara online. Sehingga pada saat melakukan proses pemeriksaan berkas pihak petugas imigrasi dapat langsung melakukan verifikasi secara online. Selain itu, dengan adanya proses pemberian berkas atau dokumen – dokumen tersebut dapat mengurangi kurangnya kesadaran masyarakat atau pengguna layanan pembuatan paspor yang sering sekali tidak mempersiapkan dengan teliti dan baik akan berkas maupun dokumen – dokumen tersebut pada saat melakukan pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Bandung.

## DAFTAR PUSTAKA

### Referensi Buku

- Afrizal, Dr. *Metode Penelitian Kualitatif (Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Kualitatif Dalam Berbagai Disiplin Ilmu)*. Rajawali Pers. Depok. 2017.
- Hardiansyah. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya)*. Gava Media. 2018.
- Keban, Yeremias. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori, Dan Isu*. Gava Media. Yogyakarta. 2014.
- Khan, Haroon. *An Introduction to Public Administration*. University Press Of America. United Kingdom. 2008.
- Milakovich, Michael E. *Improving Service Quality in The Global Economy, Achieving High Performance in Public and Private Sectors*. Taylor & Francis Group. New York.
- Silalahi, Ulber. *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*. PT Refika Aditama. Bandung. 2017.
- Suyitno. *Metode Penelitian Kualitatif (Konsep, Prinsip, dan Operasionalnya)*. Akademia Pustaka. Malang. 2018.
- Zeithaml, Parasuraman, Berry. *Delivering Service Quality (Balancing Customer Perceptions and Expectations)*. The Free Press. New York. 1990.

### Referensi Jurnal

- Bachri, Bachtiar. *Menyakinkan Validitas Melalui Triangulasi Pada Penelitian Kualitatif*. Universitas Negeri Surabaya. Fakultas Ilmu Pendidikan.
- Hadi, Sumasno. *Pemeriksaan Keabsahan Data Penelitian Kualitatif Pada Skripsi*. Universitas Lambung Mangkurat. Banjarmasin. Jurnal Ilmiah
- Hasanah, Hasyim. *Teknik – Teknik Observasi (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu – Ilmu Sosial)*. Jurnal Ilmiah. Semarang.
- Krisdianto. *Penelusuran Data dan Informasi Secara Daring dan Manajemen Referensi*. Badan Penelitian Pengembangan dan Inovasi Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan. Juli,2020.

- Nilamsari, Natalina. *Memahami Studi Dokumen Dalam Penelitian Kualitatif*. Jurnal Ilmiah. Fakultas Ilmu Komunikasi. Juni, 2014.
- Rinaldi, Rudi. *Analisis Kualitas Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmiah. Biro Umum Sekretariat. Sumatera Utara.
- Wilonotomo, Bagas Hidayat Putra. *Inovasi Teknologi Pada Pelayanan Keimigrasian Khususnya Dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Dengan Penerapan EPS (Express Passport Service)*. Depok. 2018.

### Referensi Undang – Undang

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/Kep/M.Pan/7/2003 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor.
- Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian.
- Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

### Referensi Website

- Directorate General of Immigration, Ministry of Law and Human Rights of Indonesia. *Tingkatkan Layanan Paspor, Imigrasi Menerapkan Aplikasi Antrian Paspor Online dan Kemudahan Penggantian Paspor Hanya Melampirkan KTP dan Paspor Lama*. Diakses dari <http://www.imigrasi.go.id/index.php/en/news/headlines/1389-layanan-paspor>. Diakses pada tanggal 30 Januari 2020, pada pukul 20:13 WIB.
- Firmansyah, Rian. *Mulai 12 Juni, Kantor Imigrasi Kelas 1 A Bandung Buka Kembali Pelayanan Paspor*. Diakses melalui <https://prfmnews.pikiran-rakyat.com/mapay-kota/pr-13400318/mulai-12-juni-kantor-imigrasi-kelas-1-a-bandung-buka-kembali-pelayanan-paspor>. Diakses pada tanggal 04 Oktober 2020, pada pukul 19:30 WIB.
- Hengki Wijaya. *Ringkasan dan Ulasan Buku Data Penelitian Kualitatif (Prof. Burhan Bungin)*. Diakses dari [https://www.researchgate.net/publication/323691993\\_Ringkasan\\_dan\\_Ulasan\\_Buku\\_Analisis\\_Data\\_Penelitian\\_Kualitatif\\_Prof\\_Burhan\\_Bungin](https://www.researchgate.net/publication/323691993_Ringkasan_dan_Ulasan_Buku_Analisis_Data_Penelitian_Kualitatif_Prof_Burhan_Bungin), hlm 8. Diakses pada tanggal 11 April 2020, pukul 19:30 WIB.

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung. *Apa itu Eazy Passport*. Diakses melalui <https://kanimbandung.kemendikhum.go.id/apa-itu-eazy-passport/>. Diakses pada tanggal 26 Januari 2021, pada pukul 21:00 WIB.

LAPOR. Diakses dari [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id), pada tanggal 27 Februari 2020, pukul 20:40 WIB

Mukmilah, Amaliah. *Observasi*. Diakses dari <https://www.academia.edu/36251189/OBSERVASI>. Diakses pada tanggal 12 April 2020, pada pukul 20:15 WIB.

Syadeewa. *Teori Pelayanan Publik*. Diakses dari [https://www.academia.edu/27315823/Teori\\_Pelayanan\\_Publik](https://www.academia.edu/27315823/Teori_Pelayanan_Publik), pada tanggal 29 Februari 2020, pukul 21:25 WIB.