

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

1. Dari hasil penelitian tentang kualitas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang dalam proses pembuatan paspormaka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang dapat dikatakan baik. Kualitas pelayanan yang baik tersebut dapat dibuktikan sebagai berikut:
  - a. Adanya inovasi berupa aplikasi M-Paspor yang mempermudah antrian paspor dan pegawai di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang meninggalkan kesan positif melalui penampilan mereka yang rapi dan menarik. Pegawai memiliki tingkat profesionalisme yang tinggi yang berkontribusi pada kepuasan pengguna layanan yang ditunjukkan dengan adanya kecermatan pegawai dalam melayani paspor.
  - b. Dalam hal responsivitas, pegawai di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang menunjukkan responsivitas dan perhatian yang baik terhadap kebutuhan dan keluhan para pemohon layanan.
  - c. Dalam aspek *assurance*, petugas memberikan pelayanan tepat waktu dan transparansi mengenai biaya jaminan pelayanan.
  - d. Pada aspek *empathy*, pegawai menunjukkan sikap baik terutama saat proses kepengurusan, memberikan pelayanan dengan ramah dan dukungan

Namun demikian terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang, hal-hal tersebut yaitu sebagai berikut:

- a. Mengenai aspek konkret, dicatat bahwa fasilitas parkir di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang terletak cukup jauh dari gedung kantor, menyebabkan ketidaknyamanan dan ketidakteraturan dalam parkir kendaraan.
  - b. Adanya kecenderungan petugas memberikan kesan acuh terhadap keluhan masyarakat, dan belum terlihat fokus dan kesungguhan dalam merespon pengaduan tersebut.
2. Faktor pendukung dan penghambat dalam kualitas pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Semarang dalam penerbitan paspor mengungkapkan bahwa komitmen pegawai menjadi faktor pendukung utama. Pegawai menunjukkan komitmen yang kuat terhadap lembaga, memperlihatkan sikap kerja yang ditandai oleh keuletan dalam melaksanakan tugas dan rasa tanggung jawab yang tinggi. Di sisi penghambat, kondisi *server down* dan koneksi tidak stabil menjadi kendala utama. Selain itu, minimnya pengetahuan masyarakat terhadap persyaratan membuat paspor juga menjadi hambatan signifikan.

#### **4.2 Saran**

1. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang maka petugas di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang segera menanggapi setiap keluhan yang diajukan oleh masyarakat. Harapannya adalah agar para petugas ini dapat mempertahankan fokus dan memiliki tanggungjawab dalam upaya menanggapi keluhan masyarakat. Diharapkan untuk melakukan penataan kembali fasilitas parkir yang disediakan karena selama ini Masyarakat banyak mengeluhkan fasilitas parkir tersebut. Pegawai diharapkan untuk menjalankan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, khususnya

dengan mematuhi prosedur dan regulasi yang telah ditetapkan untuk memfasilitasi penyediaan layanan yang efektif kepada publik.

2. Hambatan-hambatan untuk Kantor Imigrasi Kelas I Semarang diperkuat oleh masalah seperti waktu *server* yang tidak beroperasi dan koneksi yang tidak stabil. Selain itu, kurangnya kesadaran masyarakat tentang persyaratan pengajuan paspor diidentifikasi sebagai faktor penghambat untuk kantor tersebut. Oleh karena itu, rekomendasi berikut diberikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Kantor Imigrasi Kelas I Semarang.
  - a. Mengingat masalah yang berulang terkait dengan waktu server yang tidak beroperasi dan koneksi internet yang tidak stabil, sangat penting bagi Kantor Imigrasi Kelas I Semarang untuk segera menanggapi dan memperbaiki tantangan ini. Evaluasi infrastruktur teknologi, implementasi sistem pemantauan rutin adalah langkah awal yang diperlukan. Selain itu, penting untuk memberikan pelatihan kepada pegawai dalam penanganan masalah teknis dan menjalin kerjasama yang efektif dengan penyedia layanan internet.
  - b. Mengingat kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai persyaratan pengajuan paspor, disarankan agar Kantor Imigrasi Kelas I Semarang aktif bekerja untuk meningkatkan kesadaran masyarakat. Ini dapat dicapai melalui inisiatif seperti mengadakan kampanye penyuluhan melalui berbagai saluran media, menyediakan panduan *online*, dan menawarkan layanan konsultasi *online* untuk memastikan pemahaman yang lebih baik terhadap proses pengajuan paspor. Hal ini diharapkan dapat mengurangi kebingungan masyarakat, mempermudah proses pengurusan dokumen, dan meningkatkan efisiensi.