

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pemaparan hasil penelitian pada bab sebelumnya maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara keseluruhan dapat dikatakan kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang kenyataannya mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan. Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka pelayanan dapat dikatakan bermutu. Di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung, kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas sudah bisa dikatakan baik, hal tersebut dapat tercermin dari beberapa hal seperti peranan sarana dan fasilitas pelayanan sangatlah penting dalam menunjang kelancaran kinerja pelayanan di samping peranan sumber daya manusianya sendiri. Untuk itu pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung diharapkan selalu memperhatikan sarana dan fasilitas yang ada, karena sarana dan fasilitas yang baik dapat menunjang citra atau *image* yang baik di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung itu sendiri dalam pembuatan paspor bagi masyarakat khususnya.
2. Berkaitan dengan citra pelayanan yang diberikan oleh petugas Kantor Imigrasi kelas I Bandung, sejak digaungkannya reformasi birokrasi, kasus kasus percaloan tersebut sudah sama sekali tidak terlihat di kantor imigrasi manapun. Bahkan jika pembuatan paspor hanya memperhatikan unsur ‘pelayanan’, maka kantor Imigrasi (kanim) Indonesia menjadi yang paling hebat di antara kantor kantor Imigrasi sedunia. Bayangkan, pembuatan paspor Indonesia paling lambat 4 hari. Bandingkan dengan Amerika, Malaysia, Singapura, dan Australia yang lebih canggih di sistem Informasi Teknologi (IT), sarana dan prasarana, hanya mampu menyelesaikan paspor paling cepat 4 minggu. Pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung berupaya menerapkan sistem *one*

*stop service* (OSS) dalam usaha pelayanan pemohon paspor dapat menyelesaikan semua proses permohonan paspor hanya dengan datang satu kali ke kantor imigrasi. Petugas imigrasi akan langsung melayani pemohon sampai tahap foto dan wawancara, setelah selesai melakukan pendaftaran/registrasi permohonan pembuatan dan perpanjangan paspor dan telah membayar ke Bank BNI.

3. Dalam mendukung jaminan pelayanan pembuatan paspor di kantor Imigrasi Bandung, pihak kantor Imigrasi juga memperhatikan kuantitas atau jumlah orang yang mengajukan permohonan pembuatan paspor. Dapat diketahui bahwa permintaan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Bandung setiap tahunnya mengalami perkembangan yang signifikan, oleh karena itu untuk memuaskan masyarakat yang membuat paspor, tentunya sangat membutuhkan sarana dan prasarana yang menjadi faktor pendukung salah satunya seperti tempat parkir yang memadai, ruang tunggu yang nyaman, teknologi informasi, alat cetak kemudian alat untuk pengambilan foto, dan alat sidik jari. Kemudian dari pengamatan dan wawancara secara langsung yang dilakukan oleh penulis, menunjukkan bahwa dalam proses pelayanan paspor baik di lihat dari segi persyaratan maupun dari segi prosedur yang di tetapkan yaitu melalui UU Nomor 6 Tahun 2011 dan Peraturan Pemerintah No 45 Tahun 2014 Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia. Selayaknya suatu kantor/instansi memberikan jaminan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan mengenai produk produk pelayanan sehingga dapat menimbulkan kepercayaan kepada pelanggan. Salah satu yang di perhatikan oleh penulis adalah untuk keterampilan pegawai dan pelatihan, serta ketelitian untuk meningkatkan pelayanan yang baik ternyata ada beberapa langkah dan kegiatan yang di lakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Bandung untuk semua pegawainya

## **5.2 Saran**

Berdasarkan penelitian dan pembahasan diatas, peneliti mengajukan pokok pokok saran yang dibagi menjadi saran akademis dan saran praktis

### **5.2.1 Saran Filosofis**

Peneliti berharap penelitian ini akan berguna bagi mahasiswa yang melakukan penelitian serupa. Selain itu peneliti juga berharap segala penjelasan yang telah dipaparkan dalam penelitian ini dapat memberikan gambaran dan contoh tentang bagaimana komunikasi pelayanan dalam pembuatan paspor TKI di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung.

### **5.2.2 Saran Akademis**

Peneliti berharap akan ada penelitian lanjutan mengenai komunikasi pelayanan pembuatan paspor diluar kota Bandung, dengan memperluas wawancara dengan informan informan yang berasal dari luar Kota Bandung, dengan tujuan untuk menjadi perbandingan apakah pelayanan di Kota Bandung sudah baik jika dibandingkan dengan pelayanan di kantor Imigrasi di luar kota Bandung.

### **5.2.3 Saran Praktis**

Berdasarkan hasil penelitian, maka saran praktis berkaitan dengan hal-hal yang perlu diperhatikan oleh calon TKI dalam mengajukan paspor antara lain:

1. Mencari informasi secara lengkap dan menyeluruh mengenai tata cara dan prosedur serta persyaratan yang harus dipenuhi calon TKI ketika ingin mengajukan permohonan pembuatan paspor

2. Melengkapi berbagai persyaratan yang dibutuhkan untuk mengajukan permohonan pembuatan paspor
3. Mengikuti alur atau prosedur pembuatan paspor dan tidak melakukan pembayaran diluar yang seharusnya, dengan tujuan untuk membantu mengurangi praktik percaloan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Ardianto, Elvinaro. 2010. Metode Penelitian Untuk Public Relations: Kuantitatif Dan. Kualitatif. Bandung: Simbiosis Rekatama Media

\_\_\_\_\_. 2007. Komunikasi Massa Suatu Pengantar. Bandung : Simbiosis Rekatama Media

Ardianto, Elvinaro dan Bambang Q-Anees. 2007. Filsafat Ilmu Komunikasi. Bandung: Simbiosis Rekatama Media

Creswell, John W. 2013. Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan. Mixed. Yogyakarta : Pustaka Pelajar