

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

Usaha pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yaitu pelayanan paspor yang merupakan bentuk kepedulian pemerintah dilatar belakangi oleh keluhan masyarakat yang masih merasa kesulitan dalam mengurus paspor, sehingga diadakanlah evaluasi dan pembenahan pada kekurangan yang dikeluhkan masyarakat dan memunculkan inovasi program kepengurusan paspor secara online.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian mengenai efektivitas, dapat ditarik kesimpulan bahwa upaya efektivitas pelayanan sudah dilakukan dengan sangat baik.
  - a) Pertama Aspek Tugas dan Fungsi, petugas memiliki tugas serta fungsinya masing-masing untuk bertanggungjawab dalam melaksanakan pelayanan yang maksimal sehingga hal ini bertujuan untuk pelayanan prima.
  - b) Kedua Aspek Rencana dan Program, aspek ini telah berjalan sebagaimana mestinya namun masih ada beberapa perbaikan agar lebih mempermudah masyarakat dan agar efektivitas penggunaan paspor online belum sempurna.

- c) Ketiga Aspek Ketentuan dan Peraturan, aspek ini sudah dilaksanakan sesuai dengan sistem informasi manajemen keimigrasian artinya alur program sudah berfungsi sebagaimana mestinya.
  - d) Keempat Aspek Tujuan atau Kondisi Ideal, inovasi program paspor secara online memiliki keunggulan yang menguntungkan bagi masyarakat pengguna dan masyarakat merasa sangat dilayani dan nyaman dengan pelayanan yang ada di Unit Layanan Paspor Bantul.
2. Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan pada pelayanan paspor online di Kantor Imigrasi Unit Layanan Paspor Bantul yang diukur berdasarkan indeks kepuasan masyarakat yang menunjukkan bahwa kelima indikator mendapat nilai puas dari masyarakat. Indikator yang mendapatkan nilai tertinggi adalah *Assurance* (jaminan) dan nilai terendah adalah *Emphaty* (empati). Kelima variabel tersebut yaitu:
- a) Variabel *Tangibles* (langsung) memperoleh jumlah skor dengan nilai 204 dengan kategori baik karena telah memenuhi sub indikator yakni kemudahan proses dan akses pelayanan.
  - b) Variabel *Reliability* (kehandalan) memperoleh jumlah skor dengan nilai 160 yang menyatakan puas dan sangat puas dengan petugas karena dapat membantu menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan sehingga mempermudah proses pelayanan.
  - c) Variabel *Responsiviness* (respon/tanggap) memperoleh jumlah skor dengan nilai 160,5 yang menyatakan puas dan sangat puas karena

petugas melayani dengan respon yang tanggap sehingga pelayanan menjadi prima dan cepat serta tepat sasaran.

- d) Variabel *Assurance* (jaminan) memperoleh skor dengan nilai 158 yang menyatakan puas dan sangat puas terhadap pelayanan dari petugas yang memberikan jaminan tepat waktu dan biaya dalam pelayanan.
- e) Variabel *Emphaty* (Empati) memperoleh skor dengan nilai 174,5 yang memberikan jawaban puas dan sangat puas terhadap sikap ramah dan sikap sopan santun petugas kepada pengguna layanan.

#### **4.2 Saran**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Direktorat jendral imigrasi sebagai penyedia layanan paspor terus membenahi sistem dan aplikasi paspor online agar lebih mempermudah masyarakat dalam mengaksesnya, selain itu harus diadakan sosialisasi baik melalui media elektronik, media cetak atau media sosial yang dapat dimaksimalkan sebagai pusat informasi dan layanan masyarakat.
2. Kantor imigrasi Unit layanan paspor Bantul yang terlibat langsung dalam proses pelayanan harus lebih tegas dan cepat tanggap serta berusaha bekerja sama dengan birokrat atau instansi lain untuk membantu mempermudah masyarakat mengurus paspor secara online dan juga meminimalisir kecurangan atau praktek-praktek yang merugikan masyarakat atau pihak imigrasi.