

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang sudah diuraikan pada bab sebelumnya, maka peneliti dapat menarik simpulan sebagai berikut:

1. Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)

Penilaian kualitas di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Batam dalam dimensi tangible menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masih kurang baik, dikarenakan keluhan masyarakat mengenai kurangnya lahan parkir, dan masih ada pemohon yang kebingungan untuk mencetak nomor antrian karena tidak langsung diarahkan oleh petugas.

2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Hasil penilaian reliability di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Batam menunjukkan bahwa, petugas sudah memberikan pelayanan dengan cermat, standar pelayanan sudah sesuai SOP, dan kemampuan petugas sudah ahli dalam mengoperasikan alat bantu.

3. Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Penilaian Responsiveness di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Batam menunjukkan bahwa, belum dilakukan dengan maksimal dikarenakan masih ada petugas yang kurang cepat respon untuk memberikan arahan kepada pemohon sehingga masih ada pemohon yang kebingungan saat hendak mengambil nomor antrian.

4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Hasil penilaian Assurance di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Batam menunjukkan bahwa, indikator jaminan legalitas, dan kepastian biaya sudah memenuhi indikator, namun indikator ketepatan waktu belum terpenuhi karena masih ada pemohon yang menerima layanan melebihi waktu yang telah dijanjikan.

5. Dimensi *Emphaty* (Empati)

Penilaian kualitas *Emphaty* di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Batam menunjukkan bahwa, petugas imigrasi sudah memprioritaskan kebutuhan pemohon, akan tetapi ada indikator yang belum terpenuhi adalah kurang ramahnya petugas dalam merespon pengguna layanan, masih ada keluhan masyarakat yang tidak dilayani dengan ramah.

6. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Batam

Organisasi sudah berjalan sebagaimana mestinya, sehingga pengambilan keputusan, dan pembagian kerja sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku. Secara kualitas SDM di Kantor Imigrasi sudah cukup baik dengan adanya pelatihan yang diberikan kepada petugas Imigrasi, namun secara kuantitas masih belum mencukupi sehingga akan lebih baik untuk menambah sumber daya manusianya. Sistem pelayanan yang ada di Kantor Imigrasi pada dasarnya sudah cukup baik dan jelas, sarana dan prasarana juga cukup baik hanya perlu beberapa perbaikan.

5.2 Saran

Berdasarkan simpulan diatas maka peneliti dapat memberikan saran bahwa Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Batam bisa meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memenuhi indikator- indikator yang belum terpenuhi seduai dengan dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*.

1. Dimensi Tangible yaitu dengan penambahan lahan parkir demi kenyamanan pengguna layanan untuk mencari tempat parkir, petugas selalu siaga memberi arahan kepada pemohon yang akan mengambil antrian, sehingga pemohon tidak akan kebingungan.
2. Dimensi Responsiveness, petugas harus cepat tanggap apabila melihat pemohon terlihat bingung, untuk menghindari keluhan dari pengguna layanan.
3. Dimensi Assurance, apabila ada kendala sebaiknya pemohon diinfo agar tidak menunggu terlalu lama, sehingga tidak ada kepastian waktu.
4. Dimensi Emphaty, petugas harus lebih sadar akan fungsinya sebagai pelayan publik, diharapkan bisa bersikap ramah dalam melayani masyarakat, guna menghindari keluhan.
5. Kurangnya sumber daya manusia sudah seharusnya segera dapat diatasi, dengan menambah sumber daya manusianya.