

BAB VI SIMPULAN DAN SARAN

6.1. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pemberian Paspor RI di Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang menunjukkan gap atau kesenjangan yang negatif (-0.70), dengan kata lain pelayanan yang diterima belum memenuhi harapan masyarakat dalam hal ini pemohon paspor atau pelayanan yang diberikan belum memuaskan.

Dengan menerapkan metode *servqual*, penelitian ini merinci hasil pengukuran kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. Berdasarkan perhitungan nilai rata-rata gap tingkat kepuasan pada masing-masing indikator pelayanan (*Item by Item Analysis*), dari seluruh indikator pelayanan (24 indikator) hanya 2 indikator pelayanan yang memiliki nilai rata-rata gap pelayanan dalam batas toleransi tingkat pelayanan yang masih sesuai harapan responden atau pemohon paspor, yaitu (1) kantor Imigrasi Tangerang menyelesaikan paspor paling lama 4 (empat) hari kerja setelah wawancara sesuai yang ditentukan dan (2) pegawai Imigrasi Tangerang selalu siap untuk melayani pemohon paspor; sedangkan 22 indikator lainnya memiliki nilai rata-rata gap pelayanan di bawah harapan responden. Dimana terdapat 3 indikator yang memiliki nilai rata-rata gap pelayanan yang signifikan bernilai < -1 yaitu indikator (1) Kantor Imigrasi Tangerang memiliki peralatan modern dalam melayani pemohon paspor dengan nilai rata-rata gap -1,04; indikator (9) pegawai Kantor Imigrasi Tangerang tidak pernah melakukan kesalahan dengan nilai rata-rata gap -1,17; dan indikator (14) tidak terdapat praktek percaloan di Kantor Imigrasi Tangerang dengan nilai rata-rata gap -1,30.

Berdasarkan perhitungan nilai rata-rata gap tingkat kepuasan pada masing-masing indikator pelayanan (*Item by Item Analysis*) juga dapat disimpulkan bahwa nilai rata-rata gap pelayanan yang memiliki nilai negatif tertinggi di Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang adalah masalah praktek percaloan,

sedangkan kesenjangan dengan nilai negatif yang terendah adalah masalah kesiapan pegawai kantor imigrasi untuk melayani pemohon paspor.

2. Berdasarkan perhitungan nilai rata-rata gap tingkat kepuasan pada masing-masing dimensi pelayanan (*Dimension by Dimension Analysis*) menunjukkan bahwa seluruh dimensi pelayanan pemberian Paspor RI di Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang yang terdiri atas dimensi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* memiliki gap bernilai rata-rata negatif atau belum memenuhi harapan masyarakat dalam hal ini pemohon paspor.
3. Berdasarkan perhitungan ukuran tunggal kualitas layanan, diperoleh kesimpulan bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan Paspor RI di Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang masih terdapat gap atau kesenjangan yang negatif antara pelayanan yang diterima dan pelayanan yang diharapkan masyarakat dalam hal ini pemohon paspor. Hasil analisis juga menunjukkan bahwa dimensi *Tangibles* merupakan dimensi yang memiliki tingkat kepuasan pelayanan terendah dibandingkan empat dimensi lainnya yaitu dimensi *Responsiveness*, *Assurance*, *Reliability*, dan *Empathy*.

Berbagai hasil analisis tersebut diperkuat dengan asumsi-asumsi yang diperoleh dari hasil analisis terhadap karakteristik responden, bahwa terkait komposisi jenis kelamin pemohon paspor, maka fasilitas pendukung kantor imigrasi yang berimbang dan memadai bagi laki-laki dan perempuan, informasi pelayanan paspor harus jelas dan mudah dimengerti, standar desain dan penyediaan fasilitas bangunan gedung yang memperhatikan aksesibilitas bagi masyarakat lanjut usia dan/atau para *difabel*.

6.2. Saran

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah diuraikan di atas, *secara praktis* bagi pelayanan Kantor Imigrasi di Indonesia khususnya Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang, penelitian ini menyarankan hal-hal sebagai berikut:

1. Secara empiris, untuk mencapai harapan kepuasan pemohon Paspor RI di Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang, maka harus dilakukan peningkatan pelayanan pada seluruh indikator pelayanan. Peningkatan dan/atau perbaikan pelayanan dilakukan dengan mengurangi atau mempersempit kesenjangan yang terjadi antara pelayanan yang diterima dan diharapkan oleh masyarakat. Sistem prioritas dapat diterapkan untuk memperbaiki atau mengurangi kesenjangan pelayanan, mulai dari jenis pelayanan atau masalah dengan tingkat kesenjangan yang memiliki nilai negatif tertinggi hingga yang bernilai terendah.

Peningkatan kualitas pelayanan terkait berbagai indikator dengan gap bernilai negatif dapat dilakukan melalui upaya antara lain:

- melakukan pengawasan secara konsisten terhadap pengurus jasa keimigrasian untuk menghindari terjadinya praktik percaloan, termasuk melakukan pengawasan melekat oleh atasan kepada bawahan untuk menghindari praktik percaloan oleh orang dalam dan perlu dilakukan koordinasi dengan pihak kepolisian setempat agar para calo sim khususnya pada hari jumat agar tidak berkeliaran di sekitar kantor imigrasi karena akan menimbulkan anggapan percaloan di imigrasi;
- mengadakan pelatihan untuk meningkatkan kapasitas sumber daya manusia pegawai kantor imigrasi khususnya Kantor Imigrasi Kelas I Tangerang khususnya yang terkait dengan penggunaan perangkat penerbitan paspor RI, seperti penggunaan alat scanner, mengetik cepat, penggunaan printer paspor serta penggunaan perangkat photo dan sidik jari;
- menata dan meningkatkan sarana dan prasarana penunjang pelayanan keimigrasian seperti menata ruang tunggu, membangun toilet yang lebih memadai baik dari segi jumlah dan ukuran, dan fasilitas lainnya yang juga memperhatikan kebutuhan perlindungan perempuan, masyarakat manula, dan *difabel*;

- mengembangkan sistem antrian menggunakan cara pemanggilan dengan menyebut nama/nomor yang dipanggil serta loket pemanggil agar tidak membingungkan masyarakat karena banyaknya panggilan tetapi tidak menyebutkan loket tujuan yang dipanggil; dan
 - menerapkan ketentuan dilarang merokok di kantor imigrasi dengan menyediakan ruang khusus untuk merokok bagi masyarakat dan pegawai yang merokok.
2. Secara normatif, peningkatan dan/atau perbaikan pelayanan dilakukan dengan menata kembali berbagai peraturan tentang pelayanan keimigrasian, khususnya standar dan/atau pedoman pelayanan pemberian Paspor RI di kantor imigrasi. Penataan yang dimaksud dapat dilakukan melalui dua pendekatan, yaitu: *pertama*, mengoptimalkan penerapan standar atau pedoman yang sudah ada dan menunjang proses pelayanan; dan *kedua*, menyusun atau membentuk standar atau pedoman guna menunjang proses pelayanan keimigrasian, contohnya standar bangunan gedung dan sarana kantor imigrasi.

Menyadari adanya keterbatasan penelitian sebagaimana diungkapkan di atas, maka *secara akademis* penelitian ini menyarankan untuk dapat dilakukan penelitian sejenis dengan mengambil topik penelitian pelayanan keimigrasian yang berbeda, dengan pendekatan metodologi yang juga berbeda, sehingga diharapkan akan semakin memperkaya khazanah literatur dan referensi tentang keimigrasian khususnya masalah pelayanan keimigrasian di Indonesia.