

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Setelah melakukan penelitian dan menganalisis temuan yang ada dilapangan maka penulis akan memberikan beberapa kesimpulan, diantaranya adalah :

1. Produktivitas pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya sudah efisien dan efektif dengan melayani sesuai dengan persyaratan dan penyelesaian berkas yang dilakukan dalam waktu yang singkat yaitu 3 (tiga) hari.
2. Kualitas Layanan dalam pengurusan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya telah dilaksanakan dengan baik oleh para petugas sesuai dengan alur dan standar operasional.
3. Responsivitas pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya telah memberikan pelayanan kepada pengguna jasa atau pengurus paspor dengan baik sesuai dengan harapan.
4. Responsibilitas merupakan responsibilitas dalam arti para petugas Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya telah memiliki kemampuan atau keahlian dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya dengan baik sesuai dengan aturan.
5. Akuntabilitas pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya yang dilakukan oleh para pelaksana sesuai dengan prosedur yang telah

ditetapkan, serta dapat anggaran dana yang digunakan secara tepat untuk mencapai tujuan dimana dana publik ditetapkan tidak digunakan secara ilegal.

6. Secara umum Kinerja Pelayanan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya sudah baik.

## **5.2 Saran**

Setelah menguraikan beberapa kesimpulan diatas, maka penulis akan memberikan beberapa saran yang dapat menjadi pertimbangan, diantaranya adalah:

1. Perlu adanya peningkatan dalam hal menangani masalah atau pengaduan, khususnya petugas yang melayani.
2. Perlu adanya koordinasi yang baik antara pihak pemohon dengan petugas pelayanan, agar. Tidak terjadi kesalahan dalam pengurusan paspor.