

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. proses komunikasi pelayanan publik dalam pembuatan paspor, terdapat pada semua prosedur pembuatan paspor dan pada setiap proses komunikasi pada prosedur pembuatan paspor tersebut memuat unsur-unsur komunikasi yang terdiri dari komunikator, pesan, komunikan, media, efek, umpan balik dan lingkungan fisik. Adapun prosedur pembuatan paspor yang terdapat proses komunikasi yaitu pendaftaran *online*, *check in* di loket *customer care* dan pelayanan pengaduan, pengambilan antrian di loket karcis antrian, memasukan berkas dan wawancara di loket penerimaan berkas permohonan, foto dan sidik jari di ruangan foto, pengambilan paspor di loket pengambilan paspor .
2. Kualitas komunikasi pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang terhadap pemohon dalam membuat paspor dari aspek *tangible* (berwujud), *reability* (kehandalan) berkualitas dan dari segi aspek *responsiveness* (tanggapan), *assurance* (jaminan dan kepastian), *emphaty* belum berkualitas, karena petugas kurang merespos pemohon dan tidak tepat waktu dalam pembuatan paspor serta tidak adanya kepedulian petugas kepada pemohon dalam pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.
3. Hambatan dalam komunikasi pelayanan publik pada pembuatan paspor, terdiri atas gangguan mekanik (*mechanical, channel noise*) terjadi karena

kerusakan sistem dalam pembuatan paspor, gangguan Semantik (*semantic noise*), terjadi karena pendaftaran online yang sering error, sehingga proses dalam pembuatan paspor tidak berjalan secara efektif, prasangka yang negatif kepada petugas, sehingga pemohon menganggap petugas kurang cekatan dan rintangan fisik juga terjadi pada lansia yang disebabkan karena kurangnya pendengarannya.

6.2 Saran

Peneliti menyarankan kepada pelaksana pelayanan pembuatan paspor :

1. Agar dapat memaksimalkan pelayanan publik dalam pembuatan paspor khususnya dalam proses pelayanan terhadap pemohon, dimana fungsi komunikasi dan perlu adanya sebuah perencanaan strategi komunikasi yang sangat matang dan terencana, sehingga dapat menciptakan persepsi positif dipikiran masyarakat mengenai pelayanan publik yang diberikan.
2. Pada kualitas pelayanan publik yang disampaikan petugas kepada pemohon, lebih bijak dalam melayani masyarakat, sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.
3. Dalam hambatan komunikasi dalam pelayanan paspor, agar dapat ditindaklanjuti dengan maksimal, sehingga pelayanan yang dirasakan masyarakat sangat maksimal.