

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa:

1. Peran Pelayanan Publik Dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat

Peran pelayanan publik yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Blitar adalah sangat berperan bagi masyarakat. Peran yang diterapkan meliputi kehandalan (*Reliability*), untuk meminimalisir pengaduan masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar banyak hal yang bisa kita perhatikan, salah satunya seperti prosedur layanan, efisiensi layanan, penanganan langsung, dan kedisiplinan pegawai.

Daya Tanggap (*Responsiveness*), untuk kantor imigrasi kelas II blitar sendiri sudah melaksanakan hal tersebut yang mana mau mendengar dan merespon masyarakat.

Jaminan (*Assurance*), Peran kantor imigrasi kelas II blitar saat melayani masyarakat sudah dapat dikatakan baik dan optimal.

Empati (*Emphaty*), Peran kantor imigrasi kelas II blitar salah satu hal penting yaitu dilihat dari Empati dan bisa di katakana bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat dikatakan baik.

2. Kendala Pelayanan Publik Dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat

Upaya Kantor Imigrasi Kelas II Blitar dalam pelayanan masyarakat khususnya dalam mengatasi masalah pengaduan demi terwujudnya

pelayanan publik yang lebih baik, pasti dipengaruhi oleh beberapa sumber-sumber keluhan antara lain adalah keluhan internal dan keluhan eksternal dan terdapat kendala.

3. Langkah-Langkah Yang Dilakukan Pelayanan Publik Dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat

Langkah-langkah yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Blitar antara lain pertama pemohon atau pelapor bisa datang langsung, juga bisa melalui media dan juga bisa melalui website. Kedua yang mana laporan pengaduan tersebut akan diteruskan kepada kepala bagiannya masing-masing. Ketiga yang mana setelah pengaduan itu diproses, kemudian pengaduan ditindak lanjuti dan tahap terakhir akan segera disampaikan kepada pemohon atau pelapor.

B. Saran

1. Saran untuk kantor imigrasi kelas II blitar

Bagi pihak kantor imigrasi kelas II blitar diharapkan selalu berupaya meningkatkan sosialisasi dan informasi yang jelas guna meningkatkan mutu pelayanan. Agar para masyarakat paham atas informasi terbaru dari kantor imigrasi kelas II blitar.

2. Saran untuk peneliti selanjutnya

Diharapkan agar waktu yang di gunakan untuk penelitian ini tidak singkat atau dengan kata lain penelitian ini membutuhkan waktu yang relative lama karena harus memastikan apakah kantor imigrasi kelas II blitar yang akan diteliti lebih terbuka dalam memberikan data-data seperti data pengaduan dari masyarakat.