

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka penulis mengambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Bandung diperoleh sebesar 63,02% ini menunjukkan nilai cukup. Kualitas pelayanan dilihat dari 5 indikator *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*. nilai terbesar di peroleh *Assurance* yang sebesar 68,10% ini menunjukkan nilai baik. Nilai terkecil di peroleh *Reliability* 58,60% ini menunjukkan nilai cukup .
2. Kepuasan masyarakat dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung di peroleh sebesar 56,62% ini menunjukkan nilai cukup. Kepuasan masyarakat dilihat dari 5 indikator kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga, biaya. Nilai terbesar diperoleh emosional yang sebesar 63,80% ini menunjukkan nilai cukup baik. Nilai terkecil di peroleh kualitas Produk 50,80% ini menunjukkan nilai kurang baik.
3. Terdapat pengaruh yang signifikan dari Kualitas pelayanan pembuatan paspot terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandung sebesar 44,7%, Sisanya sebesar 55,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan sebelumnya, peneliti mencoba memberikan saran yang mungkin menjadi masukan atau kontribusi bagi Intansi terkait khususnya Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Bandung sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan Kantor imigrasi Kota Bandung dibutuhkan konsistensi dalam hal waktu mengenai jadwal pembuatan paspor yang tidak sesuai dengan jam antrian.
2. Untuk meningkatkan kepuasan masyarakat di kantor imigrasi Kota Bandung agar mendengarkan keluhan masyarakat tentang pendaftaran secara online yang selalu bermasalah saat melakukan pendaftaran nomor antrian.
3. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat di kantor imigrasi kota bandung, diharapkan pegawai imigrasi perlu mensosialisasikan tatacara dan prosedur pendaftaran online pembuatan paspor .