

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian tentang Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang dapat dikatakan baik. Namun Kualitas pelayanan yang baik tersebut dapat dibuktikan sebagai berikut :

1. Pada aspek *Tangible*, Penampilan petugas bersih, rapi, dan ramah bahwa 89,60% pemohon menilai standar kualitas pelayanan publik dilihat dari penampilan petugas yang cukup baik.
2. Dalam aspek *Emphaty*, Petugas bersikap ramah dan sopan bahwa 88,20% yang membuat pemohon nyaman dalam proses pembuatan paspor.
3. Pada aspek *Reliability*, Petugas kantor menjelaskan prosedur pelayanan secara rinci dan jelas bahwa 87,40% pemohon merasa petugas memberikan layanan sesuai yang telah dijanjikan.
4. Dalam aspek *Responsive*, Petugas kantor menerima dan melayani semua masyarakat tanpa membedakan budaya dan sosial ekonomi bahwa 87,20% pemohon merasa petugas profesionalisme dalam melayani pemohon.
5. Pada aspek *Assurance*, Petugas Kantor dapat meyakinkan masyarakat tentang prosedur/alur pembuatan paspor yang aman dan nyaman

bahwa 88,40% pemohon merasakan aman selama membuat paspor, termasuk perlindungan terhadap data pribadi pemohon.

6. Kepuasan masyarakat, dilihat dari pertanyaan tentang pemohon puas dengan layanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang bahwa 85,60% banyak masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, terutama dengan proses pengurusan dokumen lancar dan sesuai waktu yang dijanjikan.
7. Loyalitas pelanggan, dilihat dari pertanyaan Pemohon merasa Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang memiliki reputasi yang baik bahwa 89,00% pemohon memberikan feedback yang positif pada Kantor yang menjadi nilai tambah untuk meningkatkan citra Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.

Dengan menggunakan indikator-indikator ini, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang dapat melakukan evaluasi menyeluruh terhadap kualitas layanan yang petugas berikan dan memahami area mana yang perlu ditingkatkan untuk memenuhi harapan masyarakat, kebutuhan masyarakat dan meningkatkan kepuasan masyarakat.

4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dapat diajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi instansi, Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang maka petugas harus sabar menanggapi setiap keluhan yang diajukan oleh masyarakat serta untuk lebih memperhatikan kembali sarana dan prasarana terutama dari fasilitas parkir yang disediakan, karena selama ini masyarakat banyak mengeluhkan fasilitas parkir tersebut.
2. Bagi pemohon, disarankan untuk memberikan masukan-masukan kepada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang mengenai hal-hal yang menjadi pertimbangan pemohon memilih supaya Kantor dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan kepuasan dan kebutuhan pemohon.
3. Bagi Peneliti, diharapkan dapat memperluas objek penelitian, sehingga diperoleh temuan yang lebih valid. serta diharapkan dapat melakukan penelitian kepada faktor lain yang dapat mempengaruhi kepada kepuasan pelanggan.