

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berikut kesimpulan yang dapat ditarik peneliti:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Imigrasi Belakang Padang. Ini berarti bahwa bagus sebuah kualitas pelayanan yang diberikan sama pegawai disana dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat.
2. Kompetensi pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Imigrasi Belakang Padang. Berarti jika kompetensi pegawai Kantor Imigrasi bagus, ini berakibat tingkat kepuasan masyarakat bertambah atau meningkat.
3. Kualitas pelayanan dan kompetensi pegawai secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Imigrasi Belakang Padang. Yang mana jika proses keduanya digabungkan akan memiliki pengaruh pada tingkat kepuasan masyarakat.

5.2 Saran

Melihat beberapa kesimpulan yang sudah dibuat peneliti, terdapat beberapa saran yakni:

1. Bagi kantor Imigrasi Belakang Padang diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan mampu memperbaiki kualitas-kualitas yang sebelumnya.
2. Bagi kantor Imigrasi Belakang Padang, sebaiknya memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan, serta kompetensi pegawai dalam melayani lebih di tingkatkan agar dapat berkembang lebih baik lagi. Supaya mesyarakat dapat merasakan kenyamanan pada saat pembuatan paspor.
3. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan bisa membuat pengkajian ulang dengan memperdalam ataupun mengembangkan variabel penelitian seperti kualitas pelayanan, kompetensi pegawai, sehingga dapat diperoleh variabel - variabel lain yang mempengaruhi kepuasan masyarakat.