

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh reliabilitas, respon, dan empati petugas terhadap kualitas layanan pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung. Penelitian dilakukan terhadap 397 responden dengan pelaksanaan penyebaran kuesioner secara langsung dilakukan pada tanggal 6 Januari sampai dengan 13 Januari 2025. Analisis data menggunakan aplikasi *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) Versi 26. Berdasarkan uraian pada pembahasan maka penulis menarik beberapa kesimpulan bahwa:

1. Hasil penelitian membuktikan bahwa variabel reliabilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung;
2. Hasil penelitian membuktikan bahwa variabel respon berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas layanan pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung;
3. Hasil penelitian membuktikan bahwa variabel empati berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas layanan pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung;
4. Hasil penelitian membuktikan bahwa variabel reliabilitas, respon, dan empati petugas secara bersama-sama berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas layanan pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan di atas, maka peneliti akan memberikan beberapa saran terkait hasil penelitian, yaitu:

1. Diketahui bahwa beberapa hal yang dapat meningkatkan kualitas layanan petugas layanan paspor adalah respon dan empati. Kedua hal tersebut masih perlu perbaikan guna meningkatkan kualitas layanan paspor yang

juga dinilai kurang baik. Pemohon yang menerima layanan dengan kualitas yang baik cenderung akan merasa puas dengan pengalaman mereka dan memenuhi ekspektasi mereka. Selain itu kualitas layanan yang baik juga meningkatkan citra Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung di mata masyarakat. Pemohon yang merasa dihargai dan diperlakukan dengan baik akan berbagi pengalaman positif mereka baik secara langsung maupun melalui *google review*;

2. Perlu dilakukan monitoring dan evaluasi secara berkala oleh Seksi terkait terhadap perbaikan reliabilitas, respon, dan empati petugas untuk meningkatkan kualitas layanan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung;
3. Disarankan kepada petugas layanan paspor untuk dapat meningkatkan respon dengan lebih tanggap atas keluhan yang dirasakan oleh pemohon paspor;
4. Disarankan kepada petugas layanan paspor untuk dapat melayani pemohon dengan sikap ramah dan sopan santun;
5. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk dapat meneliti dengan menggunakan variabel-variabel baru supaya hasil penelitian menjadi lebih variatif dan menemukan fenomena baru di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung.