

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung, dapat disimpulkan bahwa:

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Pegawai: Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.
2. Pengaruh Sarana dan Prasarana terhadap Kinerja Pegawai: Sarana dan prasarana tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat: Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Masyarakat merasa puas ketika mendapatkan layanan yang sesuai dengan harapan mereka.
4. Pengaruh Sarana dan Prasarana terhadap Kepuasan Masyarakat: Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai turut berkontribusi pada meningkatnya kepuasan masyarakat terhadap layanan kantor imigrasi.
5. Pengaruh Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Pegawai: Kepuasan masyarakat yang tinggi mendorong pegawai untuk terus meningkatkan kinerjanya guna menjaga kepercayaan dan kepuasan masyarakat.
6. Peran Kepuasan Masyarakat sebagai Variabel Intervening pada Kualitas Pelayanan: Kepuasan masyarakat terbukti menjadi variabel mediasi yang memperkuat hubungan antara kualitas pelayanan dan kinerja pegawai.

7. Peran Kepuasan Masyarakat sebagai Variabel Intervening pada Sarana Prasarana: Kepuasan masyarakat tidak memediasi hubungan antara sarana dan prasarana dengan kinerja pegawai.

## 5.2 Saran

1. Fasilitas pengaduan tersedia dan mudah diakses oleh masyarakat: Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung perlu memaksimalkan fasilitas pengaduan, dengan perbaikan pada variabel ini yaitu masyarakat atau pengguna layanan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung lebih mudah mengakses informasi atau layanan yang digunakan oleh masyarakat, dan dampak dari perbaikan tersebut masyarakat mendapat kualitas pelayanan yang lebih maksimal.
2. Kondisi bangunan dan akses jalan yang baik: Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung perlu memperbaiki kondisi bangunan dan akses jalan yang dinilai kurang layak, khususnya akses jalan menuju gedung pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung.
3. Peningkatan Kompetensi SDM: Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung perlu mengadakan pelatihan berkala untuk meningkatkan kompetensi pegawai, khususnya dalam menghadapi kendala teknis pada aplikasi layanan sehingga informasi yang disampaikan ke masyarakat menjadi lebih kredibel. Adapun dengan diadakan pelatihan secara berkala berdasarkan kebutuhan yang mengacu pada masalah sesungguhnya, kendala yang dirasakan langsung oleh pengguna layanan (masyarakat), seperti kesulitan mengakses aplikasi dan gangguan aplikasi dapat diselesaikan

untuk tercapainya target layanan yang lebih baik (sesuai dengan standar yang telah ditentukan)

4. Meningkatkan tingkat penyelesaian layanan: Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung dirasa masih perlu meningkatkan tingkat penyelesaian layanan yang saat ini sudah baik, sehingga masyarakat lebih merasakan layanan yang diberikan sudah sesuai ekspektasi masyarakat. Walaupun berdasarkan survei sebagaimana telah disebutkan pada bab sebelumnya, tentu Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung sebaiknya memberikan perhatian khusus, masalah pelayanan yang berbasis pada penggunaan teknologi, dengan pemantauan secara baik oleh karyawan, dibekali dengan keterampilan teknis berbasis teknologi akan sangat membantu Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung dalam pencapaian target capaian kinerja (pelayanan) yang telah ditentukan sebelumnya.