

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti, dapat ditarik kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Blitar dapat dikatakan sudah memenuhi standar kualitas pelayanan yang baik di dalam memberikan pelayanan, ditinjau dari:

- a. Dimensi Berwujud (*tangibel*)

Kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Blitar ditinjau dari segi penampilan pegawai sudah memberikan pelayanan dengan baik yang dilihat dari fasilitas yang disediakan di ruang tunggu pelayanan, kenyamanan tempat yang bersih, kemudahan dalam melayani konsumen, kedisiplinan waktu pelayanan, serta kecepatan pegawai dalam menggunakan alat bantu.

- b. Dimensi Keandalan (*reliability*)

Kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Blitar, menunjukkan bahwa dalam proses pelayanan paspor sudah berjalan dengan baik yang dilihat dari segi kecermatan pegawai dalam meneliti berkas-berkas pemohon, standar pelayanan yang diterapkan yang sesuai dengan SOP

(Standar Operasional Prosedur), serta keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu.

c. Dimensi Daya Tanggap (*responsiveness*)

Kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Blitar yaitu pelayanan yang diberikan dari pegawai sudah baik, ditinjau dari cara pegawai menanggapi keluhan dari konsumen, pihak imigrasi sudah menyediakan kotak saran di ruang pelayanan, SMS *gateway* yang dapat langsung direspon oleh pegawai, pegawai sudah melaksanakan pelayanan dengan cepat dan tepat agar konsumen tidak menunggu terlalu lama, pegawai melayani konsumen dengan waktu yang sudah di janjikan yaitu tiga hari setelah proses pembayaran paspor sudah dapat diambil, pegawai juga sudah meminimalkan kesalahan seperti pegawai harus meneliti berkas-berkas milik konsumen dengan teliti.

d. Dimensi Jaminan (*assurance*)

Kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Blitar, ditinjau dari segi jaminan ketepatan waktu, jaminan biaya, jaminan akurasi pelayanan, jaminan pelayanan, serta jaminan dalam berkomunikasi dapat disimpulkan bahwa pegawai sudah memberikan pelayanan dengan baik dan optimal sesuai dengan slogan 3S salam senyum sapa yang diterapkan oleh seluruh pegawai di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar.

e. Dimensi Empati (*emphaty*)

Kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Blitar ialah bahwa pelayanan yang diberikan kepada konsumen yang ditinjau dari segi kemampuan atau kesediaan pegawai dalam melayani konsumen dapat dikatakan baik, karena pelayanan yang diberikan berdasarkan atas nomor urut antrian pemohon dimana pegawai tidak membeda-bedakan antara konsumen satu dengan konsumen yang lainnya. Kantor Imigrasi Kelas II Blitar melayani konsumen dengan menggunakan komputer atau sistem *online*, dari sistem *online* tersebut sering mengalami *trouble* yang terjadi dari pusat dan mengakibatkan sedikit terhambatnya sistem pelayanan.

2. Hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti, dapat ditarik kesimpulan bahwa Kepuasan Konsumen dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Blitar ialah konsumen merasa keberatan dengan biaya yang dibebankan sebesar Rp. 350.000,00 karena biaya tersebut tidak sesuai dengan pelayanan atau lama paspor yang telah dibuat, tetapi konsumen tetap membuat paspor dikarenakan konsumen merasa butuh.

B. Saran

1. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya terutama yang berkaitan dengan ekonomi Islam di bidang pelayanan.

2. Bagi Kantor Imigrasi Kelas II Blitar

Meningkatkan kualitas pelayanan, memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan, dan selalu menerapkan slogan 3 S yaitu senyum salam dan sapa. Mencegah terjadinya lampu mati atau komputer error agar proses pelayanan dapat cepat terlayani sesuai dengan hari yang telah ditentukan.