

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan islami, disiplin kerja pegawai, dan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan islami berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar. Semakin baik kualitas pelayanan islami yang diterapkan maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat. Indikator CARTER yang digunakan dalam penelitian mampu menggambarkan pengaruh kualitas pelayanan islami terhadap kepuasan masyarakat. Dari hasil penelitian, peneliti menemukan bahwa indikator yang bisa membantu meningkatkan kepuasan masyarakat adalah bukti fisik (*tangibles*) yang berupa penampilan pegawai yang rapi dan kepedulian (*emphaty*) yang berupa pelayanan ramah dan sopan dari pegawai. Selain itu, Kantor Imigrasi Kelas II Blitar juga mampu menerapkan kualitas pelayanan sesuai dengan nilai-nilai Islami yaitu *shiddiq, amanah, tabligh, dan fathonah*.
2. Disiplin kerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas II

Blitar. Semakin baik disiplin kerja pegawai yang diterapkan maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat. Keempat indikator yang digunakan dalam penelitian mampu menggambarkan pengaruh disiplin kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat. Dari hasil penelitian, peneliti menemukan bahwa Kantor Imigrasi Kelas II Blitar memiliki pegawai yang bertanggung jawab dan mampu menerapkan disiplin kerja yang baik sesuai dengan peraturan yang dibuat oleh kantor. Sehingga dengan adanya hal tersebut dapat membantu meningkatkan kepuasan masyarakat.

3. Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar. Semakin baik fasilitas yang disediakan maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat. Keenam indikator yang digunakan dalam penelitian mampu menggambarkan pengaruh fasilitas terhadap kepuasan masyarakat. Dari hasil penelitian, peneliti menemukan bahwa Kantor Imigrasi Kelas II Blitar memiliki perencanaan tata ruang yang baik, bersih, dan nyaman. Sehingga dengan adanya hal tersebut dapat membantu meningkatkan kepuasan masyarakat.
4. Kualitas pelayanan islami, disiplin kerja pegawai, dan fasilitas secara simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar. Hasil penelitian menunjukkan nilai positif, yang artinya apabila Kantor

Imigrasi Kelas II Blitar secara bersama-sama meningkatkan kualitas pelayanan islami, disiplin kerja pegawai, dan fasilitas, maka secara otomatis juga akan meningkatkan kepuasan masyarakat. Begitu juga sebaliknya, apabila Kantor Imigrasi Kelas II Blitar secara bersama-sama menurunkan kualitas pelayanan islami, disiplin kerja pegawai, dan fasilitas, maka secara otomatis juga akan menurunkan tingkat kepuasan masyarakat. Dari hasil penelitian, peneliti menemukan bahwa Kantor Imigrasi Kelas II Blitar mampu memberikan pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat. Sehingga dengan adanya hal tersebut dapat membantu meningkatkan kepuasan masyarakat.

B. Saran

Berdasarkan hasil temuan penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang telah dipaparkan sebelumnya, maka peneliti akan menyampaikan beberapa saran-saran yang berhubungan dengan penelitian ini agar nantinya dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait. Adapun saran-saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Akademisi

Dengan adanya hasil penelitian ini, diharapkan mampu memberikan manfaat dan bisa digunakan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan kualitas pelayanan islami, disiplin kerja pegawai, fasilitas, dan pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat. Bagi pihak akademisi, tentunya penelitian ini

masih memiliki banyak kekurangan dan keterbatasan dalam hal kajian teori, penelitian terdahulu, bahkan hasilnya. Dengan adanya keterbatasan tersebut diperlukan adanya penelitian lebih lanjut agar hasilnya bisa sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

2. Bagi Kantor Imigrasi Kelas II Blitar

Bentuk pelayanan yang dilakukan dan diterapkan oleh Kantor Imigrasi Kelas II Blitar sudah cukup baik, termasuk pelayanan yang dilakukan juga sudah sesuai dengan nilai-nilai Islam. Namun, untuk indikator lain seperti jaminan, kehandalan, daya tanggap, bukti fisik, dan kepedulian harus lebih ditingkatkan lagi agar nantinya juga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Untuk disiplin kerja pegawai di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar juga sudah cukup baik. Untuk lebih meningkatkan kepuasan masyarakat maka disiplin kerja tersebut harus selalu diperhatikan agar masyarakat tidak merasa kecewa. Sedangkan untuk fasilitas di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar, sudah bisa dikatakan sangat baik. Karena fasilitas yang disediakan cukup lengkap. Untuk kedepannya mungkin bisa ditambah dengan fasilitas-fasilitas lain yang bisa membantu meningkatkan kepuasan masyarakat. Selain ketiga variabel yang telah disebutkan, masih banyak lagi variabel lain di luar penelitian yang perlu ditingkatkan agar kepuasan masyarakat juga semakin meningkat.

3. Bagi Masyarakat

Sebelum membuka usaha baru baik dalam bidang barang maupun jasa, hendaknya masyarakat lebih memahami terlebih dahulu tentang bentuk-bentuk kualitas pelayanan yang baik dan sesuai dengan nilai-nilai Islam. Selain itu masyarakat juga lebih memperhatikan kedisiplinan kerja para pegawainya agar usaha yang dijalankan dapat berjalan dengan baik. Fasilitas yang disediakan sebaiknya juga disesuaikan dengan perkembangan saat ini agar usaha bisa lebih berkembang.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya hendaknya mampu untuk mengembangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan cara menambah variabel yang lebih banyak dan variatif sehingga dapat memberikan perbedaan dalam penelitian dan diharapkan mampu memberikan pengetahuan yang lebih banyak tentang variabel-variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat.