

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan di atas, terkait kualitas layanan di Kantor Imigrasi 1 Gorontalo maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut.

- 1) Berdasarkan aspek bukti fisik, dari empat indikator yang menjadi acuan hanya dua aspek yang sudah berkategori baik sementara dua aspek lainnya masih perlu pembenahan dan perbaikan agar kualitas layanan yang diharapkan oleh para pelanggan dapat diterima dengan baik.
- 2) Berdasarkan aspek kehandalan, dari dua indikator yang menjadi acuan, keduanya sudah berkategori baik, sehingga patut dipertahankan agar kualitas layanan yang diharapkan oleh para pelanggan selalu terjaga.
- 3) Berdasarkan aspek daya tanggap, dari empat indikator yang menjadi acuan, tiga sudah berkategori baik yang artinya sudah diterima oleh pengguna layanan dan mendapat nilai yang positif sementara satu indikator masih perlu diperbaiki agar tidak menimbulkan penilaian negatif dari pengguna layanan.
- 4) Berdasarkan aspek jaminan, dari tiga indikator yang menjadi acuan, ketiga-tiganya sudah berkategori baik, sehingga patut dipertahankan agar kualitas layanan yang diharapkan oleh para pelanggan selalu terjaga.
- 5) Berdasarkan aspek empati, dari empat indikator yang menjadi acuan hanya dua aspek yang sudah berkategori baik sementara dua aspek lainnya masih perlu

pembenahan dan perbaikan agar kualitas layanan yang diharapkan oleh para pelanggan dapat diterima dengan baik.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian ini, penulis menyarankan kepada pembaca yang akan melakukan penelitian selanjutnya, kiranya dapat melakukan penelitian di bidang kualitas layanan khususnya mengenai kualitas layanan di kantor-kantor atau instansi milik pemerintah. Penulis menyarankan hal tersebut mengingat minimnya penelitian mengenai kualitas layanan dikalangan mahasiswa jurusan manajemen, sementara banyaknya kantor instansi pemerintah yang langsung berhubungan dengan masyarakat yang seharusnya memberikan pelayanan terbaiknya ketika berhadapan dengan masyarakat.

Selain itu, kiranya peneliti selanjutnya dapat menyempurnakan berbagai aspek yang masing kurang dalam penelitian ini, mengingat penelitian kualitas layanan cukup rumit sehingga banyak hal yang harus diperhatikan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afifudin dan Beni Ahmad Saebani. 2009. *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: Pustaka Setia.
- Crystalia, Ones Gita. 2015. *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo*.  
<https://eprints.uny.ac.id/28594/1/Skripsi%20Ones.pdf>
- Eko Widodo, Suparno. 2015. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Gaol, Jimmiy. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. Kompas Gramedia.
- Irawan, Nata. 2017. *Tata Kelola Pemerintah Desa Era UU Desa*. Jakarta. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Kumolo Thahjo, dkk. 2017. *Nawa Cita untuk Kesejahteraan Rakyat Indonesia*. Jakarta. PT Kompas Media Nusantara.
- Kuswati, Ratna Esa. 2017. *Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul*.  
[https://eprints.uny.ac.id/56050/1/29.SKRIPTSI%20FULL\\_RATNA%20ESA%20KUSWATI\\_12402241050.pdf](https://eprints.uny.ac.id/56050/1/29.SKRIPTSI%20FULL_RATNA%20ESA%20KUSWATI_12402241050.pdf)
- Mahsun. 2012. *Metode Penelitian Bahasa (Tahapan Strategi, Metode dan Tekniknya) Edisi Revisi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Moleong, Lexi J. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Prasetyo, Reni. 2013. *Pelayanan Publik di Kecamatan Margoyoso Kabupaten Pati (Studi tentang Pelaksanaan UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik)*.  
<https://lib.unnes.ac.id/20000/1/3401407046.pdf>
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Imigrasi.

- Rukayat, Yayat. 2017. Kualitas Pelayanan Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasir Jambu (JIMIA). Jurnal Ilmiah Magister Admistrasi Vol. 11 No. 02 Tahun XI Juni 2017
- Sinambela, Lijan Poltak. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Alfabeta, Bandung.
- Suharsaputra, Umar. 2012. *Metode Penelitian (Kuantitaif, Kualitatif dan Tindakan)*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sedarmayanti. 2017. *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung. PT Refika Aditama.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Quddus, Fakhri Syahir Abdul dan Herry Hudrasyah. 2014. *The influence of service quality dimensions on customer satisfaction and customer loyalty in pt. Jne north bandung area*. Journal of Business and Management Vol. 3, No.5, 2014: 546-556.
- Yunan, Yusrizal Sufardi Mohd dan Azman Ismail. 2016. *Service Quality as A Predictor of Customer Satisfaction and Customer Loyalty*. Scientific Journal of Logistics. 2016, 12 (4), 269-283.