

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan tentang pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada kantor Imigrasi Kelas 1 Kupang. Maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Budaya Organisasi yang ada di kantor Imigrasi Kelas 1 Kupang sudah dilaksanakan dengan cukup baik oleh setiap pegawai disana, namun harus terus dipertahankan dan dimaksimalkan. Hal ini dibuktikan oleh hasil penelitian yang menunjukkan bahwa Budaya Organisasi berada pada kategori tinggi berdasarkan total nilai yang didapatkan sebesar 683 yang berada pada interval 672 – 755. Berarti Budaya Organisasi dapat dinilai baik dan juga hasil jawaban masyarakat yang hampir secara keseluruhan menilai bahwa budaya organisasi telah di terapkan dengan baik.
2. Sedangkan untuk Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Kupang juga sudah dilaksanakan dengan sangat baik. Hal ini dibuktikan oleh hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik berada pada kategori tinggi berdasarkan total nilai yang didapat sebesar 484 yang berada pada interval 480 – 539. Berarti Kualitas Pelayanan Publik dapat di nilai baik.

6.2 SARAN

Disarankan kepada Kantor Imigrasi Kelas I Kupang agar dapat mempertahankan setiap indikator – indikator sehingga proses pelayanan tetap berjalan dengan baik dan kualitas yang sudah dibangun untuk menciptakan kepuasan masyarakat dipertahankan dengan sikap ramah pegawai, berpenampilan baik serta mengerti kebutuhan dan menindak lanjuti keluhan yang disampaikan oleh masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto, 2005;223. “*Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*”, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Albrecht, Zemke, 2005. “*Custemer Satisfaction, Loyalty and Commitment in Service Organizations*”. Some Evidence from Greece Management Research News vol.29 No.12 pp 782.800.
- Arikunto, Sunorsimi, 2003. “*Prosedur Penelitian, Suatu Praktek*”. Jakarta: Bina Aksara.
- Gasperz, Vincent, 2005. “*Sistem Manajemen Kinerja Terintegrasi Balanced Scorecour*”.
- Kurniawan, Sinambela, 2006. “*Transformasi Pelayanan Publik*”, Yogyakarta, Pembaharuan.
- Luthas, Fred, 1998, “*Organisasi Behavior, Eighth Edition McGraw – Hill Internasional Book Company New York*.”
- Moenir, 2002. “*Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*”. Jakarta PT. Bumi Aksara.
- Peter F. Drucken, 2006. “*Budaya Organisasi*”.
- Robbins, Stephen, 2006. “*Perilaku Organisasi*”.
- Siagan P. Sondang, 1995, “*Teori Pengembangan Organisasi, Bumi Aksara, Jakarta*”.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Affendi, 2006. “*Metode Penelitian Survei (Editor)*”, LP3ES. Jakarta.

Sugiyono, 2005. "*Metode Penelitian Bisnis, Bandung, Alfabeta*".

Tika Pabundu, 2006. "*Budaya Organisasi Dan Peningkatan Kinerja Perusahaan PT Bumi Aksara, Jakarta*".

Zeitham dkk, 2003, "*Service Marketing (3rd ed), Tata McGraw Hill, New Delhi*".

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia No. 63/KEP/M.PAN/7/2003. "*Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*".

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 39 Tahun 2012, "*Pedoman Pengembangan Budaya Kerja*".

Undang-undang Republik Indonesia No. 6 Tahun 2011. "*Perilaku Organisasi*".

Undang-undang No 25, 2009. "*Pelayanan Publik*".

[https://id.m.wikipedia.org>wiki>Undang undang pelayanan publik.](https://id.m.wikipedia.org/wiki/Undang_undang_pelayanan_publik)