

BAB VI

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah penulis lakukan mengenai Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Buku Pelaut Pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai, dalam bab ini penulis akan menyimpulkan hasil temuan penelitian terhadap permasalahan yang ditulis dan akan mengemukakan serta memberikan beberapa saran yang berhubungan dengan temuan peneliti dalam pemecah masalah penelitian.

A. Kesimpulan

1. Kualitas pelayanan dalam pengurusan buku pelaut pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai dapat dilihat dari 5 (lima) indikator yaitu *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (respon/tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati) yang diperoleh dari hasil penelitian dapat dikategorikan **Baik**. Hal ini dibuktikan dengan perolehan total skor 4020 dengan persentase 85,07% dan memiliki frekuensi 56% dari 105 responden.
2. Faktor pendukung pada Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Buku Pelaut pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai yaitu adanya *reliability* (kehandalan) yang dapat dilihat dari adanya konsistensi pegawai dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan

kepada pengguna jasa dalam pengurusan buku pelaut dan adanya *assurance* (jaminan) yang dapat dilihat dari adanya jaminan legalitas buku pelaut yang di sahkan oleh syahbandar untuk menerbitkan buku pelaut.

Sedangkan faktor penghambat pada Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Buku Pelaut pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai yaitu masih kurangnya *tangible* (berwujud) yang dapat dilihat dari kurangnya fasilitas yang nyaman dalam mendukung pelayanan pengurusan buku pelaut, masih kurangnya *responsiveness* (respon/tanggap) yang dapat dilihat dari masih kurangnya respon yang diberikan pegawai terhadap keluhan pengguna jasa pada saat proses pelayanan buku pelaut dan masih kurangnya *emphaty* (empati) yang dapat dilihat dari masih kurangnya sikap pegawai yang peka terhadap keinginan pengguna jasa untuk dibantu pada saat pengisian format menuju registrasi.

B. Saran

1. Disarankan kepada Kepala Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai untuk membuka kerjasama dengan pihak rumah sakit pada wilayah kota Dumai sebagai *provider* dalam memberikan kemudahan akses untuk pengguna jasa yang akan mengurus surat keterangan sehat guna untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam pengurusan buku pelaut. Diharapkan

juga kepada pihak Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai agar dapat menyediakan tambahan fasilitas utama/pendukung yang dapat dinikmati oleh penerima layanan sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar dan nyaman sehingga dengan dilakukannya hal tersebut dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

2. Disarankan kepada Kepala Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai untuk lebih memperhatikan pegawai dalam melayani pengguna jasa. Hal ini dapat dilakukan dengan memberikan arahan dan pembelajaran kepada pegawai bagaimana cara memberikan tanggapan yang baik terhadap keluhan yang disampaikan pengguna jasa saat proses pelayanan, serta adanya kesadaran pegawai untuk membantu pengguna jasa apabila mengalami kesulitan pada saat proses pengurusan buku pelaut.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggara Sahya. 2012. Ilmu Administrasi Negara Kajian, Konsep, Teori Dan Fakta Dalam Upaya Menciptakan Good Government. Bandung: CV. Pustaka Setia
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta : Penerbit Gava Media
- Hayat, 2017. Manajemen Pelayanan Publik. PT Raja Grafindo Persada
- Komarudin. 2014. Reformasi Birokrasi Dan Pelayanan Publik. Jakarta: Genesindo
- Mahmudi. 2015. Manajemen Kerja Sektor Publik. Yogyakarta: Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN
- Moenir, H.A.S. 2016. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara
- Moenir, H.A.S. 2010. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara
- Ratminto, Winarsih. 2015. Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan *Chitizen's Charter* dan Standar Pelayanan Minimal: Pustaka Pelajar
- Riduwan, M.B.A. 2011. Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian. Bandung: Alfabeta
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2018. Reformasi Pelayanan Publik Teori Kebijakan dan Implementasi. Jakarta : PT. Bumi Aksara

Sugiyono. 2008. Metode Penelitian Administrasi. Bandung: Penerbit, CV.

Alfabeta

Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Administrasi. Bandung: Penerbit, CV.

Alfabeta

Tjiptono, Chandra. 2016. Service, Quality dan Satisfaction Edisi Ke 4:

Penerbit ANDI

Utami, C.W. 2006. Relationship Effort dan Kualitas Pelayanan Sebagai

penkuat Relationship Outcomes (Sebagai Tinjauan Konseptual

dalam Bisnis Ritel Modern di Indonesia)

Peraturan Perundang-Undangan :

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 36 Tahun 2012 diubah dengan

PM 71 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor

Kesyahbandaran Otoritas dan Pelabuhan Kelas I

Undang-Undang Pelayaran Nomor 17 Tahun 2008 pasal 207 ayat 3

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2008 tentang Dokumen Identitas Pelaut