

BAB VI

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan terhadap data-data penelitian guna mengungkap dan menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian yang berhubungan dengan Analisis Kualitas Pelayanan pada PT Pelabuhan Dumai Berseri Kota Dumai maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

A. Kesimpulan

1. Kualitas Pelayanan pada PT Pelabuhan Dumai Berseri Kota Dumai dapat dikategorikan Cukup Baik, kenyataan ini terbukti dari penelitian yang penulis lakukan terhadap 5 (Lima) indikator yaitu: *Tangible* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiviness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati).

Dalam Kualitas Pelayanan pada PT Pelabuhan Dumai Berseri Kota Dumai dari 92 responden diperoleh skor secara keseluruhan 2.752 (66,47%), berada pada kategori Cukup Baik karena berada pada rentang skor 1381-2760.

2. Faktor pendukung Kualitas Pelayanan pada PT Pelabuhan Dumai Berseri Kota Dumai adalah masih terdapat *Empathy* (empati) dan masih terdapat *Assurance* (jaminan). Sedangkan faktor penghambat Kualitas Pelayanan pada PT Pelabuhan Dumai Berseri Kota Dumai

adalah masih kurangnya *Tangible* (berwujud) dan masih kurangnya *Reliability* (kehandalan)

B. Saran

Berdasarkan faktor penghambat, saran yang ingin penulis sampaikan yaitu:

1. Disarankan kepada Direktur Utama PT Pelabuhan Dumai Berseri agar dapat meningkatkan fasilitas sarana dan prasarana yang memadai. Karena fasilitas yang memadai adalah salah satu penunjang keberhasilan organisasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat/penumpang.
2. Disarankan kepada Direktur Utama PT Pelabuhan Dumai Berseri untuk dapat mengarahkan karyawan agar lebih memberikan informasi yang secara cepat dan tepat kepada masyarakat/penumpang, sehingga masyarakat/penumpang dapat mengetahui informasi terbaru apabila ada perubahan yang mendesak.

DAFTAR PUSTAKA

- Budiono, Ajaran Umum Hukum Perjanjian PT. Indeks, Jakarta 2009
- Barata, Atep adya, dasar-dasar pelayanan prima, PT elek media komputindo, Jakarta, 2003.
- Hardiansyah, M.Si, Kualitas Pelayanan Publik, Edisi Revisi, Yogyakarta, 2018.
- Ibrahim, A,min, Teori dan Konsep Pelayanan, Jakarta : Mandar Maju 2008.
- Moenir, manajemen pelayanan umum Indonesia, bumi aksara, Jakarta, 2015.
- Moleong Lexy J, Metodologi Penelitian Kualitatif, PT. Rosdakarya 2008
- Nina Rahmayanty, Pelayanan PrimaGraha Ilmu, Jakarta, 2013
- Ratminto dan Atik septi Winarsih, Manajemen Pelayanan, Pustaka pelajar, Yogyakarta,2010.
- Sinambela, LijanPoltak, Reformasi Pelayanan Publik Jakarta 2006.
- Sugiyono, Metodologi Penelitian Administrasi, Metode R&D, Penerbit Alfabeta, Bandung, 2016.
- Suharsimi arikunto, prosedur penelitian, Rineka cipta, Jakarta, 2010.
- Surjadi, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, Cetakan kedua PT.Refika Aditama, Bandung, 2012
- Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Presiden Nomor 57/2013 tentang Lembaga Administrasi Negara
- Peraturan Daerah Kota Dumai No. 15 tahun 2012 tnggal 10 Oktober 2012 tentang perubahan bentuk badan Hukum dan Nama Perusahaan

Daerah Pelabuhan Dumai Bersemai menjadi Perseroan Terbatas

Pelabuhan Dumai Berseri

Keputusan Menteri Perhubungan No. KP 50 tahun 2014 tanggal 15 Januari

2014 PT. Pelabuhan Dumai Berseri memperoleh izin sebagai Badan

Usaha Pelabuhan (BUP).