

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Dari analisa yang telah dilakukan terhadap layanan Fungsi Marine TBBM Tg. Uban maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Jika dilihat secara keseluruhan dari indikator kepentingan layanan jika dibandingkan dengan indikator lainnya tingkat kepentingan tertinggi adalah ketepatan waktu bongkar muat. Sedangkan indikator yang memiliki nilai kepentingan terendah adalah indikator setiap proses pembayaran jasa pengurusan dokumen selalu disertai dengan disbursement.
2. Berdasarkan penilaian responden kinerja layanan dengan nilai tertinggi adalah indikator keramahan petugas kepada seluruh kru kapal sedangkan kinerja layanan terendah adalah indikator ketepatan waktu mulai bongkar muat BBM.
3. Berdasarkan analisa kepentingan dan kinerja terhadap dimensi SERVQUAL pada layanan Fungsi Marine TBBM Tg Uban ditemui bahwa responden menilai dimensi kehandalan petugas dan kondisi fisik adalah dimensi yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki. Dimensi daya tanggap dianggap sudah baik. Untuk dimensi jaminan dan empati responden menilai tidak diperlukan perbaikan layanan.
4. Berdasarkan analisa menggunakan Indeks Kepuasan Pelanggan secara keseluruhan Kinerja Fungsi Marine TBBM Tg. Uban adalah baik.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan peneliti menemukan beberapa indikator pelayanan yang perlu ditingkatkan pada kinerja layanan

Fungsi Marine TBBM Tg. Uban. Saran perbaikan yang dapat dilakukan oleh Fungsi Marine TBBM Tg. Uban adalah sebagai berikut :

- a. Fungsi Marine TBBM Tg Uban perlu memprioritaskan perbaikan pada dimensi kehandalan dan bukti fisik dan mempertahankan kinerja nya pada dimensi layanan daya tanggan karena menurut pihak kapal kinerja nya sudah dapat memuaskan pihak kapal.
- b. Berdasarkan beberapa wawancara kepada pihak kapal berikut adalah hal-hal lain yang dapat ditingkatkan pada layanan Fungsi Marine TBBM Tg. Uban:
  - 1) menambah jumlah pegawai yang menangani lepas sandar kapal.
  - 2) Memperbaiki koordinasi dengan pihak internal TBBM Tg. Uban maupun pihak luar yang terkait dengan layanan Fungsi Marine TBBM Tg. Uban dengan menyepakati batas maximum waktu proses pengurusan dokumen.
  - 3) Melakukan pengawasan terhadap petugas yang bertugas baik dalam proses sandar lepas kapal maupun bongkar muat BBM termasuk kepada kehadiran atau kelengkapan personil dan kelengkapan alat pelindung
  - 4) Meningkatkan sarana dan prasarana sandar dan lepas kapal maupun bongkar muat BBM seperti sarana kebersihan, penerangan dan kelengkapan serta memastikan sarana dan prasarana tersebut dapat digunakan seoptimal mungkin dengan memberikan perawatan secara berkala.