

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan analisis hasil penelitian, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan menurut indikator *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* pada KPPBC Tipe A2 Tangerang secara umum sudah baik kecuali untuk indikator *reliability* yang dinilai masih buruk. Jika indikator tersebut diurut dari yang tertinggi ke yang terendah maka hasilnya adalah *assurance*, *empathy*, *tangibles*, *responsiveness*, dan *reliability*. Kualitas pelayanan KPPBC Tipe A2 Tangerang menurut penilaian responden masih sebatas baik namun belum mencapai tingkat sangat baik.
2. Tingkat kepuasan Pengusaha Di Kawasan Berikat menurut indikator : penerimaan secara gembira dan ikhlas, efektifitas pelayanan, citra organisasi, dan orientasi pada kebutuhan pelanggan berdasarkan hasil penelitian menunjukkan responden puas atas pelayanan yang mereka terima. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan KPPBC Tipe A2 Tangerang dapat memenuhi harapan responden, namun kinerja pelayanan KPPBC Tipe A2 Tangerang belum mencapai tingkat melebihi harapan responden. Responden akan merasa sangat puas apabila kinerja pelayanan melebihi harapan mereka.
3. Berdasarkan uji hipotesis menggunakan korelasi Peringkat Spearman (*Spearman's rank correlation*) membuktikan ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan Pengusaha Di Kawasan Berikat (hipotesis mayor/utama) dan ada hubungan antara masing-masing indikator kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* dengan kepuasan Pengusaha Di Kawasan Berikat (hipotesis minor).

5.2. Saran

1. Berdasarkan Hasil Rapat Kerja DJBC tanggal 25 Maret 2009 diatur tentang pembentukan *Operation Room* dan penanganan kehumasan di KPPBC. Pengelolaan yang serius atas kedua fungsi ini bisa meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan PDKB secara signifikan. Isu-isu, kebutuhan-kebutuhan yang dianggap sangat penting oleh PDKB, dan masukan-masukan terbaru dapat diserap dengan segera. Kehumasan yang mampu mengedukasi PDKB atas atribut kualitas pelayanan dan kepuasan PDKB sesuai dengan kebijakan KPPBC Tipe A2 Tangerang, menjelaskan keterbatasan dalam pelayanan, dan lain-lain merupakan hal yang mendesak bagi KPPBC Tipe A2 Tangerang.
2. Kantor yang ditempati KPPBC Tipe A2 Tangerang saat ini merupakan kantor sementara. Saat ini pihak KPPBC Tipe A2 Tangerang sedang dalam persiapan membangun gedung kantor milik sendiri. Diharapkan gedung kantor yang baru memperhatikan tata letak dan fungsi ruang secermat mungkin yang mampu mengakomodir kebutuhan pegawai Bea dan Cukai dan para penerima pelayanan. Unit-unit yang bertugas melayani secara langsung penerima pelayanan, semuanya sebisa mungkin ditempatkan di lantai dasar sehingga memudahkan akses penerima pelayanan.
3. KPPBC Tipe A2 Tangerang diharapkan mampu memenuhi janji pelayanan kepada para penerima pelayanan secara konsisten. Tekad, kemauan, dan kemampuan untuk terus memberikan pelayanan yang lebih cepat, lebih baik, dan lebih murah kepada masyarakat sebaiknya tidak hanya menjadi slogan namun benar-benar bisa diwujudkan. Janji pelayanan dipajang di tempat-tempat yang strategis dan mudah terlihat oleh para penerima pelayanan. Dengan demikian penerima pelayanan memperoleh jaminan pelayanan secara jelas. Bagi petugas KPPBC Tipe A2 Tangerang dapat menjadi motivasi dalam memberikan pelayanan terbaik. Pemasangan pin pada setiap seragam petugas KPPBC Tipe A2 Tangerang atas komitmen memberikan pelayanan terbaik juga dapat memberikan motivasi bagi petugas.

4. Sistem *reward and punishment* dalam pelaksanaan tugas di KPPBC Tipe A2 Tangerang juga harus dijalankan secara konsisten. Hal ini sangat penting dalam menjaga semangat dan motivasi kerja petugas Bea dan Cukai. Petugas-petugas yang memiliki kinerja sangat baik dihargai dengan diberikan tugas yang sepadan dengan dedikasinya, diusulkan untuk mengikuti pelatihan teknis yang bisa meningkatkan keterampilan, pengetahuan, dan kariernya.
5. Mendorong *mind set* pegawai agar berorientasi pada pelayanan dan bertekad menjadikan KPPBC Tipe A2 sebagai instansi pelayanan publik yang dapat dibanggakan, dan menumbuhkan kebanggaan sebagai *customs administrator* dalam diri setiap petugas Bea dan Cukai. Kebanggaan yang bersifat positif akan melahirkan sikap merasa memiliki terhadap organisasi. Sikap merasa memiliki terhadap organisasi sangat diperlukan dalam meningkatkan kinerja organisasi dan membangun citra positif organisasi. Usaha yang dilakukan bisa berupa mengirimkan para pegawai mengikuti seminar atau pelatihan semacam *ESQ (Emotional Spiritual Quotient) training* dan/atau yang sejenisnya secara bertahap hingga semua pegawai mendapat kesempatan mengikutinya. Usaha lain bisa juga berupa menumbuhkan budaya malu di kalangan pegawai apabila berkinerja buruk.
6. Melakukan survei secara berkala terhadap penerima pelayanan pada KPPBC Tipe A2 Tangerang. Hal ini cukup efektif untuk mengetahui persepsi para penerima pelayanan atas kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap pelayanan KPPBC Tipe A2 Tangerang. Survei yang dilakukan secara berkala juga cukup efektif dalam memantau perubahan atribut-atribut dan indikator-indikator kualitas pelayanan dan kepuasan yang dianggap penting oleh penerima pelayanan sehingga semua upaya yang dilakukan dan kebijakan yang diterapkan KPPBC Tipe A2 Tangerang di dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat bisa tepat dan memenuhi kebutuhan penerima pelayanan.