

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Simpulan

Dengan mengacu pada latar belakang, pokok permasalahan dan tujuan penelitian, setelah dilakukan analisis terhadap data hasil penelitian dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

- a. Menurut responden kualitas pelayanan yang diterima dari Departemen Kelautan dan Perikanan dalam pemasangan transmitter *VMS* belum memuaskan. Responden menyatakan bahwa pelayanan yang diterima biasa saja, sedangkan pelayanan yang diharapkan adalah memuaskan dan atau sangat memuaskan.
- b. Hasil analisis dimensi kualitas pelayanan menunjukkan bahwa dimensi *Tangibles* (Tampilan fisik) memberikan tingkat kualitas pelayanan terendah dan dimensi *Empathy* (Kepedulian) memberikan tingkat kualitas pelayanan tertinggi.
- c. Berdasarkan analisis tingkat kepuasan terhadap atribut pelayanan, maka tingkat kepuasan tertinggi pada atribut keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan, sedangkan tingkat kepuasan terendah pada atribut jam kerja sesuai dengan kebutuhan pemohon.
- d. Hasil uji statistik mode terhadap persepsi responden untuk seluruh atribut pelayanan masih terdapat satu atribut yang menyatakan tidak puas, yaitu atribut jam kerja sesuai dengan kebutuhan pemohon.

## 5.2. Saran

Berdasarkan simpulan yang di atas, maka untuk meningkatkan kualitas pelayanan pemasangan transmitter VMS disarankan kepada Puskodal VMS DKP untuk :

- a. Memperbaiki dan menata ulang ruang pelayanan administrasi dengan memperbesar ruang tunggu serta menyediakan bahan bacaan di ruang tunggu agar pelanggan tidak bosan pada saat menunggu.
- b. Membangun jaringan LAN (Local Area Network) untuk seluruh komputer yang ada agar proses administrasi lebih cepat karena tidak harus memindahkan file dari satu komputer ke komputer lain secara manual.
- c. Menyediakan ruang tunggu di pelabuhan pangkalan kapal yang dilengkapi dengan TV dan bahan bacaan, agar sebelum pemasangan transmitter VMS dilakukan pemilik kapal dapat menunggu dengan nyaman.
- d. Melengkapi peralatan pemasangan transmitter VMS (*toll kit*) dengan peralatan yang lebih modern, agar proses pemasangan transmitter berjalan dengan cepat dan akurat.
- e. Menambah waktu pelayanan dari 8 jam sehari (pukul 08.00 s/d 16.00) menjadi 10 jam sehari (pukul 08.00 s/d 18.00) atau menggeser waktu pelayanan dari (pukul 08.00 s/d 16.00) menjadi (pukul 10.00 s/d 18.00) sesuai dengan harapan pemilik kapal.