

BAB VI

SIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan disajikan beberapa kesimpulan yang dapat dirangkum oleh peneliti berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan. Selanjutnya, berdasarkan hasil penelitian tersebut, peneliti juga mengajukan beberapa saran berkaitan dengan upaya untuk meningkatkan kinerja unit VKSK di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta.

1. Simpulan

Berdasarkan pengukuran kinerja unit VKSK dengan menggunakan pendekatan BSC, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Pada aspek pelanggan, berdasarkan penelitian yang dilakukan diperoleh data bahwa tingkat persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit VKSK adalah berada pada skala **sangat baik**. Dengan penilaian bahwa ke lima variabel ini dijumlahkan maka tingkat kepuasan pelanggan adalah sangat baik.
- b. Pada aspek pertumbuhan dan pembelajaran, dengan melihat gradasi yang telah ditetapkan maka kinerja unit VKSK pada aspek ini dapat dikategorikan **cukup baik**.
- c. Pada aspek Proses Bisnis Internal, pengukuran kinerja unit VKSK pada aspek ini menunjukkan tingkat kinerja **baik**. Pengukuran pada aspek ini terdiri dari 2 (dua) komponen, yaitu proses pelayanan dan layanan purna jual. Dari kedua komponen itu apabila dijumlahkan atau digabungkan akan mendapat kategori baik.
- d. Pada aspek keuangan, berdasarkan penelitian yang dilakukan diperoleh data bahwa tingkat penyerapan anggaran unit VKSK dikelola dengan baik. Dengan demikian kinerja keuangan unit VKSK dapat dikualifikasikan **sangat baik**.
- e. Berdasarkan hasil pengukuran kinerja pada keempat aspek diatas diperoleh tingkat kinerja unit VKSK secara keseluruhan yaitu sebesar empat puluh sembilan, delapan puluh delapan. Dimana skor terendah

Berdasarkan hasil penelitian, kinerja unit VKSK masih harus terus ditingkatkan untuk mencapai tingkat kinerja yang optimal. Upaya-upaya tersebut meliputi peningkatan dari keempat aspek yang dinilai pada penelitian ini, yaitu aspek pelanggan, aspek pertumbuhan dan pembelajaran, aspek proses bisnis internal dan aspek keuangan.

2. Saran

Dalam sub bab ini akan disajikan beberapa saran yang diharapkan dapat dilakukan oleh unit VKSK dalam rangka meningkatkan kinerja unit VKSK.

- a. Pada aspek pelanggan, unit VKSK harus secara berkesinambungan meningkatkan kualitas pelayanannya. Peningkatan kualitas pelayanan ini dapat dilakukan dengan memperbaiki sarana dan prasarana penunjang pekerjaan. Sehingga keluhan-keluhan pelanggan dapat diminimalisir. Selain itu juga membuat tempat untuk menampung keluhan dari pelanggan agar unit VKSK mampu merespon keluhan-keluhan tersebut dan menjadikannya motivasi untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang ada saat ini.
- b. Pada aspek pertumbuhan dan pembelajaran, sikap atasan terhadap bawahan yang telah berusaha memberikan pelayanan terhadap pelanggan dengan baik perlu dihargai, jangan hanya melihat dari kesalahannya saja. Dan mengurangi pola birokrasi yang terlalu banyak sehingga kepentingan pelanggan merasa diabaikan.
- c. Pada aspek proses bisnis internal, faktor yang perlu dilakukan adalah berusaha memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat, dan berusaha mengurangi kesalahan yang dianggap tidak perlu dilakukan seperti salah menerakan visa sehingga harus diganti dan memakan waktu. Hal tersebut akan merugikan pelanggan dan merugikan biaya produksi yang telah dikeluarkan oleh pihak Direktorat Jenderal Imigrasi.

- d. Pada aspek keuangan, pihak Direktorat Jenderal Imigrasi sebagai pihak yang bertanggung jawab penuh terhadap pelaksanaan pelayanan VKSK di seluruh tempat pemeriksaan imigrasi di Indonesia seharusnya mampu memberikan anggaran operasional yang lebih agar sarana dan prasarana yang ada mampu dipelihara dengan baik oleh petugas di lapangan. Jika ada komputer yang rusak dan perlu diperbaiki, sementara tidak ada komputer cadangan yang siap untuk membackup pelaksanaan pemberian pelayanan VKSK akan mengganggu kondisi yang ada saat ini karena jumlah komputer user yang ada saat ini sangat minim ditambah dengan adanya kerusakan komputer maupun printernya.

