

BAB IV

SIMPULAN

4.1 Simpulan

- a. Terkait kualitas layanan Seksi PLI di KPPBC TMP B Banjarmasin secara umum berdasarkan analisis kesenjangan antara kinerja yang diterima dengan harapan yang diinginkan pengguna jasa menunjukkan bahwa skor *gap* antara kinerja dan harapan cukup signifikan namun bernilai negatif. Artinya, pelayanan kepatuhan dan cukai yang dilakukan oleh Seksi PLI belum memenuhi harapan pengguna jasa. Meskipun demikian, secara keseluruhan berdasarkan skor kepuasan pengguna jasa menunjukkan hal positif yaitu berada pada jenjang “memuaskan”. Adapun simpulan untuk setiap dimensi adalah sebagai berikut.

1. Dimensi *Tangible*

Terdapat 5 dari 7 atribut yang memiliki *gap score* negatif (-) atau termasuk ke dalam kategori *weak*. Dengan demikian, maka dimensi penampilan fisik KPPBC TMP B Banjarmasin belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna jasa. Pengguna jasa mengharapkan adanya penampilan fisik yang baik khususnya terkait sarana dan prasarana yang lengkap dan canggih, serta tempat parkir yang luas dan aman.

2. Dimensi *Reliability*

Terdapat 2 dari 4 atribut yang memiliki *gap score* negatif (-) atau termasuk ke dalam kategori *weak*. Pengguna jasa lebih mengharapkan waktu penyelesaian layanan bisa diselesaikan sesuai target waktu dan SOP dibandingkan dengan kesiapan pegawai dalam melayani dan keakuratan dalam menginput data. Sehingga, dimensi keandalan layanan ini belum secara sempurna memenuhi harapan pengguna jasa.

3. Dimensi *Resposiveness*

Semua atribut di dimensi ini (5 atribut) memiliki *gap score* negatif (-) atau termasuk ke dalam kategori *weak*. Dimensi daya tanggap petugas pelayanan belum memenuhi harapan pengguna jasa. Pengguna jasa mengharapkan kecepatan dan ketanggapan petugas dalam melayani serta menindaklanjuti keluhan dan pertanyaan-pertanyaan yang diajukan.

4. Dimensi *Assurance*

Terdapat 6 dari 8 atribut yang memiliki *gap score* negatif (-) atau termasuk ke dalam kategori *weak*. Dengan demikian, maka dimensi jaminan belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna jasa, yang artinya pegawai pada Seksi PLI belum dapat meyakinkan pengguna jasa terhadap jaminan layanan yang baik.

5. Dimensi *Emphaty*

Hanya 1 dari 6 atribut yang memiliki *gap score* negatif (-) atau termasuk ke dalam kategori *weak*. Dengan demikian, pengguna jasa telah puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Seksi PLI khususnya menyangkut kemudahan

dalam mendapatkan pelayanan dan penggunaan bahasa yang mudah dipahami oleh pengguna jasa.

Selain itu, berdasarkan IPA dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Atribut yang termasuk ke dalam Kuadran I merupakan prioritas dan dianggap sebagai faktor yang penting/diharapkan oleh pengguna jasa dimana kinerja yang ada belum memuaskan sehingga pegawai PLI wajib mengalokasikan sumber daya yang layak untuk meningkatkan kinerja dari berbagai atribut tersebut. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah : (1) sarana dan prasarana pelayanan tersedia lengkap dan canggih dan (2) waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan target waktu.
2. Atribut yang termasuk ke dalam Kuadran II dianggap penting dan diharapkan sebagai faktor pendukung bagi kepuasan pengguna jasa sehingga pegawai PLI wajib memastikan kinerja seksinya terus mempertahankan prestasi yang telah dicapai. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah : (1) pelayanan dilakukan sesuai dengan SOP (Prosedur Operasi Standar), (2) kecepatan dan ketanggapan pegawai dalam melayani, (3) informasi pelayanan cepat tersampaikan, (4) pegawai selalu ada (*standby*) di kantor, (5) jam kerja pelayanan sesuai dengan yang ditetapkan, (6) terjalin komunikasi yang baik antara pengguna jasa dan pegawai, (7) pegawai sabar dalam melayani pengguna jasa, (8) pegawai bersikap ramah dan sopan, (9) tidak membedakan status/golongan dalam melayani, (10) pegawai menggunakan bahasa yang mudah dipahami, dan (11) pegawai mudah akrab dan mudah bergaul.

3. Atribut yang termasuk ke dalam Kuadran III dianggap tidak terlalu penting sehingga pegawai PLI tidak perlu memprioritaskan atribut-atribut tersebut. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah : (1) fasilitas pendukung tersedia dengan lengkap, (2) tempat parkir luas dan aman, (3) alur prosedur pelayanan dan syarat-syarat pelayanan terpasang dengan jelas, (4) kamar mandi/toilet bersih dan nyaman, (5) pegawai mampu memahami kebutuhan pengguna jasa, (6) pegawai menindaklanjuti keluhan pengguna jasa, (7) pegawai tanggap terhadap pertanyaan yang diajukan, (8) pegawai ahli, handal, dan menguasai bidangnya, (9) pegawai memiliki etos kerja yang bagus, (10) pegawai mampu menjelaskan syarat-syarat pelayanan, dan (11) lokasi kantor strategis dan mudah dijangkau.
 4. Atribut yang termasuk ke dalam Kuadran IV juga tidak terlalu penting/diharapkan sehingga pegawai PLI perlu mengalokasikan sumber daya terkait dengan atribut-atribut tersebut kepada atribut-atribut lain yang mempunyai prioritas penanganan lebih tinggi misal di kuadran II. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah : (1) ruang tunggu yang bersih, nyaman, dan luas, (2) ruang pelayanan bersih dan nyaman, (3) kesiapan pegawai dalam melayani, (4) keakuratan dalam menginput data, (5) keamanan dalam mendapatkan pelayanan, (6) kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, dan (7) pegawai melayani secara kekeluargaan.
- b. Terkait dengan faktor-faktor penghambat berdasarkan analisis kesenjangan antara kinerja dan harapan, terdapat 3 kesenjangan yang dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. *Gap 1* yaitu ketidaktahuan tentang apa yang konsumen harapkan. Sehingga, faktor penghambat yang mempengaruhi kualitas pelayanan Seksi PLI dalam hal ini adalah kurangnya pengawasan pegawai PLI terhadap proses pelayanan yang terjadi sehingga memunculkan ketidaktahuan tentang apa yang pengguna jasa maupun masyarakat harapkan
2. *Gap 3* yaitu kesenjangan kinerja pelayanan. Merujuk pada poin 1.b, dimana pegawai yang dimaksud adalah pegawai yang memiliki beban kerja ganda di unit pengawasan maupun unit pelayanan. Sehingga, faktor penghambat yang mempengaruhi kualitas pelayanan Seksi PLI adalah kemungkinan ketidakcocokan pekerjaan pegawai.
3. *Gap 5* yaitu perbedaan antara jasa yang diterima dengan jasa yang diharapkan. Hal ini dibuktikan dari hasil kuesioner yang dianalisis menggunakan metode *servqual* dimana ke-5 dimensi pelayanan memiliki *gap score* negatif (-) yang termasuk ke dalam kategori *weak*.