

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan Metode *Service Quality* yang telah dilakukan terhadap Calon Tenaga Kerja Indonesia didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Atribut yang masih kurang memuaskan terdapat pada diagram kartesius yaitu Petugas pelayanan cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan calon TKI dengan tingkat kesesuaian 88,89 %, Petugas selalu menyiapkan instruktur (PAP) dalam proses pembelajaran dengan tingkat kesesuaian 89,05%, Balai Pelayanan Penempatan dan Perlindungan TKI bertanggung jawab memberikan materi pembekalan akhir pemberangkatan kepada calon TKI yang sesuai dengan peraturan standar operasional prosedur PAP dengan tingkat kesesuaian 82,72 %, dan Petugas menetapkan jadwal pelaksanaan pembekalan akhir pemberangkatan (PAP) untuk calon TKI dengan tingkat kesesuaian 92,70 %.
2. Berdasarkan perhitungan menggunakan tingkat kesesuaian dengan nilai Gap ternyata menghasilkan perbaikan untuk terciptanya kepuasan kepada konsumen. Adapun prioritas yang harus mendapatkan perbaikan sesuai kemauan konsumen. Terutama pada atribut Petugas pelayanan cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan calon TKI dengan GAP -0,43, Petugas selalu menyiapkan instruktur (PAP) dalam proses pembelajaran dengan GAP -0,40, Petugas melayani dengan ramah dan sopan dengan nilai GAP -0,34, Loket pembayaran yang mudah dijangkau dengan nilai GAP -0,30, dan Petugas cepat dan teliti dalam menverifikasi dokumen dengan nilai GAP -0,30.

3. Sedangkan menurut atribut diatas maka saran – saran yang dapat memperbaiki kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan untuk calon tenaga kerja indonesia. Dengan memberikan suatu kotak saran dan kritikan yang dapat memperbaiki sistem kerja BP3TKI dan adanya tanggap atas keluhan yang diberikan TKI, Adanya jadwal dan instruktur yang selalu siap memberikan materi untuk para calon tenaga kerja indonesia tentang pembekalan akhir pemberangkatan, Memberikan sangsi atau hadiah kepada calon tenaga kerja indonesia yang mendapat pelayanan yang kurang baik dari sikap penerimaan calon TKI, Menempatkan suatu loket pembayaran dekat atau bersebelahan dengan loket administrasi agar memudahkan proses dan mempercepat waktu dalam mengurus yang dibutuhkan oleh calon TKI, dan Petugas harus selalu melakukan pemeriksaan ulang dokumen calon TKI agar tidak terjadinya kesalahan dalam memverifikasi dokumen calon TKI.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat dikemukakan beberapa saran yaitu sebagai berikut:

1. Hendaknya BP3TKI lebih memperhatikan hal-hal yang dianggap penting oleh konsumen dengan terus melakukan perbaikan layanan atau mempertahankan serta meningkatkan prestasi kinerjanya untuk memberikan kepuasan kualitas pelayanan yang diberikan.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan evaluasi bagi perusahaan BP3TKI untuk membantu menentukan strategis-strategis yang dapat membuat kinerja dan kepentingan konsumen lebih baik untuk selalu diprioritaskan pada peningkatan kualitas layanan dan kepuasan konsumen.