

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan terkait kualitas layanan dalam pengajuan keberatan di Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Reliabilitas (*reliability*)

Pelayanan telah dijalankan sesuai prosedur, namun masih terdapat kendala dalam kelengkapan dokumen dari pihak pemohon yang menyebabkan keterlambatan. Meskipun demikian, upaya pendampingan dan penjelasan dari petugas menunjukkan bahwa aspek keandalan tetap dijaga. Peningkatan kejelasan informasi awal menjadi kunci untuk memperbaiki efisiensi layanan.

2. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Petugas menunjukkan kesiapan dan kecepatan dalam merespons kebutuhan pengguna layanan. Keberadaan berbagai kanal komunikasi seperti loket, email, dan live chat mendukung kemudahan akses dan komunikasi yang cepat. Pelatihan berkala terhadap petugas menjadi bagian dari komitmen institusi dalam menjaga daya tanggap.

3. Jaminan (*assurance*)

Pegawai memberikan pelayanan secara profesional, sopan, dan informatif. Kepastian waktu penyelesaian pengajuan keberatan serta pengetahuan petugas yang memadai meningkatkan rasa percaya pengguna terhadap

lembaga. Dimensi ini telah dijalankan secara optimal dan sesuai dengan harapan masyarakat.

4. Empati (*empathy*)

Petugas menunjukkan sikap ramah, sopan, dan perhatian terhadap kebutuhan pengguna. Adanya berbagai saluran komunikasi dan pelayanan konsultasi memperkuat kesan bahwa institusi berusaha memahami dan mendampingi pengguna secara personal. Namun, efektivitas komunikasi tetap perlu ditingkatkan.

5. Bukti Fisik (*tangibles*)

Sarana dan prasarana pelayanan umumnya sudah baik, mulai dari ruang tunggu yang nyaman hingga media informasi yang mudah diakses. Namun, terdapat keluhan terkait keterbatasan fasilitas parkir yang perlu menjadi perhatian dalam pengembangan ke depan.

Secara keseluruhan, kualitas layanan dalam pengajuan keberatan di Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok telah menunjukkan standar yang cukup baik. Namun beberapa hal masih perlu perbaikan seperti informasi awal, fasilitas pendukung, dan efektivitas komunikasi. Implementasi lima dimensi *SERVQUAL* secara terpadu akan semakin meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian penulis memberikan beberapa saran untuk meningkatkan kualitas layanan sebagai berikut:

### 1. Peningkatan Sosialisasi

Diperlukan upaya yang lebih maksimal dalam menyampaikan informasi kepada pengguna layanan, khususnya terkait kelengkapan dokumen dan prosedur pengajuan keberatan. Sosialisasi ini dapat dilakukan secara konsisten melalui berbagai media, seperti situs resmi, media sosial, brosur, maupun papan informasi digital di area pelayanan. Penyampaian informasi yang jelas, terstruktur, dan mudah dipahami diharapkan mampu meminimalisir kesalahan administratif dari pihak pemohon, serta mempercepat proses penyelesaian keberatan.

### 2. Perbaikan Area Parkir

Disarankan untuk Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok melakukan perbaikan pada area parkir agar lebih ramah terhadap kendaraan berukuran besar. Selain itu, penambahan rambu petunjuk parkir, pelebaran akses masuk, serta penataan sistem parkir yang lebih terorganisir juga perlu dipertimbangkan guna meningkatkan kenyamanan dan efisiensi dalam penggunaan fasilitas tersebut.