

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang peneliti lakukan terhadap Inovasi Penggunaan Website 3AS Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Pusat Pelayanan Satu Atap (PPSA) Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok ini, kesimpulan yang peneliti dapatkan yaitu inovasi penggunaan website 3AS *Case Survey Management System* sudah memuaskan secara kualitas, citra, dan fungsinya, lebih efektif dan efisien serta output indikator dalam website 3AS memuaskan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dimana diukur dengan Teori Inovasi Ilmu Administrasi Negara Sebastian (2019) dengan lima (4) indikator, yaitu:

1. Inovasi Teknologi

Pada indikator inovasi teknologi dapat dikatakan sudah baik, efektif, dan dapat mencapai tujuan yang lebih mudah untuk melakukan survei kepuasan masyarakat serta dapat memecahkan permasalahan yang ada melalui pemanfaatan teknologi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik maupun bagi para pengguna jasa di Pusat Pelayanan Satu Atap (PPSA) Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok.

2. Inovasi Proses

Pada indikator inovasi proses ini dapat dikatakan sukses karena proses kerja yang dilakukan menjadi semakin cepat, mudah, dan efektif. Bagi organisasi yang melakukan pelayanan kepada masyarakat secara

langsung, indikator kesuksesan adalah peningkatan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan, yang dapat diukur melalui indeks kepuasan masyarakat (IKM).

3. Inovasi Metode

Pada indikator inovasi metode dapat dikatakan bahwa PPSA Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok sudah ikut berpartisipasi dengan mengimplementasikan cara-cara baru yaitu inovasi website 3AS *Case Survey Management System* untuk survei kepuasan masyarakat. Dengan adanya inovasi metode, dalam melakukan survei kepuasan masyarakat lebih efektif, efisien, mudah, dan cepat sehingga hal ini memiliki pengaruh positif dibandingkan dengan metode lama sebelum adanya website 3AS *Case Survey Management System*.

4. Inovasi Hubungan

Pada indikator inovasi hubungan dapat dikatakan bahwa para petugas pelayanan sudah memberikan penjelasan dengan baik dan tegas kepada para pengguna, memberikan sosialisasi mengenai informasi-informasi terbaru tentang pelayanan kepada pengguna jasa. Selain itu, indikator inovasi hubungan ini sudah dilakukan oleh Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok dengan adanya penandatanganan deklarasi pembanguanan zona integritas kawasan Pelabuhan Tanjung Priok.

5. Inovasi Produk

Pada indikator inovasi produk dapat dikatakan bahwa inovasi ini lebih tepat guna hingga kedepannya dikarenakan ketika mengakumulasi hasil capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) lebih valid dan datanya lebih jelas, kelebihan yang lain adalah hasil indeks kepuasan masyarakat sendiri outputnya untuk penilaian meraih predikat Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Bebas Bersih Melayani (WBBM) serta sebagai laporan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) yang dikirimkan ke Direktur Jenderal Perhubungan Laut serta delapan komponen yaitu informasi, persyaratan, prosedur atau alur, waktu penyelesaian, tarif atau biaya, sarana dan prasarana, respon, konsultasi dan pengaduan. Maka, hal tersebut menjadi *output* di Pusat Pelayanan Satu Atap Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok.

Selain itu, dalam penerapannya inovasi penggunaan website 3AS *Case Survey Management System* ini tidak memiliki hambatan yang signifikan untuk hasil indeks kepuasan masyarakatnya karena, hasilnya sendiri sudah terinput langsung pada website sehingga mempermudah proses survei kepuasan masyarakat dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Pusat Pelayanan Satu Atap (PPSA) Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok. Namun ada beberapa hal yang perlu diperhatikan khususnya pada indikator inovasi produk dan delapan dimensi peningkatan kualitas pelayanan publik pada website 3AS harus terus ditingkatkan karena, Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok belum mendapat predikat Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Bebas Bersih

Melayani (WBBM) sehingga kualitas pelayanan publik harus lebih ditingkatkan dan dimaksimalkan kembali.

Selain itu, masih terdapat inovasi yang belum tuntas yaitu pada inovasi teknologi dimana, inovasi website 3AS CSMS ini belum bisa diakses di handphone pengguna jasa, belum bisa diakses atau dibuka saat dirumah atau dimana saja, dan masih dalam bentuk website. Sehingga, diharapkan untuk kedepannya website ini dapat berkembang lagi menjadi sebuah inovasi berupa aplikasi yang dapat diakses dimana saja, kapan saja dan siapa saja dengan tetap mempertahankan privasi data.

5.2 Saran

A. Saran Praktis

Berdasarkan kesimpulan yang didapatkan dari hasil penelitian, peneliti memberikan saran mengenai Inovasi Penggunaan Website 3AS Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Pusat Pelayanan Satu Atap Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok, sebagai berikut:

1. Kepada PPSA Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok sebagai Unit Penyelenggara Pelabuhan (UPP) Direktorat Jenderal Perhubungan Laut yang menjadi salah satu satuan kerja yang diusulkan untuk Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) elektronik agar dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan publik yang sudah baik menjadi lebih baik dan maksimal lagi dengan memperhatikan apa yang diharapkan para pengguna jasa, meningkatkan fasilitas yang ada di ruang PPSA Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok agar

para pengguna jasa lebih nyaman lagi, menambah jumlah alat penunjang seperti tablet untuk mengisi survei kepuasan masyarakat tersebut karena, hanya tersedia satu tablet sedangkan para pengguna jasa lebih banyak sehingga menjadi kurang seimbang, serta alangkah lebih bagus lagi untuk kedepannya inovasi website ini dikembangkan menjadi sebuah aplikasi agar dapat di *download* melalui *handphone* para pengguna jasa dengan tetap menjaga privasi data indeks kepuasan masyarakatnya.

2. Kepada para pengguna jasa agar menggali lebih lagi informasi mengenai penggunaan website 3AS *Case Survey Management System* sehingga ketika akan mengisi survei kepuasan masyarakat lebih paham lagi mengenai website ini karena, banyak pengguna jasa yang masih gaptek dan terus mengikuti informasi yang jelas di PPSA Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok melalui sosialisasi maupun media sosial Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok.

B. Saran Teoritis

1. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk dapat menggali sumber-sumber dan referensi yang digunakan dalam penelitian, khususnya mengenai Inovasi Penggunaan Website 3AS Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di PPSA Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok.
2. Bagi peneliti selanjutnya, sebaiknya melakukan penelitian yang lebih mendalam mengenai Inovasi Penggunaan Website 3AS

Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di PPSA Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok.

3. Hasil penelitian hanya terfokus pada Inovasi Penggunaan Website 3AS Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di PPSA Kantor Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok, sehingga disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk bisa menggali penelitian mengenai implementasi inovasi penggunaan website 3AS maupun evaluasi penggunaan website 3AS dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

