

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pengamatan yang peneliti lakukan dapat disimpulkan bahwa ;

- 1) Kualitas pelayanan administrasi asuransi di PT. Asabri (Persero) Palembang sudah berjalan dengan baik dengan menerapkan dimensi kualitas pelayanan bukti langsung, jaminan, daya tanggap dan empati. Namun dalam beberapa aspek masih ada yang belum dilakukan dengan baik seperti fasilitas penunjang masih perlu dilengkapi lagi seperti tempat parkir yang kurang baik, masih sering terjadinya miss communication dalam memberikan informasi antara pegawai dengan pengguna layanan jasa dan masih terdapat Tindakan diskriminasi dalam membedakan pengguna layanan administrasi namun
- 2) Faktor penghambat kualitas pelayanan administrasi asuransi pada PT. Asabri (Persero) Palembang yakni pada Beberapa Sarana dan Fasilitas Belum memadai, adanya *Misscommunication* antara pegawai dan pengguna layanan jasa serta masih adanya diskriminasi atau membedakan pengguna layanan dalam pada PT. Asabri Palembang.

5.2 Saran

Berdasarkan dengan hasil penelitian yang peneliti teliti ada beberapa saran dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada PT. Asabri (Persero) Palembang diantara lain sebagai berikut :

- 1) Memberikan informasi lebih jelas lagi dengan menggunakan metode lain agar dapat memudahkan pengguna layanan mendapatkan informasi yang berada diluar Kota Palembang.
- 2) Tidak membeda-bedakan peserta pelayanan administrasi asuransi PT. Asabri (Persero) Palembang agar tidak terjadi kecemburuan diantara pengguna layanan lainnya.
- 3) mempertahankan fasilitas yang ada di PT. Asabri (Palembang) dengan meningkatkan lagi kualitas pelayanan yang masih dinilai kurang baik oleh pengguna layanan PT. Asabri (Persero).