BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai kualitas pelayanan di bidang kepegawaian dalam upaya efektivitas organisasi di Kementerian Agama Provinsi Maluku Utara dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam aspek bukti fisik (*tangible*) Kementerian Agama Provinsi Maluku Utara untuk kapasitas jumlah pegawai pelayanan 10 orang. Ruangan pelayanan terdapat meja meja pelayanan, meja kerja, computer berjumlah 6 buah set computer dan kursi kursi yang disediakan pegawai yang menunggu pelayanan. Kantor kementerian Agama Provinsi Maluku Utara belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada pegawai seperti masih sedikitnya kursi diruang tunggu, belum adanya meja untuk diruang tunggu, sarana informasi yang belum tersedia. Fasilitas seperti genset kurang dioptimalkan sehingga ketika listrik mati maka proses pelayanan pun juga akan berhenti total yang artinya pegawai tersebut tidak dapat melayani secara intensif.
2. Dalam aspek kehandalan (*reliability*), dari hasil penelitian terungkap bahwa pegawai Kementerian Agama Provinsi Maluku Utara merasa puas dengan pelayanan yang di berikan Bagian Pelayanan Kepegawaian Provinsi Maluku Utara dalam aspek reliability (kehandalan) mengenai kehandalan dalam menangani setiap keluhan pegawai, handal dalam segi waktu dan ketepatan proses pelayanan. Dengan memiliki kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu,

pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tampa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Yang artinya Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku Utara ini harus lebih kondusif dan berupaya dalam mentaati atau melakukan suatu pekerjaan dengan baik agar tidak terjadi. Dalam hal yang melibatkan kurangnya pegawai sehingga mengakibatkan penyelesaian suatu pekerjaan menjadi lambat dalam berproses. Dan yang harus dicegah yaitu dengan meningkatkan pekerjaan atau pegawai sehinggga bisa malakukan peningkatan kualitas pelayanan menjadi lebih baik dalam berproses.

3. Aspek daya tanggap (responsiveness) pegawai dalam hal membantu yang membutuhkan pelayanan khususnya pegawai yang bingung dengan pelayanan sudah terlihat antara pegawai yang lain yang saling berkomunikasi. Hal ini ditunjukan dari pegawai yang mau membantu kesulitan yang di alami.
4. Dilihat dari aspek jaminan (Assurance) khususnya keamanan di Kantor Kementerian Agama Provinsi Maluku Utara sudah menunjukan upaya meningkatkan kualitas pelayanannya terkait memberikan rasa aman bagi pegawai yaitu dengan menempatkan keamanan tersebut.
5. Aspek empati (empathy), yang diberikan pihak Kementerian Agama Provinsi Maluku Utara yaitu dengan memberikan kesan yang menyenangkan. Hal itu dapat terlihat dari sikap pegawai yang menerangkan dengan sejelas-jelasnya mengenai prosedur pelayanan dan menerima kritik maupun saran dengan sepenuh hati sebagai intropeksi untuk layanan yang lebih baik.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Kementerian Agama Provinsi Maluku Utara lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang dianggap kurang memuaskan dalam proses

pelayanan yaitu dimensi fasilitas fisik (tangible) agar pegawai dapat merasa puas dan nyaman saat melaksanakan pelayanan.

2. Mengadakan program penyuluhan melalui kepala Dukuh kepada pegawai, untuk membantu penyebaran dan pemahaman informasi kepada pegawai, mengenai hal-hal yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku Utara.
3. Menyelenggarakan pelayanan yang tidak memberatkan dan menyulitkan pegawai, pelayanan yang sederhana dan mudah dipahami.
4. Memberikan pelayanan yang terbuka terhadap pegawai baik biaya pelayanan dan prosedur pelayanannya.

UNIVERSITAS NASIONAL