

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan maka dapat ditarik beberapa kesimpulan dalam penelitian ini diantaranya sebagai berikut:

- a. Kualitas Kerja (*quality of work*) pada unit Kepegawaian di Kantor Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta Dalam Memberikan Pelayanan Kepangkatan Guru PNS.

Kualitas kerja unit kepegawaian mengacu pada kualitas sumber daya manusia seperti pengetahuan, ketrampilan, dan kemampuan yang dimiliki seorang karyawan. Pengetahuan mencakup kemampuan yang berorientasi pada tingkat intelegensi, daya pikir dan penguasaan ilmu. Keterampilan mencakup kemampuan dan penguasaan operasional dan hal teknik pada suatu bidang tertentu.

Sementara kemampuan adalah sesuatu yang terbentuk karena kompetensi yang dimiliki seorang karyawan, dalam hal ini mencakup kerjasama, loyalitas, kedisiplinan, dan tanggung jawab. Kualitas kerja di kantor Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta yang meliputi pelayanan kepangkatan yang dilakukan oleh sumber daya manusia pada unit kepegawaian Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta sudah dilakukan sesuai tugas dan tanggungjawab, bekerja sesuai arahan pimpinan, dan melakukan perbaikan terus menerus dalam pelayanan kepangkatan terhadap Guru PNS di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta.

- b. Ketepatan waktu (*promptness*) pada unit Kepegawaian di Kantor Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta Dalam Memberikan Pelayanan Kepangkatan Guru PNS.

Ketepatan waktu (*promptness*) merupakan hal yang berkenaan dengan ketepatan waktu untuk menyelesaikan pekerjaan, kesesuaian tugas, dan menyelesaikan target tugas yang sudah ditetapkan unit kerja. Ketepatan dari unit kepegawaian sudah sesuai antara rencana kegiatan / rencana kerja dengan hasil pekerjaan atau ketelitian hasil pekerjaan dalam pelaksanaan pelayanan kepangkatan bagi penerima manfaat pelayanan.

Hal ini terlihat pada pelaksanaan proses pelayanan kepangkatan yang dilakukan oleh sumber daya manusia pada unit kepegawaian mulai dari ketepatan memberikan informasi, ketepatan memulai kegiatan dan tepat waktu dalam menyelesaikan tugas pelayanan kepangkatan.

- c. Inisiatif (*initiative*) pada unit Kepegawaian di Kantor Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta Dalam Memberikan Pelayanan Kepangkatan Guru PNS.

Inisiatif (*initiative*) merupakan hal yang berkenaan dengan tingkat kemauan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan cepat, kemauan untuk mengerjakan pekerjaan yang relatif baru, dan kemauan untuk melakukan pembinaan kepada pegawai yang melanggar aturan unit kerja.

Inisiatif dari unit kepegawaian Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta sudah dilakukan dengan baik oleh sumber daya manusia terutama dalam menyelesaikan pelayanan kepangkatan dengan cepat dan tepat, serta akan memberikan informasi kepada penerima manfaat jika berkas usulan kepangkatan

belum lengkap atau kurang dari persyaratan yang dibutuhkan dalam proses kepangkatan. Hal ini terlihat pada sumber daya manusia yang menangani pelayanan kepangkatan dengan cepat sesuai persyaratan yang dibutuhkan, dan ketika muncul permasalahan secara mandiri maka sumber daya manusia tersebut akan segera melakukan penyelesaian pekerjaan tersebut dengan cepat.

d. Kemampuan (*capability*) pada unit Kepegawaian di Kantor Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta Dalam Memberikan Pelayanan Kepangkatan Guru PNS.

Kemampuan (*capability*) merupakan hal yang berkenaan dengan penyelesaian pekerjaan dengan usaha yang maksimal, latar belakang pendidikan, latar belakang keahlian, kemampuan menyelesaikan beban pekerjaan, penempatan pekerjaan, kemampuan pimpinan dalam mengarahkan dan membimbing pegawai. Kemampuan dari pegawai di unit kepegawaian dalam melaksanakan pelayanan kepangkatan di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta sudah kompeten dan profesional sesuai dengan kebutuhan dalam pelayanan kepangkatan hal tersebut bisa dilihat dari ketepatan waktu, hal ini meliputi kedisiplinan dari pegawai dalam melakukan tugasnya, tugas pelayanan administrasi mampu di selesaikan tepat waktu, serta melakukan kegiatan pelayanan sesuai dengan waktu atau jam bekerja.

Hal ini terlihat pada sumber daya manusia pada unit kepegawaian Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta yang memiliki kemampuan administrasi, kemampuan teknologi, dan kemampuan kerja sama dalam menyelesaikan tugas pelayanan kepangkatan sehingga menghasilkan pelayanan kepangkatan yang dapat diandalkan dan dipercaya oleh penerima manfaat. Sementara itu pegawai di unit kepegawaian Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta juga mempunyai

kemampuan dalam mengoperasikan komputer, sekaligus menjalankan aplikasi berbasis web seperti Sistem Informasi Kepegawaian (SIMPEG) dan Sistem Informasi Kepangkatan, serta kemampuan dalam hal pemberkasan, selain itu kemampuan pegawai di unit kepegawaian Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta meliputi kemampuan dalam mengkomunikasikan penjelasan terkait dengan kebutuhan pelayanan kepangkatan, serta mampu mengatur waktu pelayanan kepangkatan dan juga kemampuan dalam menanggapi permasalahan dari penerima manfaat. Kemampuan pegawai di unit kepegawaian Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta membuat pelayanan kepangkatan pada Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta menjadi pelayanan kepangkatan yang dapat diandalkan.

- e. Komunikasi (*communication*) pada unit Kepegawaian di Kantor Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta Dalam Memberikan Pelayanan Kepangkatan Guru PNS.

Komunikasi (*Communication*) merupakan hal yang berkenaan dengan kerja sama dalam pelaksanaan tugas, kesempatan dalam mengeluarkan pendapat, berkomunikasi dengan memberikan arahan dan motivasi. Komunikasi di unit kepegawaian dalam melaksanakan pelayanan kepangkatan di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta masih kurang baik, kesabaran pegawai saat menghadapi pengguna jasa masih terlihat kurang terutama pada saat menghadapi pengguna jasa yang emosional, walaupun dilain sisi peneliti menemukan pegawai mampu memberikan penjelasan dengan sopan dan mampu diterima oleh pengguna jasa pelayanan, tetapi dengan adanya sikap pegawai yang kurang sabar dalam menghadapi pengguna jasa tersebut maka aspek komunikasi dalam pelayanan

kepegawaian menjadi kurang baik. Karena sikap sabar dan keramahan pegawai di unit kepegawaian dalam berkomunikasi tidak hanya menciptakan suasana pelayanan yang kondusif namun juga memberikan kesan yang baik bagi setiap pengguna jasa pelayanan.

Dari keseluruhan variabel yang dijelaskan pada kesimpulan diatas, ada empat aspek yang sudah dilaksanakan dengan baik yaitu kualitas kerja, ketepatan waktu, inisiatif, dan kemampuan, selanjutnya masih ada satu aspek yang masih kurang baik yaitu aspek komunikasi, untuk itu perlu dilakukan perbaikan pada aspek komunikasi. Perbaikan terhadap aspek komunikasi yang masih kurang baik dapat dilakukan dengan cara diadakannya pendidikan dan pelatihan terkait pelayanan prima untuk seluruh sumber daya manusia terutama yang menangani pelayanan kepegawaian. Dengan adanya pendidikan dan pelatihan bagi sumber daya manusia diharapkan seluruh aspek kinerja dalam pelayanan kepegawaian dapat dilaksanakan dengan baik dan tujuan yang diinginkan dapat tercapai.

5.2 Saran

Setelah menguraikan kesimpulan, maka penulis mencoba memberikan sebagian saran-saran sebagai masukan dan bahan pertimbangan bagi unit kepegawaian dan diharapkan dapat bermanfaat untuk masa sekarang maupun untuk masa yang akan datang.

Adapun saran tersebut adalah :

1. Saran Teoritis :

a. Disarankan bagi peneliti lain agar dapat melakukan penelitian lebih mendalam terhadap kinerja unit kepegawaian dalam pelayanan kepangkatan dilihat dari sudut pandang yang berbeda, agar informasi yang di peroleh bisa lebih lengkap, akurat dan lebih bervariasi, terkait dengan kinerja unit kepegawaian dalam pelayanan kepangkatan

b. Penelitian ini masih memiliki keterbatasan baik dalam sumber jurnal, teori-teori yang telah tersedia dan sistematika penulisan skripsi karena keterbatasan hal waktu dan pengetahuan. Penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna.

c. Diharapkan untuk penelitian selanjutnya menggunakan sampel dengan jumlah yang lebih besar dan variatif agar mendapatkan gambaran yang lebih lengkap mengenai topik ini.

2. Saran praktis :

a. Kualitas kerja pada bagian kepegawaian sudah dilakukan sesuai tugas dan tanggungjawab tetapi perlu ditingkatkan, sehingga bagian kepegawaian perlu melakukan evaluasi kembali terkait pelayanan kepangkatan yang diberikan kepada Guru PNS. Evaluasi dapat dilakukan dengan menelaah kembali perbaikan pelaksanaan pelayanan kepangkatan yang telah diberikan seperti kenaikan pangkat guru pegawai negeri sipil di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta.

b. Ketepatan waktu memberikan informasi, ketepatan memulai kegiatan dan tepat waktu dalam menyelesaikan tugas pelayanan kepangkatan di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta sudah dilakukan sesuai antara rencana kegiatan atau rencana kerja dengan hasil pekerjaan dalam pelaksanaan pelayanan

kepangkatan. Untuk menyelesaikan target tugas yang sudah ditetapkan, maka diperlukan pegawai yang memiliki kedisiplinan tinggi agar tidak menunda-nunda pekerjaan dan mematuhi peraturan baik yang tertulis maupun tidak tertulis.

- c. Inisiatif dari unit kepegawaian Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta sudah dilakukan dengan baik oleh sumber daya manusia terutama dalam menyelesaikan pelayanan kepangkatan dengan cepat dan tepat, serta akan memberikan informasi kepada penerima manfaat jika berkas usulan kepangkatan belum sesuai dengan persyaratan yang dibutuhkan dalam proses kepangkatan. Inisiatif merupakan potensi diri yang harus dikembangkan karena bukan merupakan sifat bawaan dan intensitasnya berbeda tergantung tingkat pengembangannya. Selain itu inisiatif juga merupakan sebuah respon spontan yang diberikan individu tanpa menunggu intruksi dari atasan dan organisasi.
- d. Kemampuan dari pegawai di unit kepegawaian dalam melaksanakan pelayanan kepangkatan di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta sudah kompeten dan profesional sesuai dengan kebutuhan dalam pelayanan kepangkatan. Untuk perbaikan dan pelayanan yang lebih baik dimasa depan, diharapkan adanya bimbingan atau pelatihan sebagai cara untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia agar dapat memberikan pelayanan kepangkatan lebih optimal yang berorientasi pada tingkat intelegensi, daya fikir dan penguasaan ilmu, tujuannya memberikan pelayanan yang terbaik bagi penerima manfaat pelayanan kepangkatan di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta.

- e. Komunikasi dalam melaksanakan pelayanan kepegangatan di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta masih kurang baik, sikap dan kesabaran pegawai saat menghadapi pengguna jasa masih terlihat kurang. Komunikasi yang dilakukan oleh pegawai tujuannya untuk menyampaikan informasi yang jelas kepada pengguna jasa pelayanan. Untuk perbaikan dimasa yang akan datang, maka diperlukan adanya pendidikan dan pelatihan terhadap seluruh sumber daya manusia tujuannya agar pelayanan kepegangatan dapat dilaksanakan dengan baik.

