

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kementerian Agama Kabupaten Banyumas. Dari analisa menggunakan dimensi *tangible* (bukti fisik), dimensi *reliability* (kehandalan), dimensi *responsiveness* (daya tanggap), dimensi *assurance* (jaminan), dimensi *empathy* (empati) dan faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan Publik pada PTSP di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas

- a. Dimensi *Tangible* (bukti fisik)

PTSP Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas sudah melaksanakan secara baik terkait kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan di PTSP. Terkait dengan fasilitas sarana dan prasarana yang ada di PTSP juga sudah memadai, hanya saja terkadang mesin antrian masih jarang digunakan pada saat pelayanan. Kemudian, penampilan pegawai juga sudah rapi dan terlihat profesional pada saat pelayanan. Namun berkaitan dengan penggunaan alat bantu di PTSP sebenarnya sudah memadai, hanya saja masih kurang terkait jumlah komputer yang ada di PTSP yang tidak sesuai dengan jumlah

meja pelayanan yang ada di PTSP yang berjumlah 3 (tiga) meja, namun komputernya hanya 2 (dua), alat printer dan alat scan juga masih kurang, dan akses internet terkadang mengalami kendala jaringan. Semua aspek yang ada pada dimensi tangible tersebut belum semua diterapkan oleh Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas dalam menjalankan proses pelayanan publik.

b. Dimensi *reliability* (kehandalan)

PTSP Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas sudah baik dalam aspek *reliability*, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki. Pegawai telah menunjukkan kemampuan yang baik dalam menjaga konsistensi layanan dan memberikan layanan dengan sigap dan ramah kepada masyarakat. Selain itu, mereka mampu memberikan estimasi waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan permohonan, meskipun terkadang terjadi keterlambatan yang disebabkan oleh berbagai alasan. Oleh karena itu, meskipun kualitas pelayanan baik, masih ada ruang untuk perbaikan lebih dalam memenuhi harapan masyarakat dan meningkatkan kepuasan masyarakat.

c. Dimensi *responsiveness* (daya tanggap)

PTSP Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas sudah merespon permintaan masyarakat dengan baik serta pegawai PTSP sudah melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat.

Sehingga, dengan pegawai yang dapat merespon permintaan serta melakukan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat, maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat.

d. Dimensi *assurance* (jaminan)

Kualitas pelayanan publik di PTSP Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas dalam dimensi *assurance* sudah tergolong baik, dengan prosedur pelayanan yang jelas dan tidak berbelit-belit, sehingga masyarakat dapat dengan mudah memahaminya. Pegawai PTSP juga mampu dalam menjawab pertanyaan dan keluhan masyarakat secara pasti. Rasa aman dan nyaman juga dirasakan oleh masyarakat pada saat pelayanan di PTSP. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa dimensi *assurance* sudah baik dan berpengaruh positif pada peningkatan kepuasan masyarakat.

e. Dimensi *empathy* (empati)

Dimensi *empathy* dalam pelayanan publik di PTSP Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas telah diterapkan dengan sangat baik. Hal tersebut dibuktikan dari kemampuan pegawai dalam memahami kebutuhan spesifik masyarakat dan adanya kemudahan akses untuk berkomunikasi dengan pegawai. Dengan demikian, PTSP berhasil memberikan pelayanan yang empatik dan responsif.

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Dari hasil pembahasan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di PTSP Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar faktor diidentifikasi berkontribusi positif sebagai faktor pendukung kualitas pelayanan publik di PTSP, namun ada beberapa faktor juga yang menghambat kualitas pelayanan publik di PTSP yang dijelaskan sebagai berikut:

a. Jumlah Tenaga Kerja

Pegawai PTSP Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas belum semua pegawai merasa jumlah tenaga kerja yang ada di PTSP cukup untuk melayani masyarakat karena ada pegawai yang memiliki tugas lain selain sebagai pegawai PTSP.

b. Kualitas Tenaga Kerja

Kualitas pegawai di PTSP sudah cukup baik, namun sebagian pegawai merasa perlu terus belajar untuk memahami prosedur dengan baik, terutama karena adanya rangkap pekerjaan.

c. Motivasi Karyawan

Motivasi karyawan mendukung kualitas pelayanan publik di PTSP. Motivasi karyawan dapat meningkat ketika pegawai PTSP melihat masyarakat merasa terbantu dan puas dengan pelayanan yang diberikan pegawai. Hal ini akan mendorong pegawai PTSP untuk terus memberikan kualitas pelayanan yang terbaik.

d. Kepemimpinan

Kepemimpinan di PTSP Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas sudah mendukung kualitas pelayanan. Kepemimpinan di PTSP sudah memberikan dorongan semangat dan bimbingan yang positif, serta adanya evaluasi rutin secara bersama-sama untuk menjaga kualitas pelayanan publik.

e. Budaya Organisasi

Budaya kerja di PTSP sudah mendukung kualitas pelayanan. Budaya organisasi di PTSP sudah ramah dan komunikatif, sehingga akan meningkatkan interaksi yang positif antara pegawai dan masyarakat. Dengan begitu, akan menciptakan pengalaman pelayanan yang baik dan meningkatkan kepuasan masyarakat.

f. Kesejahteraan Karyawan

Kesejahteraan pegawai di PTSP sudah memadai, termasuk fasilitas yang bagus untuk pegawai di PTSP. Adanya dukungan insentif juga mendukung kesejahteraan pegawai PTSP. Sehingga, berpengaruh positif terhadap produktivitas kerja pegawai.

g. Lingkungan Kerja dan Faktor Lainnya

Lingkungan kerja di PTSP sudah nyaman dan baik, dilihat dari pegawai yang saling mendukung satu sama lain. Namun sarana prasana terkait jumlah komputer di meja pelayanan masih kurang 1 (satu) sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan di PTSP, yang membuat harus bergantian dalam memakai komputer.

## 5.2 Implikasi

Berdasarkan penelitian maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Perlu adanya peningkatan kualitas kinerja pegawai di PTSP berupa pelatihan dan pengembangan keterampilan bagi pegawai agar pegawai dapat memahami prosedur dan layanan dengan lebih baik.
2. Membuat sepanduk (banner) terkait alur pelayanan dan menyediakan stok brosur pelayanan setiap kasi gara yang diletakkan didalam ruang pelayanan sehingga masyarakat lebih mengetahui mengenai alur pelayanan yang dibutuhkan dan tidak merasa kebingungan.
3. PTSP perlu memanfaatkan fasilitas yang ada di PTSP dengan maksimal, khususnya dengan menggunakan mesin antrian dengan baik, mengingat mesin antrian yang jarang dipakai padahal masih berfungsi dengan baik. Sehingga pada saat pelayanan, pegawai hanya tinggal memanggil nomor antrian tanpa menanyakan satu persatu kepada masyarakat karena hal tersebut membuat proses pelayanan publik menjadi kurang efektif.
4. PTSP perlu menambahkan perangkat pendukung seperti komputer, alat *scan*, dan mesin *printer* guna meningkatkan efisiensi pelayanan.