BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil temuan penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kesesuaian persyaratan pelayanan pada Dinas Pendidikan Kota Palangka Raya sudah cukup baik hal tersebut dilakukan dengan efisien meliputi: a. Prosedur administratif seperti permohonan cuti, kenaikan gaji berkala, dan pensiun memerlukan kelengkapan dokumen tertentu yang harus dipenuhi oleh masyarakat; b. Pelayanan Dinas Pendidikan dikelola melalui proses yang terstruktur dan efisien, ditunjukkan dengan adanya sistem penunjukan atau melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sebelum pengurusan dokumen di Bagian Umum dan Sumber Daya Manusia.
2. Kemudahan prosedur pelayanan pada Dinas Pendidikan Kota Palangka Raya sudah cukup mudah dipahami dan diakses, hal tersebut meliputi: a. Transparansi dalam proses pelayanan publik terjamin, termasuk persyaratan dan mekanisme yang diperlukan; b. Informasi tersedia melalui berbagai saluran: website resmi, Instagram, WhatsApp, dan Facebook; c. Masyarakat dapat dengan mudah mengikuti perkembangan layanan pendidikan.
3. Kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan pada Dinas Pendidikan Kota Palangka Raya dinilai baik dan memadai, hal tersebut adalah sebagai berikut: a. Proses layanan seperti legalisir ijazah dan kenaikan gaji berkala

biasanya dapat diselesaikan dalam waktu singkat, seringkali hanya dalam beberapa jam atau satu hingga dua hari, tergantung pada ketersediaan pejabat penandatangan; b. Namun, beberapa layanan seperti pengusulan kenaikan pangkat dan pensiun memerlukan waktu lebih lama; c. Persepsi masyarakat terhadap layanan cenderung positif, dengan beberapa melaporkan penyelesaian lebih cepat dari yang dijanjikan.

4. Kesesuaian biaya pelayanan Dinas Pendidikan Kota Palangka Raya tidak ada hal tersebut dijelaskan sebagai berikut yaitu: a. Tidak ada prosedur penetapan biaya yang berlaku, sehingga semua layanan termasuk pemrosesan dokumen, legalisasi, dan layanan terkait sumber daya manusia lainnya sepenuhnya gratis; b. Kebijakan ini bertujuan untuk memudahkan akses masyarakat terhadap pelayanan administrasi dan mendukung peningkatan kualitas pelayanan tanpa pungutan liar; c. Masyarakat tidak pernah menghadapi pungutan atau pungutan liar selama proses pelayanan
5. Kesigapan petugas pelayanan, Petugas di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) menunjukkan tingkat profesionalisme dan kesiapan yang tinggi hal tersebut meliputi: a. Mereka menunjukkan kemampuan tinggi dalam memberikan layanan yang efisien, memastikan dokumen yang masuk segera diproses dan menyelesaikan masalah dengan cepat; b. Petugas tidak hanya fokus pada kecepatan, tetapi juga keakuratan, dengan melakukan pengecekan kelengkapan berkas secara teliti sebelum melanjutkannya ke bidang yang dituju; Peningkatan Kepuasan Masyarakat: Kualitas layanan yang diberikan

menciptakan pengalaman positif bagi masyarakat, yang berpotensi meningkatkan kepuasan dan kepercayaan terhadap layanan PTSP.

6. Perilaku/kemampuan petugas pelayanan pada Dinas Pendidikan Kota Palangka Raya, perilaku dan kemampuan petugas pelayanan dalam melayani masyarakat telah menunjukkan kualitas yang sangat baik, hal tersebut meliputi: a. Petugas PTSP menunjukkan tingkat profesionalisme yang tinggi dalam menangani berbagai situasi, termasuk permintaan layanan administrasi yang mendesak; b. Petugas mampu memberikan layanan yang efisien dengan memproses dokumen masuk secara cepat dan menyelesaikan masalah dengan tanggap.
7. Kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana pada Dinas Pendidikan Kota Palanka Raya sudah menyediakan sarana dan prasarana yang memadai untuk, hal tersebut meliputi: a. kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana di Dinas Pendidikan Kota Palangka Raya sudah sangat memadai untuk menunjang kenyamanan dan efisiensi pelayanan publik; b. Ruang tunggu yang tersedia cukup luas dan nyaman, dilengkapi dengan kursi dan pencahayaan yang baik sehingga memberikan rasa nyaman bagi pengunjung selama menunggu; c. Sarana dan prasarana dirancang baik untuk operasional dan kenyamanan pengunjung/staf.
8. Layanan konsultasi dan pengaduan pelayanan pada Dinas Pendidikan Kota Palangka Raya cukup mudah dipahami dan diakses oleh masyarakat, hal tersebut meliputi: a. Layanan konsultasi dan pengaduan di Dinas Pendidikan Kota Palangka Raya telah dirancang untuk memastikan respons yang cepat

dan efektif terhadap berbagai isu yang diajukan oleh masyarakat; b. Terdapat dua sistem utama untuk menangani pengaduan: offline dan online. Pengaduan offline melibatkan kunjungan langsung ke kantor Dinas Pendidikan dan pengisian formulir yang dibantu oleh petugas, dengan solusi biasanya diberikan pada hari yang sama; c. Petugas dinilai sangat baik, ramah, dan efisien; pengaduan diarahkan ke tim yang kompeten untuk pelayanan yang fokus. Sistem online memungkinkan pengaduan 24/7, meningkatkan aksesibilitas layanan.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan diatas maka saya sebagai peneliti menyumbangkan beberapa saran yang berkenan dengan penelitian ini tentang "Pelaksanaan Sistem Pelayanan Administrasi pada Sub Bagian Umum dan Kepegawaian pada Dinas Pendidikan Kota Palangka Raya". Peneliti berharap dengan adanya penelitian ini dapat membantu berbagai pihak yang berkaitan dalam Pelaksanaan Sistem Pelayanan Administrasi.

1. Bagi Dinas Pendidikan Kota Palangka Raya (Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, Meskipun layanan sudah dapat diakses melalui berbagai saluran, pertimbangkan untuk mengintegrasikan sistem pendaftaran dan antrian online agar mempermudah masyarakat dan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi.
2. Bagi pegawai/staf administrasi, agar lebih sigap lagi dalam melayani masyarakat yang ingin melakukan pelayanan. Dan sebelum masyarakat

melakukan pelayanan pastikan dulu mereka mengisi survei kepuasan masyarakat dan setelah itu baru dilayani.

3. Bagi Masyarakat, mengisi Survei Kepuasan Masyarakat dengan jujur dan menyampaikan keluhan/pengaduan untuk perbaikan dalam peningkatan kualitas pelayanan.
4. Bagi peneliti berikutnya, diharapkan dapa menambahkan wawasan, pengetahuan, mengembangkan suatu penelitian baru terkait untuk pengembangan suatu sistem baru agar bisa lebih baik lagi.