

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan semua penjelasan yang sudah Penulis jabarkan maka dapat ditarik kesimpulan yaitu :

- 1) Penulis melakukan observasi pada Seksi Pendidikan Dasar dan PKLK Suku Dinas Pendidikan Wilayah II Kota Administrasi Jakarta Barat terkait kualitas pelayanan administrasi yang masih kurang baik.
- 2) Kualitas pelayanan administrasi pada Seksi Pendidikan Dasar dan PKLK belum maksimal dikarenakan ada tiga indikator yang masih belum terpenuhi yaitu: kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*).
- 3) Faktor kehandalan (*reliability*), yang mana pegawai kurang bersikap teliti dikarenakan kurang handalnya pegawai dan merasa kewalahan akibat beratnya beban kerja yang tidak sesuai.
- 4) Faktor ketanggapan (*responsiveness*), yang mana pegawai kurang disiplin terhadap jam kerja sehingga menghambat pelaksanaan pelayanan.
- 5) Faktor jaminan (*assurance*), yang mana tidak adanya kepastian waktu penyelesaian administrasi karena belum adanya Standar Operasional Prosedur Pelayanan secara tertulis dan pemimpin maupun pengawas yang tidak selalu ada di tempat setiap waktu.

- 6) Solusi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu: meningkatkan daya tanggap pegawai dalam melayani masyarakat, meningkatkan kehandalan pegawai dalam memproses pelayanan, meningkatkan jaminan dalam memberikan pelayanan, dan merancang merancang penerapan sistem pelayanan berbasis elektronik.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilaksanakan oleh Penulis maka dengan hasil tersebut Penulis ingin membagikan beberapa saran kepada Seksi Pendidikan Dasar dan PKLK Suku Dinas Pendidikan Wilayah II Kota Administrasi Jakarta Barat.

- 1) Kepada pihak Seksi Pendidikan Dasar dan PKLK diharapkan lebih cepat menanggapi keluhan dari masyarakat dengan membuat survei kepuasan masyarakat dan segera memperbaikinya karena pelayanan yang cepat dan akurat sangat diharapkan oleh masyarakat.
- 2) Kepada pimpinan diharapkan menambah pegawai dan lebih memantau pegawainya serta mengadakan evaluasi rutin sehingga dapat memahami kekurangan pegawai. Teguran dan pelatihan juga dapat diberikan pada pegawai dengan tepat sasaran.
- 3) Kepada pegawai sebaiknya lebih memperhatikan aturan dan meningkatkan kemampuan kerjanya dengan selalu berlatih cermat sehingga pelayanan dapat terealisasi sesuai asas, prinsip dan standar pelayanan yang ada.