

## **Bab V**

### **Penutup**

#### **A. Kesimpulan**

Sesuai dengan hasil penelitian yang berfokus pada judul “Peran Kepala Kantor Dalam Peningkatan Layanan Publik PTSP di Kantor Kementerian Agama Kota Tomohon” Maka Peneliti mengambil Kesimpulan bahwa:

1. Peran Kepala Kantor Kementerian Agama di Kota Tomohon masih kurang baik.dapat dilihat dari setiap hasil wawancara yang ada dimana setiap informan selalu memberikan pendapat bahwa peranan kepala kantor merupakan peranan yang kurang baik. Dimana kepala kantor Kementerian Agama kota Tomohon masih belum berhasil meningkatkan layanan public PTSP di Kantor Kementerian Agama Kota Tomohon. Sehingga layanan public PTSP kantor Kementerian Agama Kota Tomohon masih menjalankan sistem layanan yang serba manual dimana sistem layanan masih harus diarahkan di masing-masing satuan kerja. Dan hal ini tidak sesuai dengan standard yang ditetapkan oleh aturan perundang-undangan tentang tugas dan fungsi layanan public PTSP yang sesungguhnya.
2. Beberapa faktor pendukung dalam peningkatan layanan PTSP di kantor Kementerian Agama Kota Tomohon yaitu Sumber Daya

Manusia yang menguasai bidang layanan public PTSP, Sarana dan pra sarana yang mendukung layanan public PTSP contohnya computer untuk layanan public PTSP, printer, scanner dan lain-lain yang masih minim sehingga layanan public PTSP masih belum ada peningkatan.

3. Hambatan yang dihadapi oleh Kepala Kantor Dalam Peningkatan Layanan publik PTSP di kantor Kementerian Agama Kota Tomohon adalah Ketika Pegawai yang masih memiliki paradigma lama dimana masih bertindak kurang baik sehingga tidak mampu melayani Masyarakat dengan baik. Selanjutnya minimnya SDM (Sumber Daya Manusia) Sehingga setiap pegawai kewalahan terhadap tugasnya di layanan PTSP dan tugas yang dipercayakan oleh pimpinan yang ada Kantor Kementerian Agama Kota Tomohon. Dan yang terakhir yaitu minimnya anggaran dari pemerintah sehingga Kepala Kantor harus memfokuskan anggaran pada kebutuhan yang menunjang program kerja yang sudah di rancangkan.

## B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian pembahasan dan Kesimpulan di atas maka ada beberapa saran yang peneliti sampaikan yaitu :

1. Bagi Petugas PTSP untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan PTSP lewat pelatihan yang diselenggarakan kantor ataupun pelatihan mandiri. Karena melalui pelatihan pegawai dapat dengan cepat dan

tepat melayani setiap kebutuhan Masyarakat. Selanjutnya, untuk lebih menguasai sistem informasi yang ada karena lewat sistem informasi petugas PTSP bisa mampu menggunakan sistem informasi perangkat keras ataupun perangkat lunak dengan cepat dan waktu yang singkat. Yang berikutnya petugas PTSP diharapkan untuk lebih memahami dan mengikuti Standard Operasional Prosedur (SOP) yang ada agar bisa melayani Masyarakat sesuai Standard Operasional Prosedur (SOP). Yang terakhir yaitu setiap petugas PTSP diharapkan untuk terus memberikan sikap yang ramah dan professional dalam melayani Masyarakat agar tidak terjadi kesalah pahaman antara petugas PTSP dan Masyarakat ataupun sebaliknya.

2. Bagi para pegawai/ASN untuk terus meningkatkan kerja sama tim dan saling menopang satu sama lain agar petugas PTSP tidak kewalahan Ketika melayani setiap kebutuhan Masyarakat. Selanjutnya pegawai/ASN juga diharapkan untuk memiliki sikap yang ramah dan professional Ketika ada Masyarakat yang membutuhkan bantuan agar layana publik PTSP tidak tercemar dengan perilaku yang tidak baik dari pegawai/ASN Kantor Kementerian Agama Kota Tomohon. Dan yang terakhir yaitu mengikuti aturan yang telah ditetapkan kantor agar setiap visi dan misi kantor bisa terwujud karena taat akan aturan yang ada.

3. Bagi Kepala Kantor diharapkan untuk terus lebih giat dalam memberikan arahan/instruksi yang ada agar setiap pegawai baik pegawai PTSP ataupun pegawai fungsional bisa melaksanakan instruksi dengan baik sesuai dengan arahan dari Ibu Kepala Kantor. Selanjutnya diharapkan kiranya Ibu Kepala Kantor dapat Menyusun program yang dapat berpengaruh pada peningkatan layanan publik PTSP agar layanan publik PTSP di kantor Kementerian Agama Kota Tomohon dapat berjalan dengan baik.