

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

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

1. kepemimpinan Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Tomohon merupakan faktor penentu utama dalam upaya meningkatkan kualitas layanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Kepala kantor berfungsi sebagai pemimpin visioner yang menetapkan standar tinggi dan pemicu perubahan yang mendorong inovasi, seperti adopsi teknologi baru dan penyederhanaan prosedur. Mereka juga berperan krusial dalam membangun budaya kerja yang berorientasi pada pelayanan prima melalui pengembangan staf, serta memastikan adanya sistem akuntabilitas dan umpan balik yang efektif dari masyarakat. Pada akhirnya, melalui keteladanan integritas dan pengelolaan sumber daya yang strategis, kepemimpinan kepala kantor adalah fondasi kokoh yang menjadikan PTSP di Kankemenag Kota Tomohon mampu memberikan layanan yang optimal dan membangun kepercayaan publik.

2. Peningkatan kualitas layanan PTSP di Kantor Kementerian Agama Kota Tomohon sangat ditopang oleh beberapa faktor pendukung krusial. Pertama, komitmen dan dedikasi seluruh jajaran staf merupakan fondasi utama; ketika setiap individu, dari pimpinan hingga pelaksana, bertekad memberikan pelayanan terbaik, hal itu akan langsung terefleksi dalam interaksi dengan masyarakat. Kedua, dukungan teknologi informasi yang memadai berperan vital dalam mempercepat dan menyederhanakan proses layanan, seperti penggunaan sistem digital yang efisien dan fasilitas modern. Ketiga, mekanisme umpan balik yang efektif dari masyarakat sangat penting, karena memungkinkan kantor untuk terus belajar dan melakukan perbaikan berkelanjutan berdasarkan pengalaman langsung pengguna layanan. Terakhir, kepemimpinan yang transformatif menjadi katalisator, berani mendorong inovasi dan memastikan standar kualitas layanan yang tinggi melalui budaya organisasi yang adaptif dan berorientasi pada transparansi serta akuntabilitas. Sinergi dari seluruh faktor ini secara signifikan berkontribusi pada pencapaian layanan PTSP yang lebih efisien, responsif, dan terpercaya.
3. beberapa hambatan utama dalam meningkatkan layanan PTSP di Kantor Kementerian Agama Kota Tomohon seringkali berkisar pada keterbatasan sumber daya, baik itu anggaran yang kurang

memadai untuk investasi teknologi dan pelatihan, maupun infrastruktur fisik yang terbatas. Selain itu, tantangan terkait sumber daya manusia juga muncul, seperti resistensi terhadap perubahan, kurangnya kompetensi staf di bidang baru, atau kesulitan dalam adaptasi terhadap sistem inovasi. Terakhir, kompleksitas atau perubahan regulasi dari pusat yang terkadang sulit diimplementasikan di tingkat daerah juga bisa memperlambat proses peningkatan layanan. Mengatasi faktor-faktor ini membutuhkan strategi yang komprehensif dan dukungan dari berbagai pihak.

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 setoiap 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.