

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan data yang diperoleh selama penelitian di Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan melalui ISO 9001:2008 terdapat beberapa upaya yang dilakukan serta faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaannya, maka terdapat beberapa kesimpulan yang diperoleh yaitu sebagai berikut :

1. Upaya peningkatan kualitas pelayanan melalui ISO 9001:2008 di Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya sudah melakukan beberapa cara diantaranya sebagai berikut :
 - a) Dalam upaya meningkatkan kualitas pegawai dalam pelayanan, Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya mengikutsertakan pegawai Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya untuk mengikuti pelatihan dan diklat yang dibuat dan diselenggarakan oleh Badan Kepegawaian Negara Jakarta. Diklat dan pelatihan tersebut disesuaikan dengan kebutuhan yang ada, dan akan menyesuaikan tema diklat dan pelatihan tersebut sesuai dengan kemampuan dan spesialisasi pegawai yang akan mengikutinya.
 - b) Para pegawai maupun petugas pelayanan Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya telah memberikan pelayanan dengan sikap ramah, sopan serta menggunakan logat bahasa yang sopan.

Sehingga hal ini memberikan kesan yang positif kepada penerima pelayanan. Serta penerima pelayanan pun juga akan merasa nyaman dengan pelayanan yang ada.

- c) Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya juga telah melakukan upaya untuk memberi kepercayaan pada penerima pelayanan dalam menunjang peningkatan kualitas pelayanan mereka. Hal ini dapat dibuktikan dengan adanya banner, spanduk maupun papan di pusat pelayanan sehingga penerima pelayanan pun dapat mengetahui tentang segala sesuatunya yang berhubungan dengan pelayanan kepegawaian di Badan Kepegawaian Negara Regional II Surabaya ini.
- d) Dalam penanganan atas pelayanan yang diterima oleh penerima pelayanan, Badan Kepegawaian Negara Regional II Surabaya juga cukup baik. Mereka telah menggunakan indeks kepuasan pelanggan agar para penerima pelayanan bisa memberikan saran, kritik dan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang telah diterimanya. Berdasarkan hasil kalkulasi yang diterima oleh Badan Kepegawaian Negara Regional II Surabaya dalam pelayanan kepegawaian melalui indeks kepuasan pelanggan pun cukup baik.
- e) Adanya kejelasan dan informasi yang akurat tentang persyaratan dalam kepengurusan administrasi kepegawaian. Hal ini juga terbantu dengan adanya website resmi www.bkn.go.id dan Anjungan Mandiri Pelayanan Kepegawaian. Serta waktu dalam penyelesaian pelayanan

pun sudah berdasarkan sasaran mutu Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008. Tetapi masih saja ada hambatan dari sisi eksternal, yaitu kesalahan penulisan data oleh pengusul yang akan masuk ke *database* dan adanya keterlambatan masuknya data pengusul dari BKD.

- f) Prosedur pelayanan yang diterapkan sudah menurut pedoman mutu Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008. Tetapi untuk prosedur kerja kurang transparan karena sebagian dari penerima pelayanan tidak mengetahui dan memahaminya.

2. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan melalui ISO 9001:2008 di Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya terdapat beberapa faktor yang menentukan, diantaranya adalah faktor pendukung dan penghambat. Faktor pendukungnya adalah sebagai berikut :

- a) Prosedur dan waktu pelayanan yang sudah menerapkan ISO 9001:2008
- b) Sikap pelayanan
- c) Hubungan Antar Pegawai

Sedangkan untuk faktor penghambat dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan melalui ISO 9001:2008 di Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya sebagai berikut :

- a) Kesalahan penulisan data oleh pengusul yang akan masuk ke *database*.
- b) Adanya Keterlambatan Data Pengusulan yang diterima dari BKD.

B. Saran

Saran-saran yang dikemukakan disini oleh penulis diharapkan dapat dipergunakan sebagai masukan bagi Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya terkait dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan melalui ISO 9001:2008. Adapun saran-saran yang dapat dikemukakan penulis adalah sebagai berikut :

1. Terkait dengan masih adanya kesalahan penulisan data dalam berkas oleh pengusul yang nantinya akan dimasukkan ke database, sebaiknya sesampainya berkas tersebut sampai ke pusat layanan tidak hanya memeriksa kelengkapan berkas saja tetapi sebaiknya terlebih dahulu dicek oleh petugas pusat layanan memakai media komputer. Sehingga bila sampai di dalam ruang *entry* data untuk dimasukkan ke *database* tidak ada kesalahan lagi dan tidak menghambat waktu pelayanan seperti yang sudah ditetapkan. Selain itu juga diperlukan kesadaran bagi para pengusul untuk lebih teliti dan cermat lagi dalam menuliskan data kedalam berkas yang nantinya akan diberikan ke pusat layanan.
2. Untuk permasalahan keterlambatan data pengusulan yang diterima dari BKD, seharusnya Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya memberikan *deadline* atau batas waktu pengumpulan data pengusul kepada BKD. Sehingga hal ini bisa menjadi pemacu kinerja para pegawai BKD supaya lebih cepat tanggap untuk memberikan data pengusul tepat waktu kepada Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya.

3. Harus segera dilakukan usaha untuk memperbaiki alat indeks kepuasan pelanggan yang rusak. Apabila sudah berfungsi dengan baik, keadaan baik buruknya kualitas pelayanan pun bisa diketahui. Serta juga harus adanya konsistensi para petugas pelayanan dan kesedaran dari para penerima pelayanan dalam menggunakan alat indeks kepuasan pelanggan tersebut. Karena berdasarkan pengamatan peneliti di lapangan, pemakaian alat indeks kepuasan pelanggan ini jarang untuk dipakai. Hal ini juga bisa dilihat dari jumlah pemakai alat indeks kepuasan pelanggan yang terpampang di layar monitor tidak sesuai dengan jumlah penerima pelayanan yang datang di Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya. Selain itu kegunaan alat ini sangatlah penting untuk menilai kualitas pelayanan Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya itu sendiri untuk menjadi bahan penilaian dalam mempertahankan ISO 9001:2008 untuk kedepannya.
4. Di pusat pelayanan pun juga harus perlu dicantumkan tentang prosedur kerja pelayanan yang ada di Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya ini. Sehingga penerima pelayanan pun juga bisa mengetahui prosedur kerja yang ada.

Demikian saran yang dapat disampaikan oleh peneliti untuk bisa dijadikan perhatian sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan melalui ISO 9001:2008 pada Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya.