

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kinerja bidang PSMA terhadap kualitas pelayanan di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat yang telah dilakukan, didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan Bidang PSMA berada pada kategori sangat tinggi, tetapi indikator “Reliabilitas dan Jaminan” mencatatkan nilai terendah. Hal ini mencerminkan masih adanya kekhawatiran masyarakat terhadap konsistensi dan kepastian pelayanan yang diberikan, baik dalam hal keakuratan informasi, tanggung jawab petugas, maupun rasa aman dalam menerima pelayanan.
2. Kinerja pegawai Bidang PSMA berada pada kategori tinggi, namun masih terdapat kelemahan pada indikator “Efektif Menggunakan Sumber Daya Organisasi”, yang merupakan nilai terendah di antara indikator lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun pegawai telah menjalankan tugasnya secara tepat waktu dan hasil kerja memenuhi target, namun pemanfaatan sumber daya yang tersedia masih belum optimal, sehingga diperlukan strategi efisiensi dalam penggunaan fasilitas, waktu, dan tenaga kerja.
3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai. Artinya, semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat, maka semakin meningkat pula kinerja pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Oleh karena itu, perbaikan terhadap aspek pelayanan yang lemah sangat penting untuk menunjang kinerja pegawai secara menyeluruh.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dikemukakan, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Pimpinan Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat, diupayakan untuk terus memperkuat pengelolaan sumber daya manusia dan fasilitas pelayanan, mengingat indikator "Efektif Menggunakan Sumber Daya Organisasi" pada kinerja serta "Reliabilitas" dan "Jaminan" pada kualitas pelayanan memiliki nilai yang relatif lebih rendah dibanding indikator lainnya. Upaya peningkatan dapat dilakukan dengan mengembangkan sistem pelatihan terstruktur, termasuk pelatihan teknis dalam penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) serta penggunaan fasilitas kerja yang optimal. Pimpinan juga perlu mendorong penciptaan sistem jaminan layanan yang lebih transparan dan layanan yang dapat diandalkan secara konsisten, agar kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan PSMA dapat terus tumbuh secara berkelanjutan.
2. Bagi Pegawai Bidang PSMA, diharapkan dapat mempertahankan kinerja yang telah menunjukkan capaian sangat baik, namun perlu peningkatan dalam aspek "Efektif Menggunakan Sumber Daya Organisasi" pada kinerja, serta "Reliabilitas" dan "Jaminan" dalam kualitas pelayanan. Oleh karena itu, pegawai disarankan untuk lebih efisien dalam memanfaatkan sarana kerja dan sumber daya yang tersedia, meningkatkan kepastian dalam pemberian layanan, serta memperkuat jaminan mutu layanan. Penguatan ini dapat diwujudkan melalui partisipasi aktif dalam pelatihan layanan prima, implementasi sistem monitoring harian, dan evaluasi layanan berbasis umpan balik masyarakat.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya, disarankan untuk memperluas cakupan penelitian dengan memasukkan variabel yang berpotensi memengaruhi dimensi kualitas pelayanan, seperti budaya kerja, kepuasan masyarakat, transformasi digital, atau efektivitas pengawasan internal. Selain itu, dapat dipertimbangkan analisis mendalam terhadap variabel dengan skor rendah, seperti efektivitas sumber daya dan jaminan layanan, untuk mengetahui hambatan yang mendasarinya. Penelitian lanjutan ini akan

memberikan pemahaman yang lebih komprehensif terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan publik di sektor pendidikan, khususnya di lingkungan Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat.