

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dibahas pada bab sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan, sebagai berikut:

- 1) Hasil penelitian menunjukkan, dimensi penelitian kualitas pelayanan oleh Bakesbangpol Kota Semarang, yaitu:
 - a. Dimensi *tangible* (bukti nyata), terbatasnya tempat dan ruangan yang ada pada kantor Bakesbangpol yang terlihat begitu padat menjadikan kantor terlihat sempit dan sarana parkir kendaraan yang berantakan yang disediakan juga karena masih menggunakan gedung bersama yang disediakan Pemerintah Kota Semarang menjadikan dimensi bukti nyata Bakesbangpol Kota Semarang masih kurang dalam menerapkan pelayanan yang berkualitas.
 - b. Dimensi *reliability* (kehandalan), sebagian besar yang dirasakan pengguna layanan telah menilai kompetensi petugas sudah cukup baik dan pelayanan yang cepat berdasarkan standar prosedur yang ada.
 - c. Dimensi *responsiveness* (ketanggapan), petugas Bakesbangpol sudah memberikan respon yang baik, sigap dan solutif dalam memberikan pelayanan dan dalam mengatasi keluhan pengguna

layanan.

- d. Dimensi *assurance* (jaminan), Bakesbangpol telah memberikan jaminan terhadap ketepatan waktu pelayanan yang baik karena mengacu pada standar pelayanan yang ada dan legalitas yang diberikan juga sudah jelas.
- e. Dimensi *empathy* (empati), pengguna layanan sudah merasakan kepedulian dan prioritas petugas terhadap kebutuhan pengguna layanan, dan petugas dalam membantu pengguna layanan sudah menunjukkan sikap yang tidak diskriminatif dalam melayani pendaftaran.

2) Hasil Penelitian menunjukkan, faktor pendukung kualitas pelayanan di Bakesbangpol Kota Semarang, yaitu:

- a. Faktor kesadaran, petugas sudah menunjukkan ketanggapan mereka terhadap pengguna layanan yang membutuhkan bantuan.
- b. Faktor sistem aturan / prosedur, sudah terdapat sistem aturan atau prosedur yang mengatur segala proses pelayanan yang terjadi di Bakesbangpol, dan seluruh pelayanan di Bakesbangpol juga telah dilaksanakan berdasarkan aturan yang telah mengatur proses pelayanan pendaftaran di Bakesbangpol Kota Semarang.
- c. Faktor organisasi, petugas Bakesbangpol telah mengerjakan tugasnya dengan baik dan tepat waktu sehingga tidak terdapat tugas yang tidak dikerjakan.
- d. Faktor kemampuan dan keterampilan, sudah terdapat pelatihan

rutin yang diberikan oleh Pemerintah Kota Semarang yang bekerja sama dengan Badan Kepegawaian Kepengurusan Pendidikan dan Pelatihan (BKPP) guna meningkatkan kemampuan dan keterampilan petugas.

3) Hasil penelitian menunjukkan, faktor penghambat kualitas pelayanan Bakesbangpol Kota Semarang, yaitu:

- a. Faktor pendapatan, petugas tidak mendapatkan bonus ataupun apresiasi kinerja sebagai bentuk penghargaan atas kinerja yang diberikan.
- b. Faktor sarana pelayanan, peralatan dan perlengkapan untuk pelayanan online aplikasi siormas masih belum tersedia sehingga pelayanan yang dapat diberikan hanya pelayanan offline dan dirasa masih belum maksimal.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai kualitas pelayanan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Semarang yang berfokus pada Pendaftaran Organisasi Kemasyarakatan, peneliti memberikan saran guna menjawab permasalahan penelitian yang telah dianalisis. Saran tersebut sebagai berikut:

- 1) Dimensi *tangible* (bukti nyata)

Memindahkan lokasi pelayanan pada bangunan milik Bakesangpol sendiri dapat membuat ruangan yang tersedia dan area parkir yang ada akan lebih tertata dan tidak terganggu dengan instansi lain yang berada pada gedung

yang sama. Ketersediaan ruang akan jauh lebih banyak dan dapat dimanfaatkan dengan baik untuk memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik untuk kedepannya.

2) Dimensi *responsiveness* (ketanggapan)

Bakesbangpol dapat meningkatkan jumlah sumber daya manusia karena cukup krusial untuk meningkatkan kinerja organisasi. Dengan SDM yang memadai, tugas-tugas dapat dibagi lebih efektif, mengurangi beban kerja berlebihan pada individu, dan memastikan setiap area operasional mendapat perhatian yang diperlukan. Penambahan SDM juga mempercepat proses, meningkatkan kualitas layanan, dan memungkinkan pengembangan tim yang lebih beragam dan terampil, sehingga organisasi dapat mengatasi masalah dan tantangan dengan perspektif serta keahlian baru.

3) Faktor Pendapatan

Memberikan apresiasi kinerja berupa bonus akan sangat membantu untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Kinerja yang diberikan petugas akan semakin baik karena tugas yang dikerjakan akan merasa dihargai dan dapat menjadi ajang peningkatan kinerja bagi semua pegawai dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat.

4) Faktor sarana pelayanan

Mulai melakukan pelayanan secara online adalah hal sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan pendaftaran pada era kemajuan teknologi saat ini. Melalui aplikasi Siormas, Bakesbangpol Kota Semarang akan lebih mudah terhadap efisiensi waktu dan tempat yang mereka miliki terutama

untuk menjangkau masyarakat yang merasa jarak yang jauh menyulitkan mereka. Aplikasi siormas sendiri memiliki tujuan sebagai akses publik untuk memudahkan masyarakat atau pihak terkait dalam mengakses data ormas yang telah terdaftar. Dengan langkah ini, aplikasi Siormas bisa menjadi alat yang lebih efektif bagi Bakesbangpol dalam mempermudah pelayanan pendaftaran ormas, mengurangi beban administratif, dan meningkatkan transparansi serta akuntabilitas dalam pengelolaan ormas.