

BAB V

PENUTUP

1.1 Kesimpulan

Dari hasil observasi yang telah penulis lakukan, mengenai penerapan pelayanan prima dalam administrasi perkantoran dan pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan masyarakat di kantor Kementerian Agama Kabupaten Sijunjung, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan prima di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sijunjung telah diterapkan dengan baik karena adanya penerapan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang mampu menyederhanakan alur pelayanan dan mempercepat proses birokrasi. Selain itu, budaya kerja 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, dan Santun) diterapkan karena dapat membangun suasana kerja yang lebih ramah dan profesional. Pemanfaatan teknologi informasi juga menjadi faktor penting dalam mendukung efisiensi, transparansi, serta kemudahan akses layanan bagi masyarakat. Dengan alasan-alasan tersebut, pelayanan di kantor ini menjadi lebih optimal dan memberikan kepuasan yang lebih tinggi bagi pengguna layanan.
2. Alur pelayanan di Seksi Bimas Islam dan Seksi Haji dan Umrah pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sijunjung telah tertata dan berjalan dengan teratur karena prosesnya disusun dengan baik untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan keagamaan. Di Seksi Bimas Islam, seperti layanan pencatatan nikah, penerbitan surat rekomendasi, dan administrasi lainnya, semuanya dilaksanakan sesuai prosedur yang sudah ditetapkan, sehingga memberikan kepastian hukum dan kenyamanan bagi masyarakat. Sementara itu, di Seksi Haji dan Umrah, proses dari pendaftaran calon jemaah, bimbingan manasik, hingga keberangkatan jemaah, dilakukan dengan rapi dan transparan karena setiap tahapan mengikuti jadwal yang sudah diatur. Karena alur pelayanan yang tertata dengan baik dan mudah dipahami, hal ini menunjukkan komitmen kantor dalam

memberikan pelayanan keagamaan yang profesional, efisien, dan berfokus pada kepuasan masyarakat.

3. Pelayanan yang cepat, ramah, dan transparan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sijunjung dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat karena masyarakat merasa dihargai dan diperlakukan dengan baik. Ketika masyarakat mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan harapan mereka, seperti kecepatan dalam proses, sikap ramah petugas, dan informasi yang jelas serta terbuka, mereka akan merasa lebih puas dan percaya pada kualitas layanan yang diberikan. Hal ini penting karena kepercayaan publik merupakan salah satu faktor utama dalam menciptakan hubungan yang positif antara instansi pemerintah dan Masyarakat.

1.2 Saran

Sebagai bahan masukan bagi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sijunjung, penulis memberikan saran terkait Penerapan pelayanan prima dalam administrasi perkantoran yaitu:

1. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, petugas perlu terus dilatih agar lebih ramah, profesional, dan cepat dalam memberikan layanan. Dengan pelatihan yang terus-menerus, pelayanan akan menjadi lebih baik, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kualitas pengalaman masyarakat dalam menggunakan layanan yang disediakan oleh kantor.
2. Pembaruan fasilitas dan teknologi yang digunakan dalam pelayanan harus diperbarui secara berkala agar proses pelayanan tetap efisien dan memadai. Hal ini penting agar teknologi yang digunakan selalu sesuai dengan perkembangan zaman dan kebutuhan masyarakat. Dengan pembaruan rutin, proses layanan akan lebih cepat, transparan, dan memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi serta mendapatkan pelayanan yang maksimal.
3. Untuk mengurangi kebingungan masyarakat, penting untuk menyampaikan informasi mengenai syarat dan alur pelayanan dengan cara yang jelas dan mudah diakses. Penggunaan berbagai saluran komunikasi, seperti papan informasi, website, dan media sosial, akan memudahkan masyarakat dalam mendapatkan

informasi yang akurat dan terbaru, sehingga mereka dapat memahami proses pelayanan dengan lebih baik.

