

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dari paparan data temuan penelitian dan pembahasan tentang pelayanan terpadu satu pintu dalam meningkatkan layanan administrasi di MAN 1 Kediri maka penulis akan menyampaikan beberapa kesimpulan. Secara umum peneliti menyimpulkan bahwa MAN 1 Kediri memiliki kualitas mutu pelayanan yang baik dengan meliputi berbagai kegiatan yang dilakukan :

1. Kemudahan akses pelayanan dan lokasi serta sarana pelayanan yaitu pertama, PTSP di MAN 1 Kediri memiliki lokasi pelayanan yang mudah diakses oleh pengguna jasa layanan. Selain itu memiliki sirkulasi yang cukup bagus dan ruangan pelayanan sudah dilengkapi sarana pelayanan yang memadai. Di PTSP ini juga dilengkapi dengan fasilitas pelayanan seperti *telepon*, *komputer* dan *printer*. Kedua, Pendekatan kepada pengguna jasa pelayanan di MAN 1 Kediri ini menggunakan media seperti *WA*, *email*, *facebook*, *Instagram* dan *web*. Sehingga banyak pengguna jasa yang dengan mudah mengakses atau mengetahui informasi-informasi tentang pelayanan ataupun informasi lain mengenai MAN 1 Kediri. Ketiga, Kemudahan kontak pengguna pelayanan dengan petugas menggunakan *WA* milik madrasah maupun milik *WA* pribadi petugas.

2. Ketepatan waktu dalam pelayanan pertama, Jadwal dan waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan waktu kedatangan pemohon yang terdahulu dan akan dilayani sesuai urutan. Dengan waktu pelayanan pengecekan persyaratan 5 menit, proses pelayanan 30 menit, pengecekan hasil layanan 10 menit dan penyerahan dokumen 5 menit. Kedua, Pemberian hak pada pelanggan dengan memberikan layanan yang terbaik dan menyelesaikan secara tuntas semua permohonan dari pelanggann. Memberi fasilitas pelayanan yang baik.
3. Tanggung jawab dalam pelayanan pertama, Petugas dalam memberi pelayanan sesuai dengan urutan waktunya yang tertera dalam SOP pelayanan yang berlaku. Membuat meja pelayanan terpadu, menyediakan sarana / prasana sesuai kebutuhan. Menyelenggarakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) secara efektif, efesien dan ekonomis. Berkoordinasi dengan Pimpinan agar pengelolaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dapat berjalan dengan baik. Kedua, Petugas pelayanan Menghubungi pelanggan apabila terjadi sesuatu yang perlu diberitahukan melalui WA, memilih media komunikasi WA yang mudah dijangkau dan diakses.
4. SOP pelayanan pertama, Langkah sederhana (simple steps) dalam pelayanan PTSP di MAN 1 Kediri memiliki 7 alur pelayanan yaitu : 1) Pemohon datang membawa persyaratan lengkap, 2) Pemohon menyerahkan persyaratan, 3) Menunggu panggilan pelayanan, 4) Proses layanan dengan petugas , 5) Menunggu proses penyelesaian, 6) Pengambilan berkas, 7) Selesai . kedua, Organisasi unit kerja dalam memberikan pelayanan. Struktur organisasi pada ptsp ini paling atas

diduduki oleh kepala madrasah lalu dibawahnya terdapat kepala TU dan paling bawah adalah ada petugas PTSP dan jabatan fungsional. Ketiga, Tidak ada biaya pelayanan di PTSP MAN 1 Kediri membuat prosedur pelayanan serta biaya resmi menjadi lebih transparan. keempat, Persyaratan teknis dan pelayanan administrasi sebagai berikut 1) Penerimaan dan Pembukaan Surat. 2) Pengagendaan surat. 3) Pengajuan Disposis. 4) Pengarsipan Surat.

B. Saran

Tanpa mengurangi rasa hormat kepada semua pihak dan demi suksesnya kegiatan pelayanan terpadu satu pintu dalam meningkatkan layanan administrasi di MAN 1 Kediri agar berjalan lebih lancar dan memperoleh hasil yang maksimal, maka penulis memberikan saran.

1. Terkait Kualitas Pelayanan

- a. Diharapkan pengelola dapat menjaga item kualitas pelayanan yang sudah baik, yaitu dimensi *tangible*, *responsiveness*, dan *empathy*.
- b. Serta dapat menambah petugas yang di loket PTSP.
- c. Mengadakan pelatihan simulasi interaksi petugas ptsp dengan pengunjung.

2) Terkait Fasilitas

Diharapkan pengelola dapat menjaga item fasilitas yang sudah baik yaitu perancangan ruang, perlengkapan, tata cahaya dan warna. Serta dapat menyediakan papan atau poster peringatan untuk menjaga kebersihan.