

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pada Kantor Wilayah

Kementerian Agama Provinsi Maluku belum sesuai dengan KMA RI Nomor 90 Tahun 2018. a) Dari segi Sarana dan Prasarana belum bisa dikatakan lengkap, akan tetapi sudah cukup bagus. b) Sumber Daya Manusia yang ada masih kurang memadai. c) Dari segi proses pelayanan yang terjadi pada PTSP belum berjalan sesuai yang seharusnya, proses pelayanan masih menggunakan prosesur lama, pengguna layanan hanya mendaftar atau mengajukan keperluannya, selanjutnya penyelesaian pengurusan pengguna layanan masih dilakukan pada ruangan masing-masing bagian/bidang, hal tersebut terjadi karena belum tersedianya pegawai yang menguasai dalam bidang IT yang bisa ditempatkan pada *Back Office*.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pada

Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku. Yang menjadi faktor pendukungnya yaitu a) Tersedianya Sarana dan Prasarana minimal, b) Masyarakat, c) para pejabat atau pimpinan, d) *Stakeholder*, e) kerja sama seluruh pegawai Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku. kemudian faktor penghambatnya yaitu a) kekurangan anggaran, b) sangat kurangnya Sumber Daya Manusia pada bidang pranata komputer.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku, peneliti memberikan beberapa saran sebagai refleksi, sebagai berikut:

1. Bagi penanggung jawab PTSP diharapkan untuk rutin memberikan evaluasi, agar supaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Kemudian diharapkan untuk segera memberikan pelatihan pengembangan pegawai, agar supaya petugas PTSP lebih menguasai pekerjaannya dan meningkatkan semangat kerja kepada pegawai. Kemudian diharapkan sarana dan prasarana yang belum tersedia untuk segera disediakan, seperti fasilitas disabilitas, *snack* dan air minum untuk *customer*, tanda arah ruangan, petunjuk alur pelayanan, dan sebagainya agar supaya pelayanan dapat berjalan maksimal dan supaya untuk memudahkan pengguna layanan. Harapan selanjutnya yaitu agar supaya segera memfungsikan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan semestinya, yaitu semua penyelesaian pelayanan di centralisasi pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).
2. Bagi petugas PTSP diharapkan lebih disiplin dan sikapnya lebih baik lagi, yaitu murah senyum, memberi salam dan sapa kepada *customer* yang datang agar supaya *customer* merasa nyaman dan tenang selama pelayanan berlangsung