

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Bedasarkan penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai pelaksanaan Pelayanan *Customer Service Operasional* di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Semarang II maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

Dari 5 dimensi pelayanan yang penulis gunakan sebagai ukuran dalam penelitian maka, dalam memampikan bukti fisik Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Semarang II memiliki standart kelayakan yang baik dan penerapannya pun sudah sesuai sehingga pengguna layanan merasa puas atas bukti fisik yang ada. Selanjutnya, untuk keandalan, daya tanggap dan empati yang dimiliki para pegawai di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Semarang II dirasa sudah sesuai dengan keinginan para satuan kerja sebagai pengguna layanan. Karena Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Semarang II merupakan kantor percontohan maka para pegawai sudah dibekali ilmu dan pengalaman sebelum terjun untuk melayani.

1. Penampilan Fisik/ Bukti Nyata (Tangibel)

Hasil wawancara dengan Bapak Adi Kristanto Kepala Sub bagian umum Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Semarang II, menyatakan bahwa :a. Penampilan fisik/Bukti Nyata yang ada di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Semarang II sudah baik dikarenakan sudah mendapat standart dari

pihak pemerintah dalam pengadaan fasilitas danberpenampilan. b. Fasilitas yang berada di Kantor Perbendaharaan Negara Semarang II sudah baik serta memiliki standart kelayakan dan pengelolaannya pun sangat intensif sehingga fasilitas yang digunakan pengguna layanan tidak dikhawatirkan lagi.

2. Keandalan/Kemampuan (Reability)

Keandalan yang dimiliki para pegawai sebagai pemberi layanan sudah baik, karena sebagai instansi percontohan yang ditunjuk pemerintah tentunya para pegawai sudah dibekali ilmu pengalaman dan capabilitas yang sesuai standart sehingga siap terjun untuk melayani satuan kerja sebagai pengguna layanan.

3. Daya Tanggap (Responsivenees)

Daya tanggap yang dimiliki para petugas di KPPN Semarang II sudah baik dan membuat satker sebagai pengguna layanan merasa puas.

4. Kepastian Jaminan (Assurance)

Hasil dari wawancara dengan informan dan responden menyatakan bahwa jaminan informasi yang di berikan KPPN Semarang II lengkap dan memberikan keterbukaan bagi satuan kerja pengguna layanan.

5. Empati (Empaty)

Dari hasil wawancara menyatakan bahwa empati para petugas KPPN Semarang II sudah baik dan sigap. Dan empati yang diberikan juga mendapat penilaian baik.

4.2 Saran

Bedasarkan kesimpulan di atas, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Penampilan Fisik/ Bukti Nyata (Tangibel)
 - a. Lebih memperhatikan dalam pengelolaan pegawai dan fasilitas. Jika perlu mengadakan penilaian terhadap cara berpenampilan agar para pegawai berlomba-lomba untuk mendisiplinkan diri.
 - b. Sebelum memperkerjakan pegawai baru mengadakan pembekalan dan memberikan pengarahan, agar di saat melaksanakan tugas barunya mereka tau apa yang harus di kenakan dan ditaati
 - c. Membuat daftar pengecekan sarana dan prasarana setiap hari agar terhindar dari kelalaian.
 - d. Segera memanggil teknisi yang ada dan mengucapkan permohonan maaf pada satuan kerja sebagai pengguna layanan atas hambatan yang terjadi.
2. Keandalan/Kemampuan (Reability)
 - a. Agar kestabilan keandalan pegawai tetap terjaga perlu diadakannya pembekalan rutin yang di dalamnya terdapat pemotivasian agar para pegawai terbiasa dalam memberikan keandalan terbaiknya.
 - b. Kepala bagian umum sebagai pengelola kepegawaian melakukan pemberian semangat dan motivasi kepada para pegawai rolling pada bagian CSO agar mereka terpacu dalam memperbaiki keandalan pada diri mereka.

3. Daya Tanggap (Responsivenees)

- a. Kepala Bagian Umum sebagai pengelola kepegawaian memberikan pengajaran terkait daya tanggap, dimuai dari daya tanggap antar pegawai sehingga para pegawai sudah terbiasa saat memberikan daya tanggap pada satuan kerja.
- b. Melakukan pendekatan dan memberikan pemahaman akan berperilaku dan mengelola emosi.

4. Kepastian Jaminan (Assurance)

- a. Membuat kotak kepuasan jaminan agar dapat terukur seberapa baik kepastian jaminan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Perbendaharaan Semarang II.
- b. Menginformasikan pada satuan kerja bahwa apabila tidak dapat hadir pada pertemuan rutin per 3 bulan bisa diwakilkan pada anggota satuan kerja yang lain.

5. Empati (Empaty)

- a. Agar empati selalu tumbuh dalam diri para pegawai sebaiknya pihak Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Semarang II mengadakan bakti social
- b. Memberitahukan pada satuan kerja pada saat pertemuan rutin bahwa para pegawai memohon kemakluman apabila disaat para satuan kerja meminta bantuan dan tidak mendapat bantuan dikarenakan pekerjaan pegawai tidak dapat ditinggalkan.