

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang ada di PTSP Kejaksaan Negeri Kabupaten Bekasi sudah berjalan dengan efektif dan efisien. Hal ini dapat dilihat seiring berjalannya waktu dengan semua evaluasi dan indeks kepuasan dari masyarakat yang bertamu langsung. PTSP Kejaksaan Negeri Kabupaten Bekasi menjunjung tinggi standar etika kesopanan dan menjalankan tugasnya dengan sesuai dengan Standar Operasional, sehingga menghasilkan kinerja pegawai yang positif dan tingkat kepuasan masyarakat yang tinggi. Selain itu dapat dilihat dari hasil analisis keenam indikator antara lain sebagai berikut;

##### **1. *Accountability* (Tanggungjawab)**

Implementasi pada kinerja pegawai di Kejaksaan Negeri Kabupaten Bekasi berdasarkan penilaian pelayanan pertanggungjawaban kepada masyarakat dapat dikatakan optimal (baik), hal tersebut dapat dilihat dari penilaian indeks kepuasan yang berjumlah 93 (Sangat baik) total responden 62.

##### **2. *Efektif dan Efisien***

Implementasi etika kinerja pegawai di PTSP Kejaksaan Negeri Kabupaten Bekasi sudah berjalan cukup baik dengan hasil responden (93), walaupun belum sepenuhnya sempurna tetapi itu sudah cukup baik dan memuaskan atas penilaian yang diberikan oleh masyarakat yang bertamu di PTSP Kejaksaan Negeri Kabupaten Bekasi.

##### **3. *Action* (Tindakan)**

Hasil penelitian ini peneliti dapat melihat sejauh mana tindakan PTSP dalam membantu masyarakat dan mengayomi masyarakat yang ingin bertamu, Penelitian di PTSP Kejaksaan Negeri Kabupaten Bekasi sudah cepat tanggap dalam membantu masyarakat yang datang dan sudah baik dalam menanyanyakan tujuan dan informasi masyarakat yang diinginkan.

#### 4. *Ability* (Kemampuan)

Hasil penelitian ini peneliti menyimpulkan bahwa kemampuan petugas sangat penting dan dibutuhkan karena pelayanan yang prima akan menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien dan menghasilkan pelayanan yang memuaskan dan berjalan dengan baik.

#### 5. *Tangibel* (Berwujud)

Hasil penelitian ini peneliti menyimpulkan bahwa kemampuan pegawai dalam melaksanakan pelayanan sudah semakin baik dan cukup bagus sesuai SOP.

#### 6. *Asurance* (Jaminan)

Hasil dari penelitian ini jaminan yang diberikan PTSP Kejaksaan Negeri Kabupaten Bekasi dalam melaksanakan pelayanan sudah menjamin dengan baik.

### 5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil dari penelitian serta kesimpulan yang telah dijelaskan diatas mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kejaksaan Negeri Kabupaten Bekasi, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan PTSP di Kejaksaan Negeri Kabupaten Bekasi dapat dikatakan sudah berjalan cukup baik dari segi efektivitas dan efisiensinya meskipun demikian terdapat kekurangan dalam hal sistem online yang belum bisa digunakan yang terbukti dari *website* nya yang kurang aktif.

Adapun beberapa rekomendasi yang diberikan peneliti kepada para peneliti selanjutnya dan juga rekomendasi kepada PTSP di Kejaksaan Negeri Kabupaten Bekasi sebagai berikut:

#### 5.2.2 Rekomendasi Praktis

Berdasarkan hasil penelitian, maka penulis bermaksud untuk memberikan rekomendasi bagi peneliti selanjutnya sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini diharapkan untuk menjadi bahan acuan pertimbangan untuk menambah ilmu pengetahuan khususnya dalam layanan yang ada di PTSP.

2. Penelitian ini mengenai kualitas dalam efektivitas dan efisiensi di PTSP Kejaksaan Negeri Kabupaten Bekasi.

### **5.2.3 Rekomendasi Praktis**

Berdasarkan hasil penelitian saran yang dapat di sampaikan dalam penelitian Analisis Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kejaksaan Negeri Kabupaten Bekasi yakni sebagai berikut:

1. PTSP perlu meningkatkan sarana dan prasarana agar masyarakat yang bertamu nyaman dengan pelayanan yang diberikan.
2. PTSP perlu mengimbangi untuk adanya sistem perantara kedua yaitu melalui adanya sistem online agar masyarakat yang tidak bisa datang langsung dapat mengisi form atau website yang tersedia.
3. PTSP di Kejaksaan Negeri Kabupaten Bekasi perlu adanya pembaruan untuk setiap layanan yang diberikan agar kedepannya sistem layanan dapat sesuai dengan SOP dan tetap berjalan dengan efektif dan efisiensi.