

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Setelah menganalisa data sesuai dengan fokus penelitian tentang sistem pelaksanaan birokrasi khususnya pelayanan publik (*public service*) Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur di Sub Bagian ORTALA dan kepegawaian sebelum adanya reformasi birokrasi, peneliti menyimpulkan bahwa sistem pelaksanaan pelayanan publik belum maksimal. Sebelum adanya reformasi birokrasi di Sub Bagian ORTALA dan kepegawaian belum fokus pada pelayanan. Pelayanan yang dilakukan lambat, tertutup, tidak akuntabel, serta tidak profesional. Kendala yang dialami karena teknologi yang digunakan masih manual, kurangnya pengelolaan Sumber Daya Manusia serta pelaksanaan pelayanan yang belum menjadi prioritas utama tugas pegawai.
2. Selanjutnya, dalam fokus penelitian mengenai reformasi birokrasi mempengaruhi pelayanan publik Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur di Sub Bagian ORTALA dan kepegawaian, peneliti menyimpulkan bahwa reformasi birokrasi bisa mempengaruhi pelayanan publik karena reformasi birokrasi itu memuat sistem perbaikan pelayanan birokrasi, mampu menciptakan aparatur Kementerian Agama yang bersih, profesional dan bertanggung jawab (*clean government*) serta bisa menciptakan tata kelola di

Kementerian Agama yang baik, efektif, efisien, dan akuntabel (*good governance*) sehingga dapat memberikan pelayanan publik yang optimal.

3. Setelah menganalisa data sesuai dengan fokus penelitian tentang sistem pelaksanaan birokrasi khususnya pelayanan publik Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur di Sub Bagian ORTALA dan kepegawaian sesudah adanya reformasi birokrasi, peneliti menyimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik sudah menunjukkan perubahan yang lebih baik. Sekarang ini, pelayanan di Sub Bagian ORTALA dan kepegawaian sudah bisa dianggap sebagai pelayanan yang prima, transparan, akuntabel, serta professional. Hal demikian bisa terwujud karena didukung oleh penggunaan teknologi modern, seperti menggunakan via internet, sistem aplikasi SAPK, SOP dan juga didukung oleh Sumber daya manusia yang kompeten sehingga pelaksanaan pelayanan yang jauh lebih baik dari sebelumnya.

B. Saran dan Rekomendasi

Berdasarkan simpulan penelitian dan beberapa temuan fakta di lapangan, maka peneliti menyampaikan saran sebagai berikut :

1. Bagi pihak Sub Bagian ORTALA dan kepegawaian Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur, hendaknya pengelolaan pelayanan publik yang mengalami perubahan signifikan selain penerimaan CPNS, pengangkatan PNS serta kenaikan pangkat tidak hanya pada aspek Sumber Daya Manusia (SDM). Akan tetapi dalam aspek teknologi dan sistemnya juga.

2. Peranan sumber daya manusia di Sub Bagian ORTALA dan kepegawaian dalam rangka meningkatkan pelayanan publik sangatlah urgen kedudukannya. Oleh karena itu, pembinaan, pelatihan-pelatihan SDM sangat perlu ditingkatkan dan dikembangkan. Upaya nyata tersebut perlu dilakukan karena mengingat teknologi yang terus berkembang sehingga sumber daya manusia juga harus bisa mengimbangnya.

Berdasarkan simpulan penelitian dan beberapa temuan fakta di lapangan, maka peneliti juga menyampaikan rekomendasi sebagai berikut :

1. Pelayanan publik (*public service*) yang dilakukan di Sub Bagian ORTALA dan kepegawaian Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur pasca reformasi birokrasi hendaknya dapat dijadikan sebagai rujukan atau inspirasi baik pembaca, civitas akademika, maupun sejumlah lembaga pada umumnya pada pengembangan lembaga kearah yang lebih baik.
2. Sistem aplikasi dan standart operasional prosedur (SOP) yang digunakan oleh Subag ORTALA dan kepegawaian hendaknya bisa dijadikan rujukan bagi organisasi maupun lembaga-lembaga pemerintah lainnya dalam pelaksanaan pelayanan publik.

C. Keterbatasan penelitian

Penelitian ini dirasa kurang bisa maksimal karena ketika peneliti melakukan wawancara untuk mendapatkan data, tidak semua pegawai paham dengan masalah yang diteliti. Hal itu dikarenakan tidak semua pegawai mengetahui secara luas

perubahan-perubahan yang terjadi pasca reformasi birokrasi. Hanya pegawai tertentu saja yang mengetahuinya. Sedangkan ketika peneliti akan melakukan wawancara dengan informan, mereka mempunyai kesibukan yang cukup padat. Peneliti harus bisa *manage* waktu agar ketika melakukan penelitian bisa lancar, mengingat kesibukan informan yang berbeda-beda. Dari sini, diharapkan akses data akan menjadi lebih mudah diperoleh.