

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini, diperoleh kesimpulan bahwa keseluruhan dimensi struktur organisasi belum mendukung terciptanya sistem manajemen mutu pelayanan yang baik dan dimensi kualitas pelayanan menunjukkan ketidakpuasan pengguna layanan terhadap kinerja Biro Kepegawaian Departemen Hukum dan HAM. Hal ini menunjukkan adanya korelasi antara struktur organisasi yang digunakan dengan kualitas pelayanan yang diberikan.

#### **5.2 Saran**

Saran yang dapat dikemukakan berdasarkan hasil analisis data yang diperoleh selama penelitian adalah :

1. Restrukturisasi organisasi menjadi lebih datar akan mendukung efisiensi dan efektivitas pelayanan.
2. Dukungan dan komitmen bersama antara pelaksana dan pimpinan memegang peranan yang sangat penting dalam keberhasilan sistem manajemen mutu pelayanan.