

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dari rangkaian kegiatan penelitian yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pemberian remunerasi kepada pegawai KPPN Jakarta I mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan KPPN Jakarta I. Kesimpulan atas pemberian remunerasi kepada pegawai yang dapat meningkatkan kinerja (kualitas pelayanan) ini dapat digeneralisasi pada kantor pemerintah yang bersifat teknis pelayanan dan tidak dapat diterapkan pada kantor pemerintah yang bukan bersifat teknis pelayanan. Pada kantor yang bersifat teknis pelayanan variabel-variabel untuk menentukan remunerasi dan mengukur kinerja yang dihasilkan jelas, sedangkan pada kantor yang bukan bersifat teknis pelayanan sulit mengidentifikasi variabel-variabelnya.

Peningkatan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan (kantor pemerintah yang dilayani KPPN Jakarta I) dilihat pada lima dimensi yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Penilaian kualitas pelayanan KPPN Jakarta I yang paling besar peningkatannya dirasakan oleh pelanggan adalah dimensi *tangibles* yang berhubungan dengan sarana dan prasarana. Dimensi ini menggambarkan faktor-faktor yang tampak kasat mata oleh pelanggan. Upaya peningkatan kualitas dimensi *tangibles* yang besar oleh KPPN Jakarta I ini dapat diterima karena dimensi ini mempengaruhi persepsi pelanggan atas pelayanan utama dan dimensi pelayanan lainnya.

Peningkatan kualitas pelayanan pada dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* yang berhubungan erat dengan SDM lebih rendah penilaiannya dibanding dimensi *tangibles*. Dimensi pelayanan ini pelaksanaannya tergantung pada faktor manusia dan lebih kompleks. Hal ini sesuai dengan pendapat Gronroos (1990: 275) :

"A service is a complicated phenomenon. The word has many meanings, ranging from personal service to service as a product. The term can be even broader in scope".

Pada kelompok dimensi ini, penilaian paling rendah dirasakan oleh pelanggan adalah peningkatan pelayanan pada dimensi *emphaty*. Hal ini dapat dipahami karena menumbuhkan sikap empati pada diri pegawai bukanlah pekerjaan mudah. Sikap ini tidak hanya ditunjang dengan pemberian remunerasi yang memadai saja tetapi perlu pelatihan yang cukup.

Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan penulis memberikan saran sebagai berikut :

- a. KPPN Jakarta I perlu memperbaiki kualitas pelayanannya terutama pada dimensi yang berhubungan dengan SDM yaitu dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Peningkatan kualitas dimensi ini dapat dilakukan dengan beberapa cara yaitu :

- 1) Pelatihan, workshop, *training*, dan semacamnya secara rutin.

Pelaksanaan program peningkatan kualitas pelayanan ini dapat dilakukan baik secara mandiri oleh KPPN Jakarta I misalnya dengan melakukan diskusi atas informasi tertentu antar pegawai KPPN Jakarta I baik secara informal maupun formal dalam waktu tertentu secara rutin. KPPN juga dapat meminta dukungan dari kantor pusat Ditjen Perbendaharaan sebagai pembina untuk menyediakan program peningkatan kualitas sumber daya manusia. Program peningkatan kualitas sumber daya manusia juga dapat dilakukan dengan kerjasama dengan mitra kerja KPPN Jakarta I, misalnya kunjungan ke kantor bank mitra kerja. Di sini pegawai dapat melihat langsung praktek pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh kantor swasta yang hidup matinya kantor tergantung pada pelayanan kepada pelanggan.

- 2) Melakukan survey berkala tentang kebutuhan pelanggan dan persepsi pelanggan.

Hal ini penting dilakukan untuk mengurangi gap antara pelanggan dan penyedia pelayanan. Dengan adanya survey berkala maka KPPN Jakarta I akan

dapat melakukan kegiatan yang tepat untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan.

- b. Dengan keberhasilan pemberian remunerasi yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada KPPN Jakarta I ini maka program remunerasi dapat diterapkan pada kantor pemerintah yang lain terutama yang berhubungan dengan pelayanan publik sehingga kualitas pelayanan publik oleh pemerintah akan meningkat.
- c. Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut tentang pemberian remunerasi pada pegawai terhadap motivasi kerja pegawai berdasarkan kategori pegawai.

