BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, maka disimpulkan bahwa kualitas layanan kenaikan pangkat pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Papua Barat Daya pada:

1. Dimensi *tangibility* (wujud fisik) cukup baik. Hal tersebut dapat dilihat pada ketersediaan sarana dan prasarana telah memadai dan mendukung pelayanan kenaikan pangkat yang cepat, efisien, dan profesional. Penampilan pegawai telah mencerminkan profesionalisme dan kedisiplinan melalui penggunaan seragam yang konsisten, rapi, dan sesuai ketentuan sehingga turut membangun citra positif institusi dan meningkatkan kepercayaan publik.
2. Dimensi *reliability* (kehandalan) belum maksimal. Hal tersebut dapat dilihat pada kurang tepatnya waktu penyelesaian berkas karena keterbatasan SDM dan kadangkala keterlambatan kelengkapan berkas akibat pengguna layanan kurang mengetahui informasi SOP yang ada. Belum adanya standar biaya yang dibuat untuk setiap layanan sehingga pengguna layanan minim atas informasinya tersebut.
3. Dimensi *responsiveness* (ketanggapan) belum maksimal. Hal tersebut dapat dilihat pada keinginan pegawai yang tinggi untuk

melayani namun diperhadapkan dengan tantangannya beban kerja tinggi, keterbatasan infrastruktur, dan minimnya pembinaan berkelanjutan agar semangat melayani tetap terjaga. Kesiapan pegawai dalam membantu menunjukkan komitmen tinggi, namun diperhadapkan dengan tantangannya keterbatasan koordinasi, belum optimalnya SOP penanganan kendala, serta keterbatasan akses layanan digital di wilayah terpencil yang menghambat kecepatan respon dan konsistensi bantuan.

4. Dimensi *assurance* (jaminan) belum maksimal. Hal tersebut dapat dilihat pada masih pengawasan internal yang masih kurang, potensi konflik kepentingan akibat relasi personal, serta rendahnya kesadaran sebagian pegawai terhadap pentingnya menjaga integritas saat tidak diawasi langsung. Selanjutnya, potensi informasi yang tidak konsisten antar unit, pembaruan informasi yang lambat, dan risiko miskomunikasi akibat kurangnya pemahaman atau media penyampaian yang belum optimal
5. Dimensi *empathy* (empati) belum maksimal. Hal tersebut dapat dilihat pada keterbatasan infrastruktur digital, kurangnya pemahaman ASN terhadap prosedur yang terus berubah, serta lemahnya komunikasi antara pengusul dan pengelola kepegawaian di OPD, yang dapat menghambat efektivitas layanan berbasis kebutuhan. Selanjutnya, tantangan yang masih dihadapi meliputi keterbatasan sumber daya, belum optimalnya pelatihan

empati bagi pegawai, serta kesenjangan fasilitas dan infrastruktur di wilayah terpencil, yang dapat menghambat penyediaan layanan yang benar-benar inklusif dan tepat sasaran.

B. SARAN

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis memberikan saran atau rekomendasi peningkatan kualitas layanan kenaikan pangkat pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Papua Barat Daya pada:

1. Dimensi *reliability* (kehandalan), perlu dilakukan penataan ulang proses layanan melalui *Business Process Reengineering* untuk merancang ulang alur proses layanan agar lebih efisien, peningkatan sosialisasi SOP dan transparansi standar biaya layanan, serta penambahan SDM berdasarkan analisis beban kerja serta peningkatan sosialisasi SOP secara berkala melalui media cetak dan digital.
2. Dimensi *responsiveness* (ketanggapan) perlunya penyusunan SOP penanganan kendala yang terintegrasi, pembentukan tim layanan cepat tanggap, serta pengembangan platform digital yang mendukung layanan di wilayah dengan akses internet terbatas. Selain itu, pelatihan motivasi kerja dan kepemimpinan pelayanan juga harus dilakukan secara berkala untuk menjaga semangat pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pengguna.

3. Dimensi *assurance* (jaminan) perlu diperkuat fungsi pengawasan internal dan sistem rotasi pegawai guna mencegah praktik-praktik tidak etis. Selain itu, pemanfaatan teknologi informasi untuk menyatukan data layanan antar unit dapat mengurangi inkonsistensi informasi serta meminimalisasi miskomunikasi.
4. Dimensi *empathy* (empati), komunikasi antara OPD pengusul dan pengelola BKPSDM dapat diperkuat melalui penunjukan Penanggung jawab (PIC) sebagai penghubung informasi. Di samping itu, penggunaan layanan bergerak (*mobile service unit*) serta pengembangan panduan prosedur dalam bentuk visual dan bahasa sederhana akan sangat membantu ASN yang bertugas di wilayah terpencil.

C. PRODUK TESIS

Produk tesis yang dihasilkan hasil penelitian ini adalah policy brief. Hal tersebut agar artikel ini dapat memberikan sumbangsih pemikiran untuk menyampaikan informasi, analisis, dan rekomendasi kebijakan kepada pengambil keputusan atau pemangku kepentingan secara jelas, terfokus, dan berbasis bukti terkait kualitas layanan kenaikan pengkat pada BKPSDM Provinsi Papua Barat Daya.