

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian mengenai peranan komunikasi antar pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan di bagian pelayanan administrasi terpadu di kantor camat bukitraya Pekanbaru. Secara umum mengenai hal tersebut, dapat dilihat dari komunikasi yang terjalin, peranan komunikasi antar pegawai sangat penting untuk membangun komunikasi yang efektif dan menciptakan suasana komunikasi yang harmonis dan ramah antar sesama pegawai dibagian pelayanan administrasi terpadu serta meningkatkan kualitas pelayanan.

1. Pegawai termasuk profesi yang memiliki kedudukan dan tugas di dalam organisasi. Hal ini terlihat dari tugas atau pekerjaan yang dilakukan seorang pegawai yang berada dibagian pelayanan administrasi terpadu. Tugas pegawai digolongkan berdasarkan wewenangnya meliputi tugas rutin. Agar komunikasi dapat berjalan secara baik, lancar dan efektif, pegawai perlu memperhatikan kecakapan dalam berkomunikasi. Adapun beberapa hal yang dilakukan seorang komunikator (pegawai) dalam berkomunikasi, antara lain: keterbukaan, empati, dukungan, rasa positif, serta kesetaraan disaat berkomunikasi ini terlihat terjalin antar sesama pegawai di bagian pelayanan administrasi terpadu.

2. Suatu konsep tentang yang dapat dilakukan oleh individu dalam organisasi sebagai peranan komunikasi akan sangat menentukan dan berperan penting antar sesama pegawai, bagian pelayanan administrasi terpadu serta pencapaian prestasi yang ada di kantor camat bukitraya Pekanbaru.

Menciptakan hal-hal seperti itu dapat dipertahankan dan dijunjung demi kelancaran dan meningkatkan kualitas pelayanan administrasi terpadu, hal seperti ini akan menciptakan suatu prestasi pegawai. Dengan hal-hal tersebut ada beberapa langkah-langkah yang di lalui ialah: Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, dan Kesamaan hak. Kualitas pelayanan ini ditinjau dari dimensi yang memberikan pelayanan dan pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan dan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Ini telah dapat di lalui pegawai kantor camat bukitraya pekanbaru.

SARAN

Dari kesimpulan tersebut dan berdasarkan dari pengamatan penulis untuk mengoptimalkan peranan komunikasi antar sesama pegawai dibagian pelayanan publik dalam meningkatkan pelayanan di kantor camat bukitraya pekanbaru, ada beberapa saran-saran yang menjadi suatu bahan pertimbangan antara lain :

- a. Diharapkan peranan komunikasi antar sesama pegawai dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan publik lebih di perhatikan lagi baik dari segi pegawainya saat berkomunikasi yang menggunakan bahasa daerah serta lebih memperhatikan norma-norma yang berlaku di saat jam kerja.
- b. Diharapkan kepada pihak yang berwenang di kantor camat tersebut dapat memberi sanksi kepada pegawai yang melanggar norma atau

aturan-aturan yang berlaku dan menindak sesuai dengan apa yang telah di perbuat oleh pegawai yang melanggarnya.

- c. Komunikasi yang di jalin antar sesama pegawai sudah berjalan dengan baik namun masih ada kendala atau faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi tersebut sehingga memperlambat suatu proses yang ada, untuk kedepannya menurut penulis hal-hal tersebut dapat di minimalisir.
- d. Dari penelitian tentang kualitas pelayanan administrasi terpadu di kantor camat bukitraya pekanbaru, menurut peneliti dalam melayani masyarakat sudah menjalankan dengan baik, walaupun masih ada hal-hal kekurangan yang terjadi dilapangan, menurut peneliti itu harus di perbaiki dimasa yang akan datang.
- e. Sebagai pegawai yang memberikan pelayanan kepada masyarakat harus memperhatikan komunikasi yang terjalin antar sesama pegawai supaya tidak terjadi kesalah fahaman, dalam hal ini untuk menimalisir. Harus diperhatikan lagi, demi terciptanya kelancaran berkomunikasi yang harmonis, ramah dan sopan antar sesama pegawai serta kepada masyarakat, di kantor camat bukitraya pekanbaru.
- f. Penulis berharap kepada pegawai di saat jam kerja tidak di temukan lagi yang duduk di kantin kecuali jam istirahat, ini akan membuat citra negatif di pandangan masyarakat apabila tidak diperhatikan dan bila pegawai kantor camat tersebut terus melakukannya.