

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan dari hasil kuesioner bahwa kinerja dan kualitas pelayanan sub bidang pensiun di kantor BKPSDM Poso dinilai sudah baik dengan skor rating scale sebesar 719, yang masuk pada rentang 600 – 800 dengan kriteria “Baik”.
2. Berdasarkan dari hasil wawancara dengan pensiunan menunjukkan pandangan yang beragam, dimana sebagian besar responden merasa puas dengan kemampuan komunikasi pegawai dalam menjelaskan informasi, inisiatif pegawai dalam membantu kebutuhan pensiunan, dan kejujuran serta tanggung jawab pegawai dalam memberikan pelayanan. Namun, masih ada beberapa yang perlu diperbaiki, seperti peningkatan kemampuan komunikasi yang lebih jelas, tanggapan yang lebih cepat, serta solusi yang lebih memuaskan dan detail.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian di atas, meskipun kinerja dan kualitas pelayanan sub bidang pensiun di kantor BKPSDM Poso sudah dinilai “Baik” berdasarkan skor rating scale, masih ada beberapa yang perlu diperhatikan untuk ditingkatkan.

Berikut saran berdasarkan hasil wawancara antara lain :

### 1. Peningkatan kemampuan komunikasi

Beberapa responden menyebutkan bahwa ada kebutuhan untuk meningkatkan kemampuan komunikasi pegawai agar lebih jelas dan efektif dalam menjelaskan informasi kepada pensiunan.

### 2. Respons yang lebih cepat

Mempercepat respon terhadap kebutuhan pensiunan bisa meningkatkan kepuasan mereka.

### 3. Peningkatan semangat kerja

Mungkin perlu adanya motivasi tambahan atau intensif untuk meningkatkan semangat kerja pegawai.

### 4. Pemeliharaan tingkat kejujuran

Responden mengapresiasi tingkat kejujuran pegawai dalam memberikan pelayanan, namun penting untuk mempertahankan dan meningkatkan tingkat kejujuran serta konsistensi dalam memberikan pelayanan.

Dengan memperhatikan saran-saran tersebut, kantor BKPSDM Poso dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja pegawai di bidang pensiun untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pensiunan.