

## BAB VI PENUTUP

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di lapangan serta pembahasan dan uraian yang telah disajikan dan dianalisis maka penulis dapat menyimpulkan bahwa komunikasi organisasi berbasis sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di Pengadilan Agama Pekanbaru mengacu kepada indikator komunikasi organisasi yakni terdiri atas komunikasi vertikal ke bawah (*downward communication*), komunikasi vertikal ke atas (*upward communication*), horizontal dan diagonal.

Dalam hal ini pelayanan berbasis sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 sangat membantu pimpinan melaksanakan komunikasi ke bawah (*downward communication*) seperti penyampaian instruksi tugas, rasional, ideologi, informasi, dan balikan. Begitupun sebaliknya komunikasi ke atas (*upward communication*) juga terkait informasi pekerjaan, masalah dalam melaksanakan pekerjaan, penyampaian saran dan ide, menyatakan pikiran dan perasaan tentang pekerjaan, dan horizontal yakni koordinasi tugas-tugas, berbagi informasi, memecahkan masalah, pemahaman interpersonal, dukungan antarpersonal. Pelayanan berbasis sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 adalah pesan yang disampaikan melalui saluran komunikasi sesuai dengan indikator komunikasi organisasi. Dimana dalam melaksanakan tugas organisasi sesuai dengan dokumen internal dan dokumen eksternal.

Terkait pelaksanaan pelayanan berbasis sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 terhadap masyarakat pencari keadilan terdiri dari *plan, do, check, action* yang menghasilkan empat kepastian yakni ketepatan pelayanan, waktu, petugas dan biaya.

### B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas maka penulis mengemukakan saran demi tercapainya tujuan yang telah disepakati serta terwujudnya pelayanan berbasis sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. Adapun saran-saran yang dikemukakan oleh periset adalah sebagai berikut:

1. Dalam hal proses komunikasi organisasi berbasis sistem manajemen mutu di Pengadilan Agama bersifat persuasif, ideologis dan informatif yang dilaksanakan berdasarkan indikator komunikasi organisasi telah berjalan baik untuk dipertahankan dan ditingkatkan lagi.
2. Perlunya lebih meningkatkan fasilitas untuk menunjang kegiatan pelayanan terhadap masyarakat pencari keadilan. Sebab semakin baik penyediaan fasilitas pelayanan maka akan semakin meningkatkan pelaksanaan tugas-tugas pelayanan dalam komunikasi organisasi.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

