

BAB V

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan pada penjelasan mengenai Upaya Peningkatan Pelayanan Publik pada Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat, penulis dapat menyimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan publik pada Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat sudah dilaksanakan dengan baik. Upaya yang dilakukan dalam meningkatkan pelayanan publik yaitu revitalisasi di bidang pelayanan publik, peningkatan profesionalisme SDM pegawai (pelatihan/diklat bagi SDM pegawai), pemanfaatan dan pengembangan E-government, peningkatan partisipasi SDM pegawai kantor lainnya, serta pemberian penghargaan kepada SDM pegawai pelayanan publik.
2. Hambatan-hambatan yang dihadapi dalam upaya meningkatkan pelayanan publik yaitu rendahnya kualitas SDM pegawai, minimnya jumlah SDM pegawai, rendahnya motivasi, kurang disiplin, kurangnya pemahaman SOP, terbatasnya anggaran dan kurangnya komunikasi dan koordinasi dengan pemerintah.
3. Cara yang dilakukan dalam mengatasi hambatan yaitu dengan pemberian kesempatan untuk melanjutkan pendidikan SDM pegawai, mengikutsertakan SDM pegawai dalam kegiatan pelatihan/diklat, memberikan petunjuk, pengarahan dan bimbingan, dan motivasi, penambahan anggaran dan melakukan komunikasi dan koordinasi dengan pemerintah pusat atau Gubernur Sumatera Barat.

Saran

Saran yang dapat penulis sampaikan demi meningkatkan pelayanan publik pada Kantor Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat sebagai berikut:

1. Sebaiknya Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat lebih terfokus terhadap beberapa indikator yang masih perlu ditingkatkan seperti kualitas sumber daya manusia pegawai, kemampuan melakukan komunikasi dan kerjasama dan juga fasilitas yang mendukung terhadap pelayanan publik.

2. Sebaiknya Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat lebih meningkatkan kualitas pelayanan melalui peningkatan kualitas sumber daya manusia dengan cara melanjutkan pendidikannya, mengikutsertakan kegiatan pelatihan/diklat sehingga hambatan-hambatan yang dihadapi dapat diminimalisir.

3. Sebaiknya Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat melakukan upaya agar pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Sosial dapat berkualitas melalui pelaksanaan dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik. Dengan demikian kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat dapat memenuhi kebutuhan SDM lainnya secara optimal.

