

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan publik di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Sumatera Barat serta upaya yang dilakukan sekretariat DPRD dalam meningkatkan pelayanan publik seperti yang dibahas pada bab sebelumnya, maka penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa :

1. Penerapan Standar operasional prosedur (SOP) pelayanan publik di sekretariat DPRD Sumatera Barat diterapkan berdasarkan alur standar operasional prosedur (SOP) yang telah disusun secara sistematis. Adapun alur SOP yang diterapkan ialah : pertama, petugas Banpol-PP mengatur parkir para tamu dan mengarahkan tamu kepada petugas sekretariat DPRD. Kemudian, petugas piket sekretariat akan melayani dan mengatur kunjungan tamu dengan mengarahkan tamu untuk mengisi blanko tamu dan meminjam kartu identitas tamu. Selanjutnya, petugas piket sekretariat akan mendampingi tamu yang memiliki kepentingan sampai selesai pada objek yang dikunjungi.
2. Upaya yang dilakukan sekretariat DPRD dalam meningkatkan pelayanan publik ialah dengan merancang sebuah aplikasi. Aplikasi tersebut dikenal dengan aplikasi Aspirasi Publik (ASIK). Aplikasi ASIK dapat dimanfaatkan oleh masyarakat untuk menyampaikan aspirasinya serta untuk memonitoring kinerja dari DPRD provinsi Sumatera Barat. Aspirasi-aspirasi yang disampaikan

masyarakat melalui aplikasi ASIK tersebut akan dijadikan acuan dan pedoman oleh sekretariat DPRD untuk terus memperbaiki dan meningkatkan pelayanan publiknya.

## 5.2 Saran

1. Dalam hal penerapan SOP pelayanan publik di sekretariat DPRD provinsi Sumatera Barat penulis menyarankan sekretariat DPRD provinsi Sumatera Barat agar lebih mengoptimalkan dan meningkatkan pelayanan publiknya. Pengoptimalan pelayanan publik tersebut dapat dilakukan dengan lebih meningkatkan keramahan petugas yang melayani tamu. Selain itu petugas harus lebih cepat tanggap lagi dalam melayani tamu yang memiliki kepentingan.
2. Dalam hal upaya yang dilakukan oleh DPRD dalam meningkatkan pelayanan publik penulis menyarankan agar DPRD provinsi Sumatera Barat melakukan upaya-upaya lainnya yang dapat meningkatkan pelayanan publik. Misalnya dengan melakukan evaluasi, edukasi, dan pelatihan secara berkala kepada petugas yang ditugaskan melayani tamu untuk dapat lebih meningkatkan pelayanannya.

