

BAB V

PENUTUP

Pada bab ini merupakan penutup dari uraian-uraian yang terdahulu, yakni uraian bab 1 sampai bab 4 maka untuk bab ini terbagi dalam 2 bagian yaitu kesimpulan dan saran.

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai bagaimana pelayanan prima bidang PAUD dan PNF pada kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan kota Bukittinggi dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelayanan prima bidang PAUD dan PNF saat ini belum maksimal, sehingga pelanggan belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.
2. Harapan pelanggan terhadap pelayanan prima dari bidang PAUD dan PNF :
 - Dapat memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan kebutuhan pelanggan dengan baik.
 - Dapat memberikan pelayanan yang cepat tanggap, sigap dalam melayani pelanggan.
 - Dapat mengetahui harapan terhadap kualitas/ waktu biaya pelayanan.
 - Dapat melakukan survei dengan pelanggan yang terlibat pelayanan.
3. Strategi untuk meningkatkan pelayanan pada bidang PAUD dan PNF
 - Memkasimalkan SDM atau tenaga kerja dengan membagi tugas sesuai kemampuan.

- Seluruh dokumen-dokumen yang masuk pada bidang PAUD dan PNF didata sesuai dengan pengarsipan yang benar.
 - Melakukan penataan ruangan sehingga memudahkan jalur koordinasi.
4. Hambatan yang dialami bidang PAUD dan PNF dalam penerapan pelayanan prima

Dalam penerapan pelayanan prima kepada pelanggan tidak berjalan sebagaimana mestinya karena terdapat beberapa hambatan yang mempengaruhi pelanggan tersebut tidak dapat diberikan secara maksimal. Seperti : berkomunikasi, keterbatasan SDM dan beberapa regulasi pengaturan program bidang PAUD dan PNF yang salah satunya bersumber pada program pusat.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan-kesimpulan yang sudah dirumuskan, maka penulis mengemukakan beberapa saran yang penulis kemukakan terhadap kekurangan yang ditemui dalam pelayanan prima yang akan datang :

1. Sebaiknya bidang PAUD dan PNF lebih memperhatikan pelayanan terhadap pelanggan sesuai dengan kebutuhan. Misalnya ketika pelanggan atau klien meminta data kepada bidang PAUD dan PNF sudah bisa memberikan datanya langsung tanpa harus menunggu.
2. Sebaiknya bidang PAUD dan PNF lebih mempelajari apa yang menjadi harapan oleh pelanggan. Misalnya meletakkan kotak saran di meja *front office* atau meja pada bagian depan pintu masuk bidang PAUD dan

PNF. Agar pelanggan/ klien dapat memberikan kekurangan atau saran pada bidang PAUD dan PNF.

3. Agar bidang PAUD dan PNF membuat strategi bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan sehingga berdampak pada kepuasan pelanggan.

Misalnya bidang PAUD dan PNF bisa membuat strategi berupa survei lapangan tentang keinginan pelanggan/ klien dalam cara melayani.

4. Untuk kedepannya sebaiknya memperbanyak *Standard Operational Procedur* (SOP) agar bidang PAUD dan PNF dapat bekerja secara profesional dan rasa bertanggung jawab.

5. Memberikan pelatihan kepada SDM atau tenaga kerja yang ada pada bidang PAUD dan PNF seperti : memberikan pelatihan, seminar, study banding agar terciptanya SDM atau tenaga kerja yang profesional, berkualitas dsb.

6. Lebih menjaga dan dapat menggunakan sarana dan prasarana yang sudah disediakan dengan efektif agar terjadinya efisiensi dalam bekerja oleh bidang PAUD dan PNF seperti : *one computer one printer* maksudnya pada satu meja tenaga kerja sudah disediakan satu komputer dan satu printer, dan sebaiknya digunakan untuk proses melayani pelanggan/ klien.