


BAB V

PENUTUP

Berdasarkan uraian yang telah dibahas pada bab-bab sebelumnya dapat dilakukan identifikasi pengembangan pelayanan Bagian Kesejahteraan Rakyat Setda Kota Padang., maka penulis memberikan kesimpulan dan saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pembaca.

5.1 KESIMPULAN

1. Pelayanan yang dipakai pada Kantor Walikota Padang Bagian Kesejahteraan Rakyat (KESRA) yaitu menggunakan azas pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara terhadap masyarakat untuk memenuhi keinginan masyarakat serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.
2. Kualitas pelayanan prima pada Kantor Walikota Padang Bagian Kesejahteraan Rakyat belum bisa dikatakan prima karena terdapat banyak permasalahan yang mengganggu jalannya pemberian pelayanan kepada masyarakat seperti kurangnya media komunikasi dan failitas penunjang pelayanan yaitu, telpon dan komputer sehingga menyebabkan pemberian informasi menjadi terhambat dan tidak maksimal. Kemampuan dalam pemberian pelayanan juga dapat dikatakan masih kurang karena terdapat ketidak akuratan dalam pemberian informasi yang diinginkan masyarakat.

- 
3. Standar Operasional Prosedur atau disingkat dengan SOP adalah dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang dilakukan secara kronologis untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang bertujuan untuk memperoleh hasil kerja yang paling efektif dari para pekerja dengan biaya yang serendah-rendahnya.
 4. Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dipakai oleh Kantor Walikota Padang Bagian Kesejahteraan Rakyat dalam melakukan kegiatan pelayanan masyarakat yaitu :
 - a. Pemohon memberikan proposal permohonan dana pada bagian administrasi.
 - b. Bagian administrasi mendisposisikan proposal kepada kepala bagian Kesejahteraan Rakyat.
 - c. Apabila proposal disetujui oleh kasubag maka di berikan kepada kasi yang bersangkutan, misalnya pemohon meminta bantuan pendidikan maka diberikan kepada kepala bagian pendidikan dan kebudayaan untuk diproses.
 - d. Selanjutnya proposal yang sudah diproses maka dibuatkan surat pengantar oleh staf yang bersangkutan.
 - e. Proposal yang memiliki surat pengantar diajukan kepada asisten II untuk diperiksa dan dilanjutkan kepada sekretaris daerah untuk di setujui dan diberikan kepada bendahara untuk pencairan dan kerekening pemohon.

5.2 SARAN

Saran penulis untuk sistem dan tata cara pelayanan pada Kantor Walikota Padang Bagian Kesejahteraan Rakyat adalah sebagai berikut :

1. Sebaiknya staf yang memberikan pelayanan kepada masyarakat haruslah berpenampilan yang menarik dan berbicara sesuai dengan tata krama yang ditentukan agar tidak membuat masyarakat menjadi jenuh dan kesal apabila datang untuk meminta informasi.
2. Alat komunikasi yang dipakai dalam kegiatan pelayanan haruslah dilengkapi agar tidak terjadinya kesalahan komunikasi oleh staf ke masyarakat. Serta dapat membatu jalannya pemberian pelayanan yang maksimal.
3. Seharusnya pemrosesan dokumen yang dilakukan oleh staf Kantor Walikota Padang Bagian Kesejahteraan Rakyat haruslah cepat, tepat dan sesuai dengan waktu yang ditetapkan agar pekerjaan menjadi efisien dan masyarakat sejahtera.

