

## **BAB V**

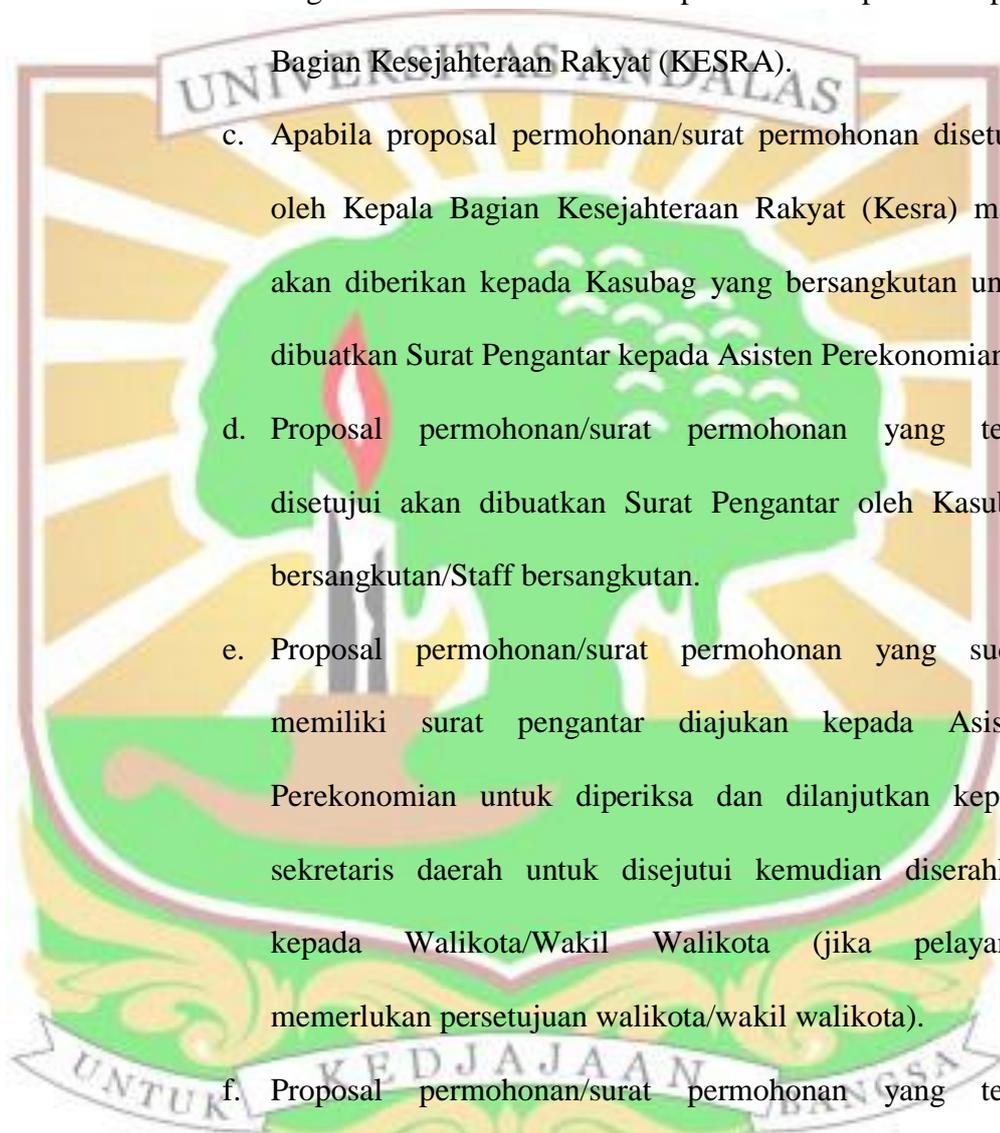
### **PENUTUP**

Berdasarkan uraian pada bab-bab sebelumnya dalam penerapan pelayanan prima di Kantor Walikota Pariaman Bagian Kesejahteraan Rakyat (KESRA), maka penulis memberikan kesimpulan dan saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pembaca.

#### **4.6 Kesimpulan**

1. Pelayanan yang diterapkan oleh Kantor Walikota Pariaman Bagian Kesejahteraan Rakyat (KESRA) adalah jenis pelayanan publik yang berdasarkan pada azas pelayanan publik dan prinsip pelayanan publik berdasarkan peraturan MENPAN N0. 63/KEP/M.PAN/7/2003. Pelayanan publik itu sendiri merupakan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara terhadap masyarakat untuk memenuhi keinginan masyarakat serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.
2. Dalam proses pemberian layanan kepada masyarakat Kantor Walikota Pariaman Bagian Kesejahteraan Rakyat (KESRA) memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah disepakati di antaranya :

- a. Penerima layanan membuat proposal permohonan/surat permohonan kemudian diserahkan kepada bagian Administrasi di Kantor Walikota Pariaman.
- b. Bagian Administrasi mendisposisikan kepada Kepala Bagian Kesejahteraan Rakyat (KESRA).
- c. Apabila proposal permohonan/surat permohonan disetujui oleh Kepala Bagian Kesejahteraan Rakyat (Kesra) maka akan diberikan kepada Kasubag yang bersangkutan untuk dibuatkan Surat Pengantar kepada Asisten Perekonomian.
- d. Proposal permohonan/surat permohonan yang telah disetujui akan dibuatkan Surat Pengantar oleh Kasubag bersangkutan/Staff bersangkutan.
- e. Proposal permohonan/surat permohonan yang sudah memiliki surat pengantar diajukan kepada Asisten Perekonomian untuk diperiksa dan dilanjutkan kepada sekretaris daerah untuk disejutui kemudian diserahkan kepada Walikota/Wakil Walikota (jika pelayanan memerlukan persetujuan walikota/wakil walikota).
- f. Proposal permohonan/surat permohonan yang telah disetujui diberikan kepada bendahara untuk pencairan dana.
- g. Proposal permohonan/surat permohonan yang tidak disetujui oleh Asisten Perekonomian, Sekda,



Walikota/Wakil Walikota akan dikembalikan kepada pemohon melalui Bagian Kesejahteraan Rakyat.

3. Proses pelayanan di Kantor Walikota Pariaman Bagian Kesejahteraan Rakyat (KESRA) belum bisa dikatakan prima karena masih terdapat banyak permasalahan dalam proses pelayanan yang bertentangan dengan konsep pelayanan prima seperti kurangnya kemampuan pemberi layanan, ketidak tepatan waktu dalam proses pemberian layanan, dan tindakan yang tidak cakap selama proses layanan.

#### **4.7 Saran**

Saran penulis untuk Kantor Walikota Pariaman Bagian Kesejahteraan Rakyat (KESRA) dalam proses pemberian layanan kepada masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Penyedia layanan haruslah orang yang mengerti dengan bidangnya masing-masing agar selama proses pelayanan itu terjadi tidak timbul kendala yang dapat menyusahkan masyarakat. Sikap dalam memberi layanan juga sangat penting sehingga ketika masyarakat datang untuk menanyakan informasi penyedia layanan harus bersikap ramah.
2. Pemanfaatan teknologi informasi sangat membantu jalannya pemberian layanan oleh penyedia layanan kepada masyarakat. Pemanfaat teknologi informasi juga mempermudah masyarakat

mendapatkan informasi yang berkaitan dengan pelayanan yang dibutuhkannya.

3. Penyedia layanan seharusnya tidak berkeliaran diwaktu pemberian layanan agar masyarakat yang membutuhkan tidak perlu menunggu.
4. Dokumen yang berkaitan dengan proses pelayanan harus ditindak lanjuti dengan segera, sesuai dengan aturan waktu dalam proses pelayanan.
5. Berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam proses pemberian layanan, apabila proposal permohonan/surat permohonan dari masyarakat tidak mendapat persetujuan maka akan dikembalikan. Dalam hal ini Bagian Kesejahteraan Rakyat perlu mengambil langkah bagaimana agar proposal permohonan/surat permohonan itu tidak ditolak. Mungkin saja dengan cara sosialisasi kepada masyarakat bagaimana membuat proposal permohonan/surat permohonan yang baik agar proposal permohonan/surat permohonan tersebut bisa diterima. Atau inisiatif lainnya yang tidak berdampak pada kekecewaan masyarakat.
6. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang selama ini telah diberikan oleh Bagian Kesejahteraan Rakyat (KESRA) kepada masyarakat Kota Pariaman, salah satu upaya yang bisa dilakukan adalah dengan penerapan strategi pelayanan prima dalam proses melayani.