

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan temuan dan hasil penelitian di lapangan, maka peneliti menyimpulkan Implementasi SOP Pelayanan di Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Menengah, Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Pesisir Selatan belum optimal. Dengan maksud belum sepenuhnya terealisasi dengan baik menurut teori Edward III. Terdapat pegawai yang kurang konsisten dan kurang kompeten dalam pelaksanaan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Hal itu dapat dilihat dari respon dan kesadaran pegawai terhadap tugasnya dalam memberikan pelayanan. Ada pegawai yang memiliki respon bagus dan memberikan pelayanan dengan baik dan ada juga pegawai yang memiliki respon kurang bagus dan memberikan pelayanan kurang optimal.

Kompetensi pegawai yang kurang bagus terkait pelayanan yang diberikan. Ada pegawai yang memahami tugasnya dengan baik dan mampu memberikan pelayanan dengan baik karena kompetensi pegawai tersebut juga bagus. Kemudian ada juga pegawai yang memahami tugasnya dengan baik, akan tetapi memiliki kekurangan kompetensi, terutama kompetensi terkait penggunaan teknologi/fasilitas pendukung pelayanan seperti komputer dan printer mengakibatkan pelayanan yang diberikan kurang optimal. Minimnya fasilitas pendukung pelaksanaan pelayanan, terutama fasilitas yang berkaitan dengan teknologi seperti komputer dan printer. Minimnya fasilitas pendukung pelayanan tersebut secara umum mempengaruhi proses pelayanan yang diberikan. Meng

dengan fasilitas yang ada mutu pelayanan tetap tercapai, akan tetapi dari segi kualitas pelayanan menjadi kurang optimal karena keterbatasan fasilitas pendukung pelayanan tersebut.

Terdapat pegawai yang memiliki respon rendah terhadap perintah pelayanan yang diberikan. Rendahnya respon pegawai disebabkan beberapa faktor diantaranya komitmen pegawai, kompetensi pegawai maupun kemauan pegawai dalam memberikan pelayanan. Terdapat pegawai yang memiliki kesadaran yang rendah terhadap tugasnya dalam memberikan pelayanan. Rendahnya kesadaran pegawai disebabkan beberapa faktor diantaranya komitmen pegawai, kompetensi pegawai maupun kemauan pegawai dalam memberikan pelayanan.

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan, terdapat beberapa saran dalam penelitian sebagai berikut:

1. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat menjadi lebih baik kedepannya. Dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia, maka mutu pelayanan yang dihasilkan akan menjadi lebih baik lagi dari mutu yang sudah ada selama ini. Meningkatkan sumber daya manusia ini dapat dilakukan salah satunya dengan mengadakan Bimbingan Teknis terkait kompetensi pegawai, baik itu diadakan oleh dinas itu sendiri maupun Bimbingan Teknis yang diadakan oleh pihak luar dinas.
2. Menambah fasilitas pendukung terkait pelayanan yang diberikan. Penambahan fasilitas pendukung pelayanan ini juga bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Penambahan fasilitas pendukung pelayanan ini harus diiringi dengan peningkatan kualitas sumber daya manusia. Karena apabila fasilitas pendukung pelayanan bertambah, tetapi kualitas sumber daya manusia tidak ditingkatkan, maka persoalan yang sama akan terus terulang. Menambah fasilitas pendukung pelayanan, terutama yang berhubungan dengan teknologi seperti komputer dan printer untuk menunjang Implementasi SOP Pelayanan menjadi lebih baik.

3. Tidak menyalahgunakan kewenangan dalam hal pelaksanaan pelayanan. Mengoptimalkan pengawasan terhadap pelayanan yang diberikan, baik pengawasan langsung (memberikan arahan langsung kepada pegawai terkait tugasnya) maupun pengawasan tidak langsung (memberikan arahan melalui Kepala Bidang/Kepala Seksi terkait tugas pegawai) sebagai bentuk kewenangan yang dilakukan dalam proses Implementasi SOP Pelayanan. Kewenangan yang telah ada minimal dipertahankan pelaksanaannya dan jangan sampai justru disalahgunakan dengan pelbagai alasan kepentingan baik itu kepentingan pribadi maupun kepentingan kelompok.

