

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pendidikan dan pelatihan (diklat) pelayanan prima sangat berperan dalam meningkatkan kompetensi kinerja aparatur pelayanan publik di Kecamatan Medan Helvetia. Petugas *front liner* yang memberi layanan kepada masyarakat telah menerapkan materi-materi yang didapat pada saat mengikuti diklat pelayanan prima dalam menjalankan tugas sebagai seorang aparatur pelayanan publik. Petugas *front liner* sudah lebih memahami dalam mengutamakan masyarakat, melakukan evaluasi pada setiap program kegiatan, dapat bersikap konsisten dan dapat bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas melayani masyarakat. Aparatur pelayanan publik sudah dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara melakukan perbaikan secara berkelanjutan.

Kemudian mengenai kecakapan dan keramahan, petugas pelayanan publik juga sudah mampu menerapkan sistem kerja yang efektif dan efisien sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang membuat pekerjaan dapat terselesaikan tepat waktu, mampu mengoperasikan alat-alat pendukung pekerjaan. Petugas aparatur pelayan publik juga sudah menerapkan sistem 3S (senyum, salam, sapa) dalam menyambut dan memberikan pelayanan kepada masyarakat, serta bersikap ramah dan sopan santun baik dari penampilan maupun perkataan. Kompetensi etika dan moralitas juga harus dimiliki oleh

seorang aparatur pelayanan publik, misalnya dalam mengatasi masalah-masalah yang muncul dalam proses pelayanan khususnya dalam menyikapi masyarakat yang komplain, tidak membeda-bedakan masyarakat, mampu memberikan informasi yang jelas dan tidak berbelit-belit.

Selanjutnya dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat hal yang paling penting diperhatikan adalah bagaimana sikap kita dengan masyarakat. Suatu pelayanan yang baik dinilai dari sikap petugas pada saat memberikan layanan. Karena hal ini dapat membuktikan apakah pelanggan/masyarakat yang kita layani merasa puas atau tidak khususnya untuk menyikapi masyarakat yang komplain. Senyuman, salam, dan sapaan serta bersikap ramah dan sopan santun adalah hal yang paling utama yang harus dilakukan oleh seorang petugas *front liner* sewaktu menyambut dan melayani pelanggan/masyarakat.

B. Saran

Demi meningkatnya petugas *front liner* pada instansi pemerintah hendaknya setiap tahun diselenggarakannya diklat pelayanan prima bagi pegawai di instansi-instansi Pemerintah Kota Medan yang fungsi dan sasarannya adalah melayani masyarakat khususnya di Kecamatan dan Kelurahan. Setiap Kepala SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) hendaknya lebih memperhatikan pegawainya yang belum pernah mengikuti diklat pelayanan prima, khususnya untuk pegawai yang bertugas sebagai *front liner*.

Aparatur pelayanan publik hendaknya lebih maksimal dalam melayani masyarakat terutama untuk aparatur di pemerintahan, sehingga masyarakat

merasa puas dan nyaman pada saat proses layanan berlangsung. Setiap aparaturnya pelayanan publik di instansi pemerintah hendaknya selalu dengan siap dan sigap dalam melayani masyarakat kapanpun dan dimanapun ditempatkan serta menjadi contoh baik untuk petugas-petugas pemberi layanan di perusahaan-perusahaan swasta.

Aparatur pelayanan publik juga harus lebih memperhatikan sikap terhadap masyarakat pada saat proses memberikan pelayanan. Hal ini paling diperhatikan karena sikap terhadap masyarakat merupakan tahap awal penilaian apakah masyarakat merasa puas, senang, atau tidak puas dengan cara kita melayani mereka. Setiap orang pastinya mempunyai pengetahuan dan keterampilan, namun itu saja tidak cukup untuk menjadikan seseorang itu menjadi pribadi yang kompeten. Pengetahuan dan keterampilan haruslah diiringi dengan sikap (*attitude*) budi pekerti yang baik, sopan santun dan bertanggungjawab dalam menjalankan peran sebagai seorang aparaturnya pelayanan publik yang tugas mutlaknyanya adalah melayani masyarakat. Tanpa adanya sikap (*attitude*) yang terpuji, maka orang tersebut belum sepenuhnya memiliki bagian dari kompetensi (kemampuan) dan orang tersebut belum dapat dikatakan sebagai seorang yang berkompoten dalam segala bidang tidak hanya dalam menjalankan tugas melayani masyarakat.