

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Dari kesimpulan penelitian yang peneliti laksanakan, peneliti menyimpulkan bahwa beberapa indikator pelayanan prima seperti *Attitude* (Sikap), *Attention* (Perhatian), *Action* (Tindakan), dan *Anticipation* (Antisipasi) serta faktor-faktor apa saja mempengaruhi kegiatan pelayanan yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi aktualisasi pelayanan publik dalam mewujudkan pelayanan prima di Dinas Pendidikan Kota Batam, yaitu:

1) *Attitude* (Sikap), peneliti menyimpulkan bahwa sikap yang dimiliki pegawai terhadap masyarakat memegang peranan penting dalam keberhasilan suatu pelayanan, karena sikap yang baik dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu sikap yang baik harus diprioritaskan sebagai salah satu cara untuk menumbuhkan kepercayaan dan rasa aman antara suatu pelayanan dengan masyarakat, karena hal inilah yang mendasari terselenggaranya pelayanan prima.

2) *Attention* (Perhatian), peneliti menyimpulkan bahwa pegawai yang memberikan pelayanan prima juga memperhatikan masyarakat, dan dengan tingkat perhatian ini, masyarakat akan merasa bahwa pegawai memahami apa yang menjadi kendala atau kendala, penekanannya juga pada pemahaman

kebutuhan dan keinginan masyarakat sehingga mampu melayani mereka dengan baik.

3) *Action* (Tindakan), peneliti menyimpulkan bahwa diperlukan sarana dan prasarana yang cepat, tanggap, dan memadai untuk memberikan pelayanan, karena pelaksanaan pelayanan terpengaruh apabila salah satunya mengalami masalah. Karena kendala yang ada tidak sesuai dengan yang diharapkan, maka masyarakat akan merasa tidak puas dengan pelayanan yang ada.

4) *Anticipation* (Antisipasi), peneliti menyimpulkan bahwa setiap proses pelayanan tentunya wajib memiliki antisipasi. Memiliki antisipasi dalam proses pelayanan penting karena setiap masyarakat berbeda dalam memahami masalah. Sebagai antisipasi, pegawai berupaya memberikan solusi yang bermanfaat bagi masyarakat, sehingga jika antisipasi dipersiapkan dengan maksimal, maka akan meminimalisir rasa kecewa yang dirasakan masyarakat apabila terjadi miskomunikasi selama proses pemberian pelayanan.

5) Faktor-faktor yang mempengaruhi dalam proses kegiatan pelayanan, terbagi dua yaitu faktor pendukung dan faktor penghambat. Ada beberapa faktor yang mendorong kegiatan Dinas Pendidikan Kota Batam, antara lain: sumber daya berupa pegawai untuk membantu masyarakat; sarana dan prasarana yang meliputi ruang tunggu, toilet, bank, ruang menyusui dan fasilitas lainnya yang tersedia bagi masyarakat. Selain Dinas Pendidikan memiliki beberapa faktor pendukung dalam menjalankan tugasnya sebagai penyelenggara layanan pendidikan di Kota Batam, tentunya juga mempunyai beberapa faktor

penghambat antara lain: masih ada sebagian masyarakat yang belum paham, memahami posisi pegawai yang berwenang ketika mempunyai kesibukan di luar, lalu ketidakpahaman mereka dalam menggunakan teknologi seperti bersosial media, dan masih belum paham untuk melengkapi dokumen yang diperlukan.

5.2 Saran

Untuk mencapai hasil yang maksimal dari pelayanan publik, Dinas Pendidikan Kota Batam harus mempertimbangkan temuan dan kesimpulan penelitian dalam pelaksanaan pelayanan publik, di antaranya yaitu:

- 1) Sumber daya manusia yang disediakan oleh Dinas Pendidikan Kota Batam sudah berjalan dengan baik, tahapan selanjutnya adalah mampu untuk mempertahankan dan meningkatkan sektor pelayanan yang dinilai masih memiliki kekurangan-kekurangan.
- 2) Perhatian yang diberikan saat ini sudah mendedikasikan prinsip berAKHLAK, kedepannya perlu mempertahankan dan atau meningkatkan respon kepada publik sehingga prinsip keberlanjutan dalam pelayanan publik terus terlaksana.
- 3) Pada indikator aksi, bentuk sarana dan prasarana yang diberikan cukup memadai, namun masih ada kekurangan, untuk kedepannya perlu membenahi atau menambah sarana dan prasarana yang dianggap masyarakat masih kurang.

- 4) Saran terhadap antisipasi sikap atau kejadian yang tidak diduga-duga, teror atau ancaman kepada instansi sehingga diperlukan pelatihan, atau peningkatan kemampuan, dan lain sebagainya.
- 5) Tetaplah mempertahankan faktor-faktor yang mendukung dan perlunya usaha untuk meminimalisirkan faktor-faktor yang menghambat kegiatan pelayanan.