

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Bentuk Pelayanan Prima Pegawai di Kantor Cabang Dinas Pendidikan Kecamatan Kota Selatan telah dilakukan dengan berbagai cara oleh para staf dan pimpinan di instansi tersebut. Berbagai hal yang dilakukan tersebut menyangkut ketersediaan sarana dan pra sarana (*Tangibel*) yakni meja pelayanan yang dapat disebut sebagai *Fornt Liner*,
2. Sistem pelayanan prima yang diterapkan sangatlah kompleks dan sesuai dengan apa yang menjadi tugas dan fungsi dari Kantor Cabang Dinas Pendidikan Kecamatan Kota Selatan Kota Gorontalo dimana dalam hal ini sistem yang diterapkan yakni dengan kerja sama baik dalam bentuk kerja sama tim dalam pelayanan serta koordinasi yang baik antar pegawai melalui penggunaan media sosial
3. Prosedur Pelayanan Prima di Kantor Cabang Dinas Pendidikan Kecamatan Kota Selatan dilakukan dengan berbagai cara yakni dengan memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan serta persyaratan pelayanan yang mudah. Disamping itu, peran dari pegawai sangatlah dibutuhkan terutama dalam hal bimbingan prosedur pelayanan yang harus dilakukan oleh para guru.
4. Prinsip Pelayanan Prima di Kantor Cabang Dinas Pendidikan Kecamatan Kota Selatan yang paling diutamakan yakni sikap ramah dan komunikasi yang baik

dalam memberikan pelayanan. Sebab pelayanan yang baik akan terwujud dengan adanya sikap ramah dan menjaga lisan dalam mengkomunikasikan sesuatu. Kemudian disiplin serta tanggung jawab merupakan unsur yang sangat penting dalam pelayanan

B. Saran

Berdasarkan simpulan yang telah diuraikan di atas, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Sebaiknya pimpinan dari Kantor Cabang Dinas Pendidikan Kecamatan Kota Selatan Kota Gorontalo terus mengupayakan pelayanan prima yang lebih baik dari waktu ke waktu dengan cara memberikan reward kepada pegawai yang memiliki kinerja pelayanan yang baik.
2. Sebaiknya pimpinan dibawah kepala dinas sepereti bagian tata usaha dan umum melakukan pengawasan kepada pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan. Terutama pada siswa atau mahasiswa magang yang ditempatkan pada Kantor Cabang Dinas Pendidikan Kecamatan Kota Selatan Kota Gorontalo
3. Sebaiknya pegawai terus mengupayakan langkah konkrit dalam memberikan pelayanan publik yang lebih baik kepada pengguna layanan. Langkah tersebut berupa kecepatan dalam pelayanan hingga sikap disiplin pegawai dalam melakukan pekerjaan.
4. Sebaiknya para pengguna layanan di Kantor Cabang Dinas Pendidikan Kecamatan Kota Selatan Kota Gorontalo memperhatikan prosedur dan prinsip pelayanan, ketika terjadi sesuatu yang tidak sesuai sebaiknya

mengkonsultasikan hal ini kepada pegawai ataupun pimpinan Kantor Cabang

Dinas Pendidikan Kecamatan Kota Selatan Kota Gorontalo

DAFTAR PUSTAKA

- Amsyah, Zulkifli 2003. Manajemen sistem informasi. Jakarta: Rineka cipta
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Gramedia
- Hasibuan, Malayu Sutan Parlaguat. 2005. *Dasar-Dasar Pelayanan*. Jakarta :
Bumi Askara.
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003
Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81 Tahun 1993
Tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum
- Kotler, Philip dan Keller, Lane Kevin. 2007. *Menejemen Pemasaran Edisi 12
Jilid1*. Jakarta : PT Indeks
- Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara. 2003. Surat Keputusan Menteri
Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang
Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum. Jakarta.
- Moenir, H. AS. 2007. *Manajemen Pelayanan Umum Diindonesia*. Jakatra: Bumi
Aksara.
- Montgemery, D.C 1990. *Businessn Proces Quality Improvement*, Kirkland, WA
Statistical Productivity Consultants
- Nurcholis, Hanif. 2005. *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*.
Jakarta: PT.Grasindo.
- Oemar Hamalik, *Evaluasi Kurikulum*. (Bandung: Remaja Rosdajarya,1990), hlm.
33.
- Pasolog, Harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta

Ratminto Dan Winarsih Septi Atik. 2005. *Manajemen Pelayanan, Pengembangan Model Konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta : Pustaka Belajar

Riduwan, 2008. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Alfabeta, Bandung

Satori, dkk. 2001. *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, Bandung, alfabeta.

Syarifuddin dan Hegel Nogi S. 2004. *Kinerja Organisasi Publik*, Yogyakarta:

YAPPI

Tjiptono. Fandy dan Chandra Gregarious. 2005. *Service Quality & Satisfacion*, Yogyakarta: Andi

Triguno. 1997. *Budaya Kerja, Menciptakan Lingkungan Yang Kondusif Untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Golden Teravon Press.