

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, maka penulis menarik beberapa kesimpulan tentang profesionalitas pegawai dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi untuk meningkatkan pelayanan di Kelurahan Beliung Jambi, yaitu :

- a. Kemampuan pegawai di Kelurahan Beliung Jambi memadai dilihat dari penempatan sesuai dengan latar belakang pendidikan dan pengalaman, adanya pelatihan-pelatihan diikuti oleh pegawai serta pengalaman yang dimiliki seorang pegawai juga menjadi salah satu faktor pertimbangan dalam penempatan pegawai, sarana yang diperlukan untuk melakukan kegiatan belum optimal. Hal ini dilihat dari adanya fasilitas rusak, kemudian jangka waktu penggantian fasilitas juga tidak menentu, teknologi Informasi di Kelurahan Beliung Jambi belum maksimal, dalam penggunaan Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (SIPATEN) pegawai belum mampu menguasai penggunaan teknologi informasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik dan keandalan pegawai Kelurahan Beliung Jambi belum telaten. Hal ini dikarenakan pegawai tidak memberikan kejelasan terhadap hasil pemeriksaan berkas masyarakat, sehingga hal ini membuat prosedur pelayanan menjadi lama
- b. Dalam upaya peningkatan profesionalitas pegawai, pertama yaitu peningkatan kemampuan SDM dilakukan melalui pendidikan dan pelatihan, kedua yaitu peningkatan kualitas SDM dilakukan melalui program pengetahuan dan pemahaman pegawai, ketiga yaitu sarana dan prasarana dilakukan melalui peningkatan pemeliharaan baik itu fasilitas utama maupun fasilitas pendukung, keempat yaitu peningkatan jumlah SDM dilakukan melalui pembukaan rekrutmen

mulai dari CPNS, tenaga kontrak, ataupun pemanggil dari surat lamaran yang ada, kelima yaitu perbaikan teknologi informasi dilakukan melalui peningkatan dan perbaikan dari SIPATEN (Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan), dan yang keenam yaitu perbaikan keandalan pegawai dilakukan melalui program kedisiplinan baik itu *reward* dan *punishment*.

4.2 Saran

Berdasarkan uraian dari hasil penelitian dan kesimpulan di atas, maka penulis mengajukan saran-saran yang nantinya diharapkan dapat membantu dan menjadi bahan evaluasi bagi kelurahan guna meningkatkan profesionalitas pegawai Kelurahan Beliung Jambi dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Adapun saran-saran yang dimaksud adalah :

- a. Setiap pegawai kelurahan diharapkan mampu meningkatkan profesionalitas dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya dimasa yang akan datang, agar ketika masyarakat yang ingin berurusan dapat terlayani dengan maksimal.
- b. Perlu adanya peningkatan dan pembinaan intens bagi para pegawai untuk mendukung terciptanya aparat yang profesional dan bertanggung jawab serta memiliki kepekaan sosial dan mampu memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat dan mengusulkan kepada pihak yang berwenang agar segera melakukan pengadaan terhadap kekurangan fasilitas tersebut dan melakukan perbaikan terhadap fasilitas kantor yang mengalami kerusakan sehingga pada akhirnya dapat menunjang penyelenggaraan tugas-tugas pelayanan masyarakat.