

BAB V

PENUTUP



A. KESIMPULAN

Berdasar maksud dan tujuan pengamatan dan analisis, maka ditemukan bahwa :

1. *Service Point* untuk daerah pelayanan Sukabumi kurang memiliki kemampuan untuk mendukung perwujudan konsep pelayanan terpadu. Kondisi ini dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal obyek pengamatan yang telah dibahas secara lebih mendalam pada bagian sebelumnya.
2. Usaha optimalisasi fungsi dan peran yang dapat diterapkan di *Service Point* Sukabumi adalah :
 - a. Pelimpahan tugas, meliputi :
 - 1) Penerimaan laporan gangguan secara kontak langsung
 - 2) Pelayanan saluran telemarketing (162)
 - 3) Pencetakan atau penerbitan Tel 25
 - 4) Penerbitan formulir B31, B32, dan atau B34
 - 5) Penanganan administrasi surat ke pelanggan
 - b. Pembagian kerja berdasar lingkup kerja dan beban kerja *Service Point*, sehingga ada suatu pertanggungjawaban khusus bagi setiap kegiatan.
 - c. Pemeberian dukungan-dukungan yang bertujuan untuk menjamin arah pengembangan *Service Point* pada peningkatan pelayanan, yaitu :

1) Dukungan internal yang bersifat :

a) Material, meliputi :

- Perubahan tata letak ruang pelayanan
- Pemasangan atau penyediaan papan informasi pelanggan
- Pencantuman nama dan tugas tiap petugas

b) Immaterial, meliputi :

- Perubahan jadwal atau pengaturan waktu istirahat untuk menampung pelanggan yang membutuhkan pelayanan pada jam istirahat
- Penyebaran, pembaharuan, dan evaluasi petugas, berkaitan dengan perusahaan informasi kebijakan, sistem, dan proses bisnis perusahaan.
- Program pengayaan untuk meningkatkan kemampuan dasar petugas

2) Dukungan eksternal, meliputi :

- a) Komitmen dan konsistensi dari setiap lapis manajemen
- b) Kesiapan dan kemauan setiap unit terkait untuk terlibat aktif dalam proses re-koordinasi

B. SARAN

Kondisi-kondisi yang ditemukan di lapangan menunjukkan bahwa :

1. Proses peningkatan fungsi dan peran *Service Point* harus segera dilaksanakan, karena pembentukan suatu sistem yang banyak melibatkan dan tergantung pada faktor manusia akan memakan waktu relatif lama.

2. Diperlukan suatu pembakuan dan penentuan penanggung jawab proses dan sistematika penanganan suatu masalah yang berkaitan dengan pelanggan secara langsung. Hal ini untuk mencegah terjadinya ketidakseragaman penanganan pelanggan akibat keterlibatan faktor kebijakan individu yang terlalu banyak, sehingga membingungkan petugas dan masyarakat. Dengan demikian, frekwensi pelimpahan pelanggan atau masalah dari *Service Point* ke back room dapat ditekan seminim mungkin.
3. Perlu dilakukan pemantauan kontinu terhadap unjuk kerja *Service Point*, yang berkaitan dengan kemampuan, kapasitas, dan kompetensi yang harus dimilikinya. Hal itu akan mengarah pada perencanaan dan pengungkapan profil *Service Point* di masa depan.
4. Pada akhirnya, analisis ini dapat digunakan sebagai dasar untuk memperluas analisis yang mengarah pada hubungan antara *Service Point* dengan dinas atau bagian lain. Dengan demikian, akan ditemukan suatu konsep lengkap yang dapat digunakan untuk mengoptimalkan peran dan fungsi *Service Point* dalam mendukung pelaksanaan tugas dan tanggung jawab *Kandatel*.