

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

#### **A. Kesimpulan**

Dalam melaksanakan kegiatan observasi pada divisi Administrasi Kelurahan Tugu Selatan yang penulis laksanakan bertepatan dengan kegiatan praktik kerja lapangan. berikut kesimpulan yang penulis dapatkan :

1. Penulis melaksanakan kegiatan observasi pada divisi Administrasi Kelurahan Tugu Selatan dan proses pelaksanaan berlangsung selama satu bulan hitung dari tanggal 01 April 2022 hingga 30 April 2022.
  
2. Pelayanan Prima dapat diartikan sebagai kemampuan seorang individu dalam memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin kepada orang lain sehingga terpenuhi keinginan serta kebutuhan dari pelanggan tersebut. Selama melaksanakan kegiatan observasi permasalahan yang penulis temukan pada Kelurahan Tugu Selatan adalah kurangnya perhatian pada pelayanan prima sehingga menyebabkan masyarakat kurang puas pada pelayanan yang diberikan.
  
3. Dengan adanya permasalahan maka dibutuhkan solusi untuk mengatasi masalah tersebut. Untuk mengatasi permasalahan tersebut sebaiknya

Kelurahan Tugu Selatan lebih memperhatikan mengenai pelayanan prima tersebut yang dapat dimulai dengan merekrut karyawan baru untuk divisi *front office* sehingga karyawan divisi lain tidak memiliki beban kerja yang berlebih dan dapat menjalankan kewajibannya dengan baik. Dengan adanya karyawan *front office* maka pelayanan yang diberikan akan lebih baik. Selain itu permasalahan lainnya adalah menumpuknya masyarakat di depan meja *front office*, sehingga pihak kelurahan dapat mengubah lokasi meja *front office* agar lebih strategis dan memiliki banyak kursi untuk masyarakat duduk menunggu.

## **B. Saran**

Berlandaskan pengalaman didapatkan oleh penulis selama menjalankan kegiatan observasi serta penyusunan karya ilmiah ini, berikut beberapa saran yang penulis dapat berikan :

1. Untuk mahasiswa/i
  - a. Mahasiswa/i diharapkan untuk menambah ilmu serta wawasan sehingga akan memudahkan dalam pembuatan serta menyelesaikan permasalahan dalam karya ilmiah
  
2. Untuk Universitas
  - a. Untuk Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta disarankan untuk memberikan lebih banyak waktu kepada mahasiswa/i dalam mengerjakan karya ilmiah sehingga hasil dari karya ilmiah dapat lebih baik lagi.

### 3. Untuk Kelurahan Tugu Selatan

- a. Melaksanakan serta meningkatkan kualitas kegiatan pelayanan prima di Kelurahan Tugu Selatan agar masyarakat yang memiliki keperluan dalam Kelurahan Pendapat pelayanan yang terbaik dan merasa puas dengan pelayanan Kelurahan.
- b. Untuk kelurahan Tugu Selatan disarankan untuk memperhatikan tempat dan fasilitas yang digunakan sebagai tempat pelayanan *front office* agar proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar dan lebih baik lagi.