

## BAB III

### PENUTUP

#### 3.1 Kesimpulan

Berdasarkan pemaparan yang telah dijabarkan oleh penulis mengenai kegiatan pelayanan publik oleh penulis selama berada di Direktorat Jenderal EBTKE, berikut adalah hal-hal yang dapat disimpulkan:

1. Pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Melayani tamu dari pihak eksternal adalah kegiatan mutlak yang setiap hari dilaksanakan penulis . Selama melaksanakan kegiatan kehumasan, penulis berhubungan langsung dengan masyarakat seperti menjalankan fungsi sebagai penyedia informasi. Informasi yang penulis berikan harus lengkap dan akurat.
3. Selama berada di EBTKE Penulis membantu menyalurkan alat publikasi humas EBTKE seperti brosur , majalah, spanduk, dan lain-lain.
4. Aktivitas pelayanan publik dilakukan secara bergilir penulis berdiri dibelakang meja tamu atau biasa disebut meja *receptionist* Lintas

EBTKE, lalu menyambut tamu dengan ramah , menanyakan apakah ada yang bisa dibantu, setelah itu mengarahkan tamu ke divisi atau bagian perusahaan mana yang hendak dituju.

5. Penulis bertugas menghubungi pihak yang bersangkutan untuk menyambungkan dan menyesuaikan dengan kebutuhan atau keperluan tamu-tamu yang datang ke lintas EBTKE.

### 3.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan , maka penulis akan memberikan saran yang berkaitan dengan kegiatan kehumasan selama berada di EBTKE.

1. Layanan publik di EBTKE sejauh ini sudah baik namun, kurangnya tenaga kerja di divisi lintas mengakibatkan kurang efektifnya proses layanan publik seperti contohnya jika hanya ada satu orang yang berada diposisi *frontdesk* maka bagian internal yang mengurus pekerjaan lain akan terbengkalai. Atau jika terdapat lebih dari satu tamu yang berkunjung maka salah satu tamu harus menunggu. Hal tersebut mengakibatkan proses pelayanan publik menjadi lebih lambat. Maka akan lebih baik bila SDM (Sumber Daya Manusia) nya diperbanyak tidak hanya satu tapi lebih dari satu.
2. Meningkatkan penyebaran Informasi tidak hanya pada bagian *frontdesk* tetapi juga disemua *platform* seperti media cetak

(Poster, majalah dinding, ataupun baliho). Tidak luput juga penyebaran informasi secara digital seperti di sosial media atau bahkan di *website* EBTKE.

3. Sebaiknya pada jam operasional kantor maupun pada jam istirahat *staf* tetap *standby* di meja resepsionis karena diluar dugaan banyak tamu yang justru berkunjung pada jam istirahat, kebanyakan dari mereka sengaja memakai waktu istirahat dari kantornya untuk datang mengurus hal-hal yang berkaitan dengan EBTKE. Sehingga jika ada tamu yang datang akan lebih mempermudah. Sebagaimana yang disebutkan pada SOP (Standar Operasional Prosedur) Pelayanan publik di LINTAS EBTKE, bahwa permohonan informasi dilakukan melalui *frontdesk* di LINTAS EBTKE, dan permohonan dapat berupa surat/telepon/bahkan datang langsung di tempat.