

BAB VI

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. KESIMPULAN

1. Nilai IKM

Nilai IKM pelayanan Kecamatan Kepanjenkidul Tahun 2021 adalah 83,14 karena nilainya berada diantara 76,61 – 88,30, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar tahun 2021 adalah **BAIK**.

2. Keluhan Masyarakat (Responden)

Walaupun kinerja pelayanan Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar tahun 2021 adalah BAIK, ini bukan berarti tidak ada keluhan dari beberapa masyarakat, keluhan tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Bagian pelayanan umum sudah sesuai, cuma kurang ramah dan menyapanya
- b. Belum sepenuhnya menerapkan model pelayanan spt di Bank: senyum dan ramah
- c. Layanan online bermasalah, semoga cepat diperbaiki
- d. Lebih baik jika semua pegawai pelayanan menerapkan 3S (senyum, salam, sapa)
- e. Pelayanan bagus, cuma kalau misal mau komplain, disini belum ada mekanismenya
- f. Sudah cukup ramah, tapi kurang salam, dan senyum

B. REKOMENDASI

Berdasarkan komentar masyarakat pengguna layanan (responden) Dinas Pendidikan Kota Blitar, dapat disarankan sebagai berikut:

1. Mengadakan pelatihan Etika Pelayanan untuk meningkatkan mutu pelayanan yang lebih ramah
2. Membuat mekanisme Komplain sehingga bila ada yang mau Komplain ada prosedur yang jelas
3. Meningkatkan manajemen pelayanan online.