BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

1. **Kesimpulan**

Responden yang diteliti di BAPPEDA Kota Singkawang sebanyak 33 orang dengan umur rata-rata 30 Tahun yang didominasi oleh laki-laki (20 orang), dengan pendidikan terakhir SMA, D-III dan D-IV / S1, dan memiliki pekerjaan yang terkait dengan instansi pemerintah, yakni PNS (10 orang), pegawai instansi pemerintah (18 orang) dan pelajar magang pada instansi pemerintah (5 orang). Pelayanan yang dimiliki BAPPEDA Kota Singkawang bersifat tidak langsung kepada masyarakat.

BAPPEDA Kota Singkawang mendapatkan nilai IKM sebesar **82,241** yang termasuk dalam mutu pelayanan dengan kategori ‘**BAIK**’, di mana unsur Penanganan Pengaduan mendapatkan Nilai Rata-rata (NRR) terendah (2,333) dan unsur Kompetensi Pelaksana mendapatkan Nilai Rata-rata tertinggi (3,636).

1. **Rekomendasi**

BAPPEDA Kota Singkawang perlu untuk memfungsikan Kotak Pengaduan Layanan yang sudah disediakan dan menanggapi aduan yang masuk jika ada, sehingga dapat dilakukan upaya perbaikan pelayanan di waktu mendatang. Adanya kejelasan persyaratan, produk layanan dan prosedur pelayanan juga penting, bisa berupa *banner* yang ditempel di dinding kantor ataupun media lainnya, sehingga pelayanan menjadi mudah dan jelas arahnya. Selain itu, Sarana dan Prasarana kantor, seperti penataan lahan parkir (terutama motor) bisa ditingkatkan lagi. Unsur-unsur pelayanan yang telah mendapatkan nilai Sangat Baik, seperti Perilaku Pelaksana dan Kompetensi Pelaksana harus dipertahankan, sehingga pelayananan yang didapatkan di kantor Bappeda Kota Singkawang bisa memuaskan.