

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari uraian hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya maka dapat dibuatlah kesimpulan untuk mencapai rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bentuk pelayanan prima di Cabang Dinas Pendidikan Kecamatan Bilato berdasarkan konsep pendekatan sikap yaitu melayani dengan ramah dan dengan senyuman, perhatian pada saat ada keluhan dan kebutuhan guru dan tindakan yaitu menyelesaikan apa yang dibutuhkan dan dikeluhkan oleh guru, sehingga dapat memberikan kepuasan para pelanggan yang datang. Namun yang menjadi hambatan yaitu kurangnya staff pegawai dan sarana pendukung untuk melaksanakan pelayanan.
2. Kecepatan pelayanan di Kantor cabang dinas pendidikan Kecamatan Bilato dapat dilaksanakan berdasarkan prosedur yang berlaku, akan tetapi pihak Kantor cabang dinas pendidikan Kecamatan Bilato memberikan pelayanan lebih cepat terhadap kebutuhan pegawai yang sangat mendadak. Adapun ketepatan pelayanan memberikan pelayanan sesuai kebutuhan dan sesuai permintaan.
3. Etika pelayanan oleh pihak Cabang Dinas Pendidikan Kecamatan Bilato selalu memperhatikan penampilan, kesopanan dan keramahtamahan pelayanan guna mencapai kepuasan pelanggan. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan. Berkaitan dengan lokasi, ruang dan tempat pelayanan,

kemudahan menjangkau, tempat parkir kendaraan, ketersediaan informasi, dan petunjuk-petunjuk.

B. Saran

Berdasarkan uraian kesimpulan di atas, maka peneliti dapat menyimpulkan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Kepala cabang dinas pendidikan Kecamatan Bilato seyogyanya dapat lebih meningkatkan ketepatan, kecepatan serta etika dalam memberikan pelayanan agar tujuan pendidikan yang dicanangkan bersama dapat terwujud.
2. Bagi staff pegawai di Dinas Pendidikan Kecamatan Bilato, agar lebih berkompotensi dalam melakukan pelayanan terhadap pelanggan dalam hal ini guru di Kecamatan Bilato.
3. Disarankan kepada peneliti selanjutnyan untuk mengkaji faktor lain yang kiranya berhubungan dengan manajemen kepemimpinan Kepala Cabang Dinas Pendidikan Kecamatan Bilato.