

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. *Tangibles* (Berwujud), dimensi *Tangibles* (Berwujud) pada pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja terkait dengan penampilan Aparatur Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung, terkait kenyamanan tempat pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja dan terkait dengan kebersihan dan kerapian secara keseluruhan sudah cukup baik terkait pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung.
2. *Reliability* (Kehandalan), dimensi *Reliability* (Kehandalan) pada pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja terkait dengan standar pelayanan, terkait dengan kemampuan aparatur dalam menggunakan alat bantu penunjang pelayanan dan terkait dengan ketersediaan pelayanan sudah cukup baik terkait pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung.
3. *Responsiveness* (Ketanggapan), dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan) pada pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja terkait dengan respon permintaan pemohon yang hendak mendapat pelayanan, terkait dengan respon

keluhan pemohon yang hendak mendapat pelayanan, dan terkait dengan kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja ini sudah cukup baik terkait dengan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung.

4. *Assurance* (Jaminan), dimensi *Assurance* (Jaminan) pada pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja terkait dengan ketepatan waktu, kepastian biaya, dan ketepatan biaya dalam proses pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja ini sudah cukup baik terkait pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung.
5. *Emphaty* (Empati), dimensi *Emphaty* (Empati) pada pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja terkait dengan aparatur melayani dengan sikap ramah, terkait dengan aparatur melayani dengan sikap sopan santun dan terkait dengan aparatur melayani dengan tidak membeda-bedakan sudah cukup baik terkait pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan Kesimpulan dari hasil Penelitian Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung tersebut maka peneliti memberikan saran yaitu:

1. *Tangibles* (Berwujud), yaitu tersedianya poster informasi keterangan terkait penampilan aparatur pada proses pelayananan berdasarkan hari sesuai dengan

penampilan yang ditetapkan oleh Pemerintah Kota Bandung, meningkatkan kenyamanan, kerapihan dan kebersihan tempat pemberian pelayanan agar supaya pencari kerja betah dalam hal menunggu untuk mendapat pelayanan dari Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung.

2. *Reliability* (Kehandalan), yaitu dengan meningkatkan standar pelayanan yang telah diberikan kepada pencari kerja.
3. *Responsiveness* (Ketanggapan), yaitu dengan cara meningkatkan respon terkait permintaan atau keluhan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja ini dengan respon melalui aplikasi BIMMA, situs resmi, atau bahkan menggunakan sosial media yang notabene adalah aplikasi yang sering digunakan oleh orang-orang pada saat ini.
4. *Assurance* (Jaminan), yaitu dengan cara memberikan poster berupa jaminan kemudahan dalam proses pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja meliputi, ketepatan waktunya, kepastian biayanya, serta ketepatan biayanya, tentunya poster terkait dengan jaminan pelayanan tersebut dapat membuat para pencari kerja tahu akan kemudahan proses pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung.
5. *Emphaty* (Empati), yaitu dengan cara terus meningkatkan dan tidak cepat puas terkait dengan pemberian sikap ramah dan sopan santun kepada para pencari kerja dalam proses pelayanan pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja, serta terus berupaya untuk meningkatkan prinsip bahwa dalam ketenagakerjaan semua

pencari kerja mempunyai hak yang sama terkait dia bekerja tidak melihat dari mana atau jenjang pendidikannya seperti apa.