BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengamatan dan pembahasan mengenai Kualitas Pelayanan Publik Program *Wireless Fidelity Wifi* Bandung Juara di Ruang Publik Kota Bandung dan di kelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

Tangible (Bukti fisik) dalam pelayanan kepada masyarakat telah terlaksana dengan cukup baik, namun masih ada beberapa kekurangan karena masih kurang adanya bukti nyata sebagai penunjang kualitas pelayanan itu sendiri yang belum memenuhi standar pelayanan yang berlaku di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung.

Adapun faktor yang kedua adalah *Reliability* (kehandalan) Pelayanan berdasarkan pada kehandalan yang dilaksanakan aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung kurang berjalan dengan baik. Hal tersebut dapat dilihat melalui pelayanan akurat yang dilakukan oleh aparatur kepada masyarakat dalam didalam mengelola *wifi* bandung juara masih banyak keluhan yang tidak terjwab atau masih belum bisa teratasi dengan maksimal.

Berdasarkan dari hasil penelitian ini, peneliti juga melihat hasil dari faktor *Responsiveness* (ketanggapan) Pelayanan berdasarkan ketanggapan yang dilakukan oleh aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung belum bisa dikatakan

berjalan dengan baik. Hal tersebut dapat dilihat melalui kurangnya upaya-upaya yang dilakukan aparatur dalam memberikan rasa tanggap kesediaan dalam membantu masyarakat khususnya dalam pelayanan *wifi* bandung juara. Selanjutnya adalah faktor *Assurance* (jaminan dan kepastian) Pelayanan yang berdasarkan jaminan dan kepastian yang diberikan kepada masyarakat tidak berjalan dengan baik. Hal tersebut dapat dilihat melalui aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung yang mempunyai pengetahuan namun ridak cepat tanggap dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat dan dilanjutkan dengan faktor yang terakhir adalah *Empathy* (empati), Pelayanan berdasarkan empati belum berjalan dengan cukup baik. Hal tersebut dapat dilihat dari berbelit-belitnya dalam melakukan hubungan interaksi dengan masyarakat serta komunikasi yang masih kurang baik yang diberikan aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung yang hanya melalui pendekatan di jejaring sosial dan lambanya didalam membealas pertanyaan yang diajukan oleh masyarakat.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian tersebut maka peneliti memberikan saran yaitu:

1. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung perlu melakukan peningkatan fasilitas pelayanan yang memadai serta sarana dan prasarana penunjang pelayanan yang baik dan nyaman sehingga dapat membuat pelayanan yang lebih optimal dan efisien seperti pengadaan modem baru di

sekitar taman dengan spesifikasi yang lebih baik sehingga pelayanan yang baik kepada masyarakat bisa berjalan dengan optimal.

2. Aparatur perlu melalakukan pengecekan rutin terhadap fasilitas yang ada di sekitar taman dan tidak perlu menunggu laporan kerusakan ataupun masalah lain dari masayarakat terlebih dahulu agar masayarakat semakin terpuaskan terhadapa kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung.
3. Perlu adanya komunikasi timbal balik melalui kegiatan yang bersifat kebersamaan dalam lingkup internal antara atasan dengan bawahan dan antara bawahan dengan bawahan, guna memupuk kebersamaan dan meningkatkan pemahaman yang baik demi tercapainya disiplin kerja yang optimal.
4. Aparatur perlu meningkatkan kedisiplinan yaitu melalui pemberian sangsi kepada aparatur yang tidak disiplin khususnya mengenai jam operasional kerja karena kendala yang sering dihadapi yaitu terkadang masyarakat tidak mendapatkan pelayanan yang semestinya disebabkan karena staff terkait sering tidak berada di tempat atau sudah meninggalkan kantor sebelum jam kerja selesai, sehingga membuat masyarakat merasa tidak terlayani dengan baik.
5. Aparatur diharapkan lebih rutin untuk mengecek fasilitas yang menampung keluhan dari masyarakat terkait pemberian program *wifi* bandung juara, dan menyempatkan membalas pertanyaan yang diajukan kepada Dinas yang berhubungan dengan pelayanan.