BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengamatan dan pembahasan mengenai Kualitas Pelayanan Aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam Mempromosikan Pariwisata melalui www.bandungtourism.com, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. *Tangible* (Bukti fisik) dalam pelayanan kepada masyarakat telah terlaksana dengan cukup baik dan cukup optimal karena adanya bukti nyata sebagai penunjang kualitas pelayanan itu sendiri yang telah memenuhi standar pelayanan yang berlaku di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung.
2. *Reliability* (kehandalan) Pelayanan berdasarkan pada kehandalan yang dilaksanakan aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung sudah berjalan dengan cukup baik. Hal tersebut dapat dilihat melalui pelayanan akurat yang dilakukan oleh masyarakat melalui *website www.bandungtourism.com.*
3. *Responsiveness* (ketanggapan) Pelayanan berdasarkan ketanggapan yang dilakukan oleh aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung berjalan dengan cukup baik. Hal tersebut dapat dilihat melalui upaya-upaya yang dilakukan aparatur dalam memberikan rasa tanggap kesediaan dalam membantu masyarakat khususnya dalam pelayanan pariwisata.

4. *Assurance* (jaminan dan kepastian) Pelayanan yang berdasarkan jaminan dan kepastian yang diberikan kepada masyarakat telah berjalan cukup baik. Hal tersebut dapat dilihat melalui aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung yang mempunyai pengetahuan dan kesopanan dalam pelayanan terhadap masyarakat.
5. *Empathy* (empati), Pelayanan berdasarkan empati berjalan dengan cukup baik. Hal tersebut dapat dilihat dari kemudahan dalam melakukan hubungan interaksi dengan masyarakat serta komunikasi yang baik yang diberikan aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung melalui *website www.Bandungtourism.com* dan sifat aparatur dalam melayani masyarakat yang berdasarkan kode etik peraturan organisasi.

5.2 Saran

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

1. Dinas Kebudayaan dan Pariwisata 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 komputer baru dengan spesifikasi yang lebih baik sehingga pelayanan yang baik kepada masyarakat bisa berjalan dengan optimal.

2. Aparatur perlu melalakukan pelatihan atau mencari informasi yang berhubungan dengan informasi pariwisata secara lebih banyak dan baik

lagi, seperti melakukan diklat secara rutin lagi agar pengetahuan Aparatur mengenai tekhnologi informasi semakin bertambah .

3. Perlu adanya komunikasi timbal balik 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 pelu meningkatkan kedisiplinan 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. Perlu lebih ditingkatkan dan dibiasakan lagi mengenai kemampuan aparatur dalam berkomunikasi secara baik dengan masyarakat seperti penggunaan bahasa Indonesia tidak menggunakan bahasa Sunda, karena tidak semua masyarakat atau wisatawan yang ingin mendapatkan informasi mengerti bahasa sunda tersebut.