BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan merupakan suatu kegiatan pemenuhan kebutuhan keinginan masyarakat serta tingkat keunggulan untuk memenuhi harapan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung melalui *www.bandungtourism.com.* Dengan memiliki kualitas pelayanan yang baik maka pada akhirnya timbul kesesuaian antara harapan masyarakat dengan kinerja yang dirasakan oleh aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung. Layanan yang baik merupakan suatu harapan setiap orang yang berurusan dengan badan atau instansi yang memiliki tugas melayani masyarakat.

Kualitas pelayanan aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung yang dimaksud adalah kepuasan pelayanan informasi yang diberikan aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung kepada masyarakat, sesuai dengan informasi wisata yang ada di Kota Bandung melalui *www.bandungtourism.com*. Pemberian informasi wisata yang ada dikota bandung melalui *www.bandungtourism.com* tersebut dimaksudkan untuk memberikan informasi kepada masyarakat atau wisatawan yang berkunjung ke kota bandung.

Kualitas pelayanan yang didasari oleh beberapa indikator yaitu bukti fisik, kehandalan, ketangapan, jaminan kepastian dan empati yang menjadi penentu keberhasilan suatu kualitas pelayanan yang ditujukan kepada masyarakat yang membutuhkan informasi wisata yang ada di Kota Bandung.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam memberikan informasi pariwisata sudah dilakukan dengan cukup baik kepada masyarakat melalui *website www.bandungtourism.com*. Pelayanan secara *online* yang diberikan aparatur dalam memberikan informasi kepada masyarakat melalui *website www.bandungtourism.com* merupakan bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati dari aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung di dalam memberikan informasi Pariwisata kepada masyarakat sudah dilakukan dengan cukup baik. Masyarakat yang membutuhkan informasi wisata yang ada di Kota Bandung melalui *website www.bandungtourism.com* cukup cepat direspon oleh aparatur untuk penindak lanjutan pelaksanaan pelayanan dengan segera. Hal-hal tersebutlah yang menyebabkan sebagian masyarakat pada saat merasa nyaman akan pelayanan-pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung berjalan sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat.

Berdasarkan penjelasan dan kesimpulan di atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dapat terlaksana dengan baik apabila indikator tersebut telah dijalankan dengan baik oleh aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung, yang selanjutnya akan dibahas dan dipaparkan pada sub bab dibawah ini :

4.1 Bukti Fisik Pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung melalui *www.bandungtourism.com*

Bukti fisik merupakan salah satu faktor utama dari sekian banyak faktor yang memiliki andil didalam perwujudan pelayanan yang baik. Bukti fisik sendiri merupakan hal-hal yang kasat mata sehingga jelas terlihat oleh masyarakat. Bukti fisik merupakan sarana dan prasarana yang dipergunakan untuk menunjang promosi pariwisata melalui *www.bandungtourism.com*. Bukti fisik tersebut meliputi aparatur pelaksana, teknologi yang digunakan, ketersediaan SDM, dan alat-alat yang digunakan dalam berkomunikasi.

Dalam memenuhi penampilan fasilitas fisik melalui *www.bandungtourism.com* dapat terlihat dengan teknologi yang digunakan dalam memberikan informasi pariwisata melalui *www.bandungtourism.com*, misalnya komputer dengan jaringan internet dengan kapasitas akses yang besar atau *no limite* sehingga dapat memudahkan pelayanan yang ditujukan kepada masyarakat. Empat buah komputer yang terdapat pada bagian Informasi Teknologi (IT) sengaja dirancang dengan kemampuan yang mungkuni yaitu keras seperti *memory* sebesar 2 *gigabyte*, VGA 128 *megapixell*, hardsisk 250 *gigabyte* Lcd monitor 14 inch. Selain perangkat keras atau *hardware* komputer tersebut juga disertai dengan *sofware microsoft excell* untuk menginput data pengaduan keluhan masyarakat dan *sofware* lain untuk menambah aplikasi baru pada tampilan *website www.bandungtourism.com*, jaringan internet dengan kapasitas no *limite* yang diprioritaskan untuk menangani pengaduan keluhan masyarakat yang dilakukan melalui *website www.bandungtourism.com*. Fasilitas fisik tersebut

dimaksudkan agar masyarakat tidak perlu khawatir akan kemampuan dari fasilitas fisik yang tersedia dalam melayani keluhan masyarakat yang dilakukan melalui *website www.bandungtourism.com.*

Sub indikator dalam Bukti fisik yang kedua adalah alat-alat yang digunakan oleh aparatur untuk melakukan komunikasi kepada masyarakat agar tercapainya pelayanan informasi pariwisata melalui *www.bandungtourism.com* dalam melayani pengaduan keluhan yang dilakukan masyarakat melalui *www.bandungtourism.com*.

Sub Indikator Bukti fisik yang ketiga yaitu personil dalam melayani pengaduan masyarakat pelayanan pariwisata melalui *website www.bandungtourism.com*. Dalam hal ini Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung memiliki personil yang mempunyai keahlian masing-masing bidang yang ditangani menurut tugas tanggung jawabnya khususnya bidang teknologi informasi. Selain mempunyai keahlian di masing-masing bidang penanganannya para personil juga memiliki integritas dalam menunjang penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Personil yang dimiliki Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung tersebut diperoleh melalui seleksi penerimaan Aparatur Negeri Sipil (PNS), setelah diterima sebagai PNS dilingkungan Dinas tersebut selanjutnya personil tersebut diberikan pelatihan tentang teknologi informasi khususnya internet.

Tingkat kesiapan aparatur dalam memberikan pelayanan adalah tingkat kesiapan aparatur dinilai dari jumlah aparatur yang memberikan pelayanan maupun kesiapan aparatur yang selalu ada di tempat pada saat dibutuhkan. Hal ini

menunjukkan bahwa berhasil atau tidaknya sebuah pelayanan yang baik akan diberikan kepada masyarakat melalui website dalam menginformasikan informasi pariwisata.

Kualitas pelayanan yang baik dan memuaskan tentu saja dapat tercapai apabila Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung melalui *www.bandungtourism.com* memperhatikan faktor personil ini dimana kesanggupan untuk menjalankan tugas-tugas yang menuntut keterampilan dan kekuatan aparatur sangatlah dibutuhkan. Target utama yang menjadi tujuan dari Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung melalui *www.bandungtourism.com* adalah tercapainya pelayanan yang profesional dalam hal pelayanan pariwisata Kota Bandung.

Pada dasarnya setiap instansi dalam menjalankan tugas dan kewajibannya adalah dengan memperbaiki kinerja dan selalu melakukan hal-hal yang baru untuk mengembangkan pelayanan yang telah diberikan, instasi perlu memperbaiki pelayanan kepada agar tercapainya profesionalitas kinerja aparatur itu sendiri. Dengan itu aparatur memproses hasil yang akan diberikan untuk memperbaiki kinerja apartur sebagai bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Sub Indikator Bukti fisik yang keempat adalah materi komunikasi, materi komunikasi merupakan komponen yang penting dalam penyelenggaraan pelayanan karena dalam setiap pemberian pelayanan dibutuhkan media komunikasi yang jelas agar masyarakat tidak merasa bingung terhadap pelayanan yang diberikan oleh para aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam usahanya memberikan penyampaian komunikasi pelayanan

bekerja sama dengan Radio PRFM, Media massa seperti koran yang digunakan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam menyampaikan informasi telah hadirnya *website www.bandungtourism.com,* selain itu kerjasama dengan PRINFO dan Galamedia Bandung untuk mempromosikan Pariwisata, jaringan internet juga dipergunakan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam menyelesaikan penyampaian informasi seiring dengan perkembangan zaman.

Bukti fisik atau bukti nyata terlihat yang terdapat pada pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung melalui *website www.bandungtourism.com* adalah konteks dan konten atau materi isi dari *www.bandungtourism.com*. Berdasarkan hasil wawancara dengan pengguna *www.bandungtourism.com* mengatakan bahwa :

> "Tampilan webnya berat dan jika diganti ke dalam bahasa Inggris atau Indonesia terasa berat dan kadang-kadang tidak bisa ke buka, tampilan gambar pariwisatanya sudah bagus, kalau bisa tampilannya dinamis tidak statis seperti sekarang ini,perlu dibenahi agar *error page* dapat diminimalisir kejadiannya."

Bukti fisik atau bukti nyata merupakan kebutuhan pengguna jasa yang berfokus kepada penampilan jasa, mencakup antara lain fasilitas fisik, peralatan, perlengkapan, penampilan aparatur dan sarana komunikasi. Dalam memberikan pelayanan kepada setiap pengguna jasa pariwisata, Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung harus mampu menyediakan hal-hal yang berhubungan dengan bukti fisik. Dengan adanya penampilan jasa pariwisata yang sesuai dengan harapan masyarakat atau masyarakat akan dapat menambah citra positif suatu perusahaan atau instansi yang bersangkutan.

Bukti fisik yang ada dilapangan tentunya telah dipersiapkan sesuai dengan kebutuhan dalam menjalankan *website* tersebut sehingga aparatur perlu menyeimbangkan kemampuan dengan teknologi yang telah ada namun dalam prakteknya aparatur diperlukan pelatihan yang cukup agar tidak terjadi kendala dalam mengelolanya. pada prakteknya sebagian aparatur telah memahami teknologi yang ada sehingga cukup memudahkan dalam pengelolaanyaan, bukti fisik yang cukup dan memadai kurang dibarengi dengan hasil yang di lapangan misalnya terkadang ada *page error* yang terjadi hal ini terjadi karena kapasitas *website* yang baik tidak disesuaikan dengan keadaan lapangan yang terkadang jaringan ataupun kapasitas gadget yang digunakan untuk mengakses website kurang memadai. Bukti fisik yang telah memadai di dalam instansi tersebut perlu disesuaikan dengan keadaan lapangan hal ini berhubungan dengan kapasitas web, seminimal mungkin dapat diakses oleh masyarakat dengan mudah dan penggunaan gadget yang minimal sekalipun

Berdasarkan uraian di atas bukti fisik atau bukti nyata Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam memberikan pelayanan pariwisata telah nyata terlihat dan sudah memenuhi kebutuhan untuk melayani masyarakat. Hal ini terjawab pada bukti fisik atau bukti nyata terlihat yang ada saat ini telah memenuhi standar pelayanan. Fasilitas fisik berupa komputer dan lainnya telah nyata terlihat sebagai bukti nyata, peralatan dalam memberikan pelayanan telah nyata terlihat, personil atau aparatur yang memberikan pelayanan kepada setiap pengguna jasa layanan-layanan telah disediakan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung, dan materi komunikasi telah dilaksanakan dan

diupayakan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung demi mencapai suatu pelayanan yang berkualitas dimana terlihat langsung bukti fisik atau bukti-bukti nyata yang menunjang kualitas pelayanan. Pelayanan berdasarkan indikator-indikator dari bukti fisik atau bukti nyata yang dilakukan aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dapat dilihat dari hasil penelitian yang didapatkan peneliti sebagai berikut:

4.1.1 Fasilitas Fisik Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung Melalui *Website www.bandungtourism.com*.

Fasilitas fisik adalah bentuk kemampuan yang terlihat langsung diberikan aparatur dalam menjalankan tugas-tugasnya sebagai instansi pemerintah yang melayani masyarakat berkaitan dengan pelayanan pengaduan atau keluhan. Dalam fasilitas fisik dapat dijelaskan untuk keperluan kegiatan pemberian bantuan kepada masyarakat yang menghadapi masalah, khususnya dalam rangka pelaksanaan pelayanan penting yang dibutuhkan oleh masyarakat dan tidak bersifat individual. Fasilitas fisik mutlak diperlukan dengan perlengkapan yang cukup memadai dan menyenangkan, walaupun wujudnya sangat sederhana. Ciri-ciri dari fasilitas fisik bermacam-macam seperti ruangan, gedung, perlengkapan dan fasilitas sarana dan prasarana lain yang mendukung proses pelayanan.

Sarana dan prasarana yang ada sebagai salah satu bentuk fisik yang menjadi sebuah pendukung pelayanan, maka dengan ini bukti fisik menjadi hal penunjang dari peningkatan pelayanan yang diberikan instansi dalam menjalankan kinernya dengan memperbaiki pelayanan kepada masyarakat itu sendiri. Sarana

merupakan penunjang utama dalam peningkatan pelayanan karena dalam suatu sarana dapat terlihat jelas keberhasilan sebuah program ataupun pecapaian itu sendiri.

Berdasarkan hasil wawancara dengan aparatur bagian Umum dan Kepegawaian mengenai fasilitas fisik yang ada Di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata, aparatur mengatakan :

> "Fasilitas yang telah kami sediakan untuk masyarakat kepada masyarakat yaitu penyediaan media Tekhnologi Informasi berbasis website yaitu *www.bandungtourism.com* dimana di dalamnya terdapat informasi tentang pariwisata yang ada di Kota bandung, serta kami juga menyediakan tempat pengaduan kritik dan saran dan kami juga memiliki fasilitas seperti aula dan pendopo untuk mengadakan rapat antar aparatur atau dengan masyarakat."

Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung sejauh ini telah cukup baik dalam memenuhi kewajibannya untuk melengkapi fasilitas-fasilitas yang dapat memperlancar dan mempermudah kegiatan-kegiatannya yang dalam hal ini dalam pemberian informasi pariwisata Dinas Kebudayaan dan Pariwisata memiliki Gedung dengan luas tanah dan bangunan yang cukup memadai. Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung juga memiliki Aula khusus untuk mengadakan rapat atau pertemuan dengan para staff atau masyarakat yang ingin berdialog dengan aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung.

Aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam rangka menciptakan pelayanan yang baik terhadap masyarakat dapat dilihat dari segi fasilitas fisik melalui upaya-upaya yang dilakukan oleh aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung yang ditunjukan kepada masyarakat dengan menyediakan empat buah perangkat komputer yang handal dan cukup

untuk melayani penampungan pengaduan masyarakat Dinas Kebudayaan dan Pariwisata melalui *www.bandungtourism.com*, empat perangkat komputer tersebut berada di dalam ruang staf sub bidang Teknologi Informasi untuk memberikan informasi atau menanggapi keluhan yang dilakukan masyarakat melalui *website www.bandungtourism.com***.**

Komputer dan alat pendukungnya adalah komponen yang digunakan oleh aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata melalui *www.bandungtourism.com* sebagai bentuk fasilitas fisik dalam melayani masyarakat dengan landasan faktor material melalui sistem prosedur yang berlaku, dalam rangka usaha memenuhi kepuasan masyarakat sesuai dengan haknya. Adapun yang diterapkan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung yang ditujukan kepada para aparatur yaitu pelayanan yang berkualitas adalah suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani masyarakat secara memuaskan. Fasilitas fisik adalah salah satu unsur pokok yang harus dipenuhi dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas dan nyaman.

Fasilitas fisik yang dimiliki Dinas Kebudayaan dan Pariwisata merupakan upaya yang dilakukan dalam menunjang keberhasilan pelayanan kepada masyarakat yang melakukan pengaduan keluhan melalui *website www.bandungtourism.com.* Segala perangkat fasilitas fisik ini ditujukan agar masyarakat merasa nyaman dalam berurusan dengan hal yang berkaitan dengan layanan-layanan yang digunakan jika tidak ingin langsung datang ke kantor Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung melalui *www.bandungtourism.com* dalam mengadukan keluhan pelayanan.

Fasilitas fisik yang ada tentunya dimaksimalkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Aparatur perlu menyeimbangkan fasilitas yang ada dengan kinerja yang dilakukan, prakteknya kadang aparatur kurang begitu cepat dalam menagani masalah yang diutarakan masyarakat pengguna *website*, aparatur masih menganggap bahwa masyarakat tidak memprioritaskan informasi pariwisata sehingga sering terjadi keterlambatan aparatur dalam menagapi ataupun menjawab pertayaan dari masyarakat pengguna itu sendiri. Hal ini tidak sesuai dengan ketersediaan fasilitas fisik yang ada yang bertujuan memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat sedikit terhambat oleh kinerja aparatur itu sendiri, aparatur masih mengangap kebutuhan masyarakat terhadap informasi pariwisata itu sendiri adalah sangat minim.

Masyarakat saat ini sangat membutuhkan informasi pariwisata, hal ini terjadi karena gaya hidup yang dijalankan oleh masyarakat saat ini bahwa pariwisata menjadi angenda yang perlu dianggarkan sehingga dengan adanya ini seharusnya aparatur cepat tanggap dengan segala hal yang perlu dilakukan untuk memuaskan pelayanan kepada masyarakat dengan memaksimalkan informasi yang ada. Masyarakat membutuhkan informasi pariwisata yang cepat akurat dan *update* sehingga aparatur perlu membenahi kinerja dan menyesuaikan dengan fasilitas yang mendukung dalam proses pengembangan pelayanan informasi pariwisata bagi masyarakat bandung ataupun masyarakat dunia sekalipun.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat mengenai fasilitas fisik Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung melalui *www.bandungtourism.com* dalam usahanya untuk melayani pengaduan keluhan

yang dilakukan masyarakat, informan masyarakat yang di wawancarai mengatakan :

> "Teknologi yang sudah diberikan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung sudah cukup canggih sebagai media penyambung keluhan masyarakat yang dilakukan melalui *www.bandungtourism.com* sehingga pengaduan keluhan yang dilakukan oleh masyarakat selalu tersampaikan, dalam melakukan pengaduan keluhan yang dilakukan masyarakat melalui *website www.bandungtourism.com* masyarakat dapat dengan mudah untuk mengaksesnya."

Pengaplikasian *website www.bandungtourism.com* telah dilakukan dengan sebaik-baiknya, karena dengan hadirnya w*ebsite www.bandungtourism.com* membuat persepsi penilaian masyarakat terhadap aparatur meningkat karena keinovasian dari para aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung untuk memberikan fasilitas fisik atau fasilitas nyata terlihat kepada masyarakat sehingga masyarakat merasa nyaman akan pelayanan yang diberikan.

Menurut hasil wawancara peneliti dengan aparatur staf sub bidang Informasi Teknologi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dijelaskan bahwa aparatur pada bagian Informasi Teknologi mempunyai tugas memperhatikan kepuasan msayarakat, dan selalu mengupayakan yang terbaik untuk masyarakat sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan baik dan apa yang dikeluhkan masyarakat dapat selalu tersampaikan dengan baik dan cepat.

Berdasarkan uraian di atas Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung telah memberikan pelayanan fasilitas fisik dengan cukup baik, namun pada pelaksanaanya website yang telah memiliki fitur-fitur penyampaian informasi harus memikirkan hal-hal yang terjadi dilapangan misalnya, kapasitas website yang besar sedikit meyulitkan para masyarakat yang akan menggunakan

ataupun mengakses karena kapasitas yang besar dalam menjalankan website itu sendiri. Dinas perlu memikirkan hal itu, karena setiap komputer yang digunakan untuk mengakses *website* tersebut tidak memiliki kapasitas yang baik ataupun ketersediaan pada *gadget* yang digunakan untuk mengakses *website www.bandungtourism.com.*

4.1.2 Peralatan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam Memberikan Informasi Pariwisata Melalui *Website www.bandungtourism.com*.

Peralatan adalah infrastruktur yang diberikan kepada masyarakat yang meliputi alat-alat pendukung penunjang keberhasilan, dalam hal melaksanakan pelayanan dibutuhkan peralatan yang lengkap agar proses pelayanan yang diberikan menjadi baik. Dengan adanya peralatan pendukung dalam kondisi yang baik maka akan menciptakan kenyamanan dan kemudahan bagi aparatur dalam melaksanakan tugasnya ataupun masyarakat selama mendapatkan pelayanan karena peralatan perlengkapan yang bisa dipercaya kelayakannya. Sehingga hal ini akan meningkatkan citra atau reputasi kualitas pelayanan yang diberikan. Adanya peralatan yang harus diperhatikan dalam rangka menjaga kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur, salah satunya yaitu kelengkapan peralatan, karena menyangkut lingkup pelayanan dan sarana pendukung pelayanan.

Peralatan yang diperlukan dalam proses pelayanan tidak mutlak harus mewah, tetapi cukup sederhana saja. Suatu kantor atau perusahaan penyediaan jasa, peralatan dapat berupa kursi, bangku, ruangan, dan alat-alat pendukung

dalam pelayanan, beberapa perlatan seperti satu atau dua kursi untuk masyarakat pengunjung harus cukup memadai. Ditambah dengan peralatan lainnya seperti alat pendukung pekerjaan pelayanan seperti alat print, kertas, komputer, dan sebagainya. Bagian-bagian dari peralatan tersebut adalah sebagai dasar dari terbentuknya sebuah program dalam instansi, namun dalam pelaksanaan website dibutuhkan teknologi informasinya sebagai komponen pendukung utama terlaksanaanya implementasi dari website pariwisata melalui *www.bandungtourism.com***.**

Pemberian bukti kualitas pelayanan melalui peralatan dari para aparatur kepada masyarakat bertujuan untuk memperkuat persepsi masyarakat selama dan sesudah jasa yang diberikan aparatur. Oleh karena itu peralatan merupakan alat bantu penyampaian jasa. Jasa merupakan suatu bentuk kinerja dan tidak dapat dirasakan sebagaimana halnya seperti barang, maka masyarakat lebih cenderung memperhatikan fakta-fakta bukti nyata atau bukti langsung yang diberikan aparatur berkaitan dengan jasa sebagai bukti kualitas pelayanan yang telah diberikan.

Bukti-bukti pemberian kualitas jasa bisa juga diberikan oleh para aparatur melalui peralatan yang digunakan untuk mendukung pememberian jasa pelayanan. Dalam hal ini adalah kondisi peralatan yang digunakan oleh aparatur untuk melaksanakan tugas-tugasnya yang masih cukup baik sekalipun jika ada kerusakan akan dengan cepat diperbaiki atau diganti dalam melakukan pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat agar terciptanya kualitas

pelayanan aparatur terhadap masyarakat dapat terpenuhi secara maksimal dan menghasilkan pencapaian yang memuaskan.

Peralatan yang dapat dilihat di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung yang digunakan untuk melayani masyarakat melalui *www.bandungtourism.com* yaitu dengan tersedianya peralatan seperti telephone, Fax, Printer,komputer, meja dan alat-alat tulis sebagai bentuk fasilitas nyata terlihat yang bertujuan untuk dapat memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat sehingga membuat persepsi positif dari masyarakat terhadap Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung melalui *www.bandungtourism.com* dalam melayani berbagai keluhan yang dilakukan masyarakat. Peralatan yang digunakan untuk melayani masyarakat merupakan faktor penting dalam proses pelayanan karena suatu pelayanan dapat diukur melalui peralatan yang digunakan oleh penyedia layanan kepada masyarakat pengguna layanan tersebut.

Perwujudan kepuasan pengguna jasa pelayanan dapat diidentifikasi melalui bukti langsung atau bukti nyata, yang salah satu indikator dari Bukti langsung atau bukti nyata adalah peralatan yaitu kebutuhan aparatur dalam melaksanakan tugasnya dan kebutuhan masyarakat dalam menggunakan layanan yang diberikan yang hanya bisa dikerjakan oleh aparatur. Karena masyarakat tidak mengerti persoalan penggunaan peralatan-peralatan yang digunakan oleh aparatur untuk penunjang keberhasilan kualitas pelayanan aparatur dalam memberikan pelayanan yang baik dan benar, maka itu masyarakat mengharapkan ketersediaan peralatan yang lengkap, dalam kondisi baik dan siap pakai atau akses, demi terciptanya kualitas pelayanan.

Pemberian bukti peralatan dari Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung aparatur kepada masyarakat bertujuan untuk memperkuat persepsi masyarakat selama dan sesudah jasa yang diberikan aparatur. Oleh karena itu peralatan merupakan suatu bentuk tugas dari para aparatur dalam memberikan pelayanan yang baik. Adapun upaya yang dilakukan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung melalui para aparatur dalam memberikan bukti peralatan baik demi terciptanya kepuasan masyarakat**.**

Ketersediaan peralatan dalam menjalankan dan mengelola website sangat dimaksimalkan oleh instansi sebagai wujud kesiapan aparatur dalam memberikan pelayanan informasi pariwisata. Peralatan yang ada menunjang perlu dimaksimalkan dengan kinerja aparatur yang baik juga dan sesuai dengan hal yang diinginkan oleh masyarakat yang menerima informasi pariwisata, karena masyarakat di jaman sekarang ini menganggap bahwa pariwisata merupakan bagian dari anggaran waktu yang akan mereka luangkan.

Hasil wawancara yang dilakukan peneliti di kantor Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung tepatnya pada ruangan bagian bidang tekhnologi informasi yang secara khususu sebagai tempat operasional dari website *www.bandungtourism.com*, peneliti menanyakan mengenai kendala apa yang sering terjadi dalam pengoperasian *website www.bandungtourism.com?* Aparatur mengatakan :

> "Dalam pengoperasian *website www.bandungtourism.com* masih ada kendala-kendala yang dihadapi seperti komputer yang tersedia untuk melayani informasi pariwisata seringkali mengalami kendala atau kerusakan sehingga dapat menghambat proses pelayanan. Kerusakan yang terjadi biasanya terdapat pada *hardware* dikarenakan komputer dipaksa untuk menampung data website yang banyak sekali fitur-fitur di dalamnya yang

> berat sehingga memori (*ram*) tidak dapat menampung semua pekerjaan-pekerjaan tersebut sehingga komputer yang digunakan cepat panas dan riskan mengalami *error* atau *trouble*. Bila hal ini terjadi, maka tidak ada pilihan selain mengganti komponen yang rusak didalam *CPU* tersebut."

Kendala dalam masalah jaringan internet juga sering terjadi yang berpengaruh dalam kecepatan mengakses *websit*e *www.bandungtourism.com* tersebut terhadap kendala cuaca yang berpengaruh dalam lambatnya jaringan koneksi Internet yang terhubung. Hal ini sangat disayangkan mengingat unit komputer merupakan salah satu peralatan yang wajib ada dan sangat dibutuhkan dalam memberikan informasi pariwisata melalui *www.bandungtourism.com*. Sangat diperlukan perhatian khusus dalam hal ini mengingat peningkatan dalam aspek peralatan dapat meningkatkan citra pelayanan dimata masyarakat dibutuhkan unit perangkat komputer baru yang spesifikasinya lebih baik dalam menunjang kegiatan pelayanan informasi pariwisata melalui *www.bandungtourism.com*.

Berdasarkan penjelasan diatas, peralatan yang diberikan dinas kebudayaan dan pariwisata sudah layak dan baik, karena yang menjadi penunjang keberhasilan suatu program ataupun sarana dan prasarana yang ada adalah peralatan yang ada dan digunakan untuk menunjang keberhasilan dari program itu sendiri dengan melalukan perawatan peralatan secara berkala agar tidak terjadi hambatan dalam memberikan informasi pariwisata, karena masyarakat hanya mengharapkan proses pelayanan dengan segera dan cepat tanpa ada hambatan dalam pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung menjadikan peralatan sebagai alat pendukung dalam keberhasilan berjalannya *website www.bandungtourism.com*.

4.1.3 Personil atau Aparatur yang dimiliki Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam Memberikan Informasi Pariwisata Melalui *Website www.bandungtourism.com*

Personil atau aparatur merupakan salah satu unsur yang mempengaruhi keberhasilan dan kegagalan suatu kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang diberikan sangat tergantung kepada sumber daya manusia aparatur atau personil, dengan demikian personel atau aparatur dalam menciptakan kualitas pelayanan harus cukup memiliki keahlian dan kemampuan untuk melaksanakan tugas pelaksanaan di bidangnya dan dituntut untuk melaksanakan perintah dari atasan atau pimpinan. Personel atau aparatur harus ada ketepatan dan kelayakan antara jumlah staf yang dibutuhkan dan keahlian sesuai dengan yang dimiliki agar pelaksanaan tugas pekerjaan yang di tanganinya berjalan dengan sebaik-baiknya tanpa ada keluhan dari masyarakat tentang personel atau aparatur yang melaksanakan segala tugas yang khususnya melayani masyarakat.

Perilaku personel atau aparatur sangat menentukan tercipta pelayanan yang baik. Perilaku sehari-hari dalam melaksanakan tugasnya harus mematuhi norma-norma yang berlaku dan mampu berlaku jujur dalam melaksanakan pekerjaannya. Aparatur harus mampu bersikap adil melaksanakan kewajibannya setelah mendapatkan hak-haknya. Aparatur atau pesonel harus mampu menepati janji berdasarkan sumpah aparatur dan aparatur harus mentaati peraturan-peraturan yang diterapkan dalam pelaksanaan kerja. Tanggung jawab merupakan kesanggupan aparatur dalam menyelesaikan pekerjaan yang diserahkan kepada aparatur tersebut. Berlaku sewajarnya dalam melaksanakan kerja dan kepatutan

dalam menciptakan *good governance* harus berdasarkan porsi kerjanya. Aparatur juga harus berhati-hati dalam pengambilan keputusan. Rahasia perusahaan Pemerintah atau Negara haruslah dijaga, keputusan yang diambil jangan sampai merugikan masyarakat.

Personel atau aparatur merupakan unsur yang sangat penting dalam keberhasilan suatu kualitas pelayanan karena personel atau aparatur adalah penggerak pelaksanaan tugas yang ada pada masing-masing bidang yang dilaksanakan. Suatu instansi pemerintah seperti Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dapat dikatakan berhasil jika para personel atau aparatur memiliki keahlian, pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan dalam melaksanakan tugas dan pekerjaanya secara profesional. Aparatur bertanggung jawab penuh atas tugas pekerjaannya dan dituntut untuk memiliki rasa kepatuhan terhadap atasan dalam melakukan tugas atau pekerjaan yang ditanganinya.

Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam upayanya memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat mempunyai aparatur berjumlah 59 orang aparatur, sedangkan aparatur yg khusus menangani *website www.bandungtourism.com* itu sendiri berjumah 3 orang aparatur. Aparatur yang mengoperasikan *website www.bandungtourism.com* tersebut memiliki latar belakang pendidikan yaitu sarjana tekhnik yang sesuai dengan tugas mereka dalam memberikan informasi pariwisata melalui *www.bandungtourism.com*.

Tiga orang pada bagian sub bidang teknologi informasi yang mempunyai kemampuan dan keterampilan yang kompeten dalam bidangnya yaitu mengontrol, mengantisipasi hal-hal yang tidak diinginkan dan mengendalikan

www.bandungtourism.com. Dalam menanggapi pengaduan keluhan masyarakat melalui *www.bandungtourism.com* ketiga aparatur tersebut yang menginformasikan kepada kepala bagian Promosi dan Pemasaran untuk meminta persetujuan surat berita acara pelaksanaan untuk menindaklanjuti pengaduan keluhan yang dilakukan masyarakat melalui *website www.bandungtourism.com***.**

Ketersediaan aparatur dalam kinerjanya adalah dengan memberikan pelayanan informasi pariwisata melalui website *www.bandungtourism.com***.** beberapa aparatur di tempatkan sebagai pengelola dari website tersebut telah memiliki kemampuan yang cukup dalam mengelolanya sehingga dapat terciptanya pengelolaan website yang sesuai dengan aturan yang berlaku.

Keramahan dalam memberikan pelayanan merupakan faktor yang sangat penting untuk menjaga hubungan yang baik dengan masyarakat, seperti gerak tubuh, raut wajah, pakaian. Komunikasi bahasa mulut dan tubuh merupakan hal penting yang harus dimiliki tiap-tiap personel atau aparatur sebagai penunjang keberhasilan suatu kualitas pelayanan yang baik.

Personil atau aparatur Kantor Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung bertanggung jawab terhadap penuh terhadap pengguna layanan-layanan yang diberikan kepada masyarakat atau pengguna jasa layanan tersebut oleh karena itu personel atau aparatur sub bidang promosi dan pemasaran yang khususnya menangani pengaduan keluhan masyarakat diharapkan dapat melaksanakan tugasnya tanpa membedakan-bedakan latar belakang masyarakat yang sedang melakukan pengaduan keluhan. Aparatur dalam menangani pengaduan masyarakat merupakan hal yang perlu dibenahi selain tidak

membedakan latar belakang tentunya perlu adaanya kecepatan penaganan agar dapat terciptanya kinerja aparatur yang jauh lebih baik.

Personel atau aparatur sub bidang promosi dan pemasaran diharapkan melaksanakan tugas melayani pengaduan keluhan masyarakat dengan sebaik-baiknya demi terciptanya suatu kualitas pelayanan yang baik, karena aparatur atau personel merupakan unsur penggerak jalannya suatu sistem yang dibuat oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam melayani pengaduan keluhan masyarakat. Dalam hal ini personel atau aparatur yang dapat menentukan keberhasilan pelaksanaan kualitas pelayanan pengaduan keluhan masyarakat adalah sumber daya manusia yang memiliki potensi yang handal atau personel atau aparatur yang mempunyai kemampuan untuk mengatasi masalah-masalah tentang pelayanan pengaduan keluhan masyarakat tersebut.

Menurut wawancara yang peneliti lakukan terhadap masyarakat mengenai kemampuan personel atau aparatur kantor Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam melayani masalah keluhan yang diadukan masyarakat melalui *website www.bandungtourism.com*. Didapatkan data bahwa masyarakat yang melakukan pengaduan keluhan melalui *website www.bandungtourism.com* sering dijawab dalam waktu yang cukup lama kira-kira seminggu baru di balas tanggapan keluhannya. Masalah pelaksanaan yang dilakukan atas apa yang masyarakat keluhkan tidak dapat langsung diberitahukan. Aparatur staf bidang teknologi informasi yang menginput dan menanggapi serta mengurusi apa yang diadukan oleh masyarakat melalui *website www.bandungtourism.com* tidak dapat langsung memberikan kepastian dikarenakan aparatur sub bidang teknologi

informasi tidak mempunyai hak untuk memerintah aparatur terkait dalam melayani apa yang dikeluhkan masyarakat tersebut.

Hasil wawancara peneliti dengan kepala bagian Promosi dan Pemasaran Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung didapatkan data, bahwa untuk meningkatkan kinerja personil atau aparatur sub bidang promosi dan pemasaran serta sub bidang teknologi informasi yang menerima data, menginput tentang masalah pengaduan yang dilakukan masyarakat melalui *website www.bandungtourism.com*. Didapatkan data bahwa kepala bagian Promosi dan Pemasaran Pariwisata selalu mengontrol dan meminta laporan setiap harinya, yang bertujuan agar terciptanya suatu kinerja yang berkualitas dalam memberikan pelayanan. Sehingga pelayanan terhadap masyarakat yang mengadukan keluhan melalui *website www.bandungtourism.com* tidak terabaikan sehingga pencapaian pelayanan yang berkualitas dapat terus berjalan demi tercapainya persepsi positif dari masyarakat.

Menurut hasil wawancara yang peneliti lakukan terhadap aparatur staf sub bidang teknologi informasi didapatkan data hal tersebut karena aparatur sub bidang teknologi informasi perlu konfirmasi dahulu kepada pihak aparatur bidang terkait seperti sub bidang promosi dan pemasaran, apakah pelaksanaan bisa dilakukan secepatnya dalam memberikan pelayanan, karena jika aparatur yang menangani sedang sibuk maka aparatur staf sub bidang teknologi informsai belum bisa menjawab keluhan masyarakat. Selain itu didapatkan fakta bahwa aparatur yang bekerja di sub bidang teknologi informasi hanya 3 orang, yang mana tugas ke-3 orang tersebut lebih banyak bekerja sebagai tenaga teknisi untuk mengupdate

informasi pariwisata, sehingga keluhan masyarakat agak sedikit terabaikan. Maka dari itu diharapkan untuk masyarakat bersabar jika pelayanan yang dikeluhkan belum terlaksana pelaksanaan pelayanannya.

Berdasarkan uraian di atas, pelayanan aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung sub bidang teknologi informasi dan sub bidang promosi dan pemasaran pariwisata telah melakukan tugasnya dengan baik dan sesuai tugas fungsinya dalam melayani pengaduan keluhan masyarakat yang dilakukan melalui *website www.bandungtourism.com***.** Hanya saja aparatur terkait yang melaksanakan bidang yang dikeluhkan masyarakat melalui *website www.bandungtourism.com* sedang ada tugas lain yang harus dikerjakan sehingga diharapkan bagi masyarakat untuk memakluminya.

4.1.4 Materi Komunikasi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam Memberikan Informasi Pariwisata Melalui *Website www.bandungtourism.com*

Materi komunikasi yang tersedia merupakan salah satu unsur yang harus terpenuhi. Materi komunikasi dibutuhkan aparatur dalam rangka menunjang kualitas pelayanan, materi komunikasi seperti alat-alat yang digunakan untuk menyampaikan informasi berupa brosur, komputer yang disertai jaringan internet dan lainnya. Materi komunikasi merupakan unsur penting dalam penyampaian informasi kepada masyarakat. Materi komunikasi merupakan keterampilan yang paling penting dalam penyampaian sebuah informasi. Untuk melakukan komunikasi dengan optimal harus lebih banyak berbicara atau penulisan yang

ingin diinformasikan agar proses penyampaian informasi melalui materi komunikasi dapat berjalan dengan baik.

Media massa adalah salah satu unsur besar untuk meyakinkan masyarakat agar mengubah sikap dan perilakunya terhadap pelayanan yang diberikan. Media massa merupakan bagian dari materi komunikasi sebagai sarana promosi yang bagus dan sangat optimal sekali khususnya dalam memberikan informasi pariwisata di Kota Bandung, untuk mendorong kita menggunakan berbagai produk atau jasa pelayanan dapat diketahui melalui materi komunikasi seperti brosur, koran dan media massa lain seperti iklan di televisi, koran dan radio. Sebagai penyampai pesan melalui media, pada biro iklan, pemancar televisi, atau berbagai bidang lain yang berkaitan dengan materi komunikasi sangat diharapkan sekali pemberitaan yang jelas agar masyarakat dapat mengenal lebih jelas apa yang disampaikan.

Materi komunikasi yaitu suatu unsur pokok yang diperlukan dalam melakukan kegiatan sehari-hari, materi komunikasi dapat berupa brosur berita pemasaran, dan media lainnya untuk menyampaikan berita informasi seperti komputer yang disertai jaringan internet, dan lainnya. Media yang ada sebagai bentuk komunikasi yang digunakan untuk menyampaikan informasi pariwisata, namun pada hal ini website merupakan media yang paling mudah digunakan selain mudah dan bisa diakses dimana saja. Kendala yang terjadi apabila jaringan akses internet yang digunakan tidak ada jaringan itu yang membuat hambatan pada website, sehingga ada materi yang lain misalnya media manual yang digunakan.

Kualitas suatu pelayanan dapat dinilai dari materi komunikasi yang ada karena merupakan unsur penting dalam kehidupan. Seiring dengan perkembangan jaman yang semakin maju, dari segi teknologi banyak melahirkan sesuatu yang sangat membantu kehidupan manusia dalam menyampaikan informasi, contoh yang paling sering didapati adalah iklan di televisi dan jaringan internet. benda seperti tersebut sudah menjadi gaya dan kebutuhan pokok bagi kehidupan manusia sebagai media komunikasi dimana pun mereka berada dan kapan pun dibutuhkan bisa dengan mudah dipergunakan sebagai alat bantu yang paling dapat diandalkan.

Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam meningkatkan pelaksanaaan kualitas pelayanannya terhadap masyarakat yaitu dengan pemberitaan mengenai *website www.bandungtourism.com* melalui brosur-brosur yang disebarkan oleh aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata pada waktu pelaksanaan event-event pariwisata. Ada juga pemberitaan melalui media masa, seperti yang dilakukan oleh kepala Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung melalui radio PRFM dan pemberitaan melalui stasiun radio RRI Bandung. Selain itu penyampaian informasi yang dilakukan oleh aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung pada bidang sistem teknologi informasi dengan menerbitkan *website www.bandungtourism.com* di *google* dan di *Yahoo.com.*

Materi komunikasi tersebut merupakan upaya untuk mempermudah masyarakat untuk melakukan pengaduan atau keluhan melalui *website www.bandungtourism.com* yang telah dibuat oleh Dinas Kebudayaan dan

Pariwisata Kota Bandung. Dengan adanya *website www.bandungtourism.com* ini, masyarakat diharapkan bisa terpuaskan akan pelayanan yang diberikan oleh aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata yang menciptakan *website www.bandungtourism.com* tersebut.

Wawancara yang dilakukan peneliti lakukan kepada masyarakat pengguna jasa layanan pariwisata yang diberikan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung tentang materi komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas ini yaitu masih banyak masyarakat yang kurang mengetahui keberadanaan website *www.bandungtourism.com* Fakta yang didapatkan bahwa sebagian masyarakat yang belum mengetahui adanya *website www.bandungtourism.com* disebabkan kurang optimalnya materi komunikasi yang disampaikan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung kepada masyarakat. Selain kurang optimalnya materi komunikasi, masyarakat merasa enggan untuk membuka website *www.bandungtourism.com***.** Dengan adanya hal tersebut maka aparatur perlu membenahi proses penyampaian ntuk dengan banyaknya masyarakat belum mengetahui website tersebut. Misalnya dengan memasang baliho sebagai bentuk promosi dan memasang iklan website *www.bandungtourism.com* di bagian website pemerintah kota ataupun di website pemerintah Provinsi hal-hal ini dapat membantu pemasaran dari *website*.

Hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap aparatur kepala bagian promosi dan pemasaran pariwisata diperoleh fakta dan data, bahwa Dinas Kebudayaan dan Pariwisata dalam penyebaran informasi tentang adanya *website*

www.bandungtourism.com telah melakukan banyak cara dengan materi komunikasi yang dijalankan seperti melalui radio lokal seperti RRI Bandung, PRFM. selain melalui radio kagiatan lain juga dilakukan melalui Koran lokal Bandung seperti Pikiran Rakyat dan memberitakannya melalui jaringan internet yang dapat dicari di *google.com* atau *yahoo.com*.

Hasil observasi yang peneliti lakukan, materi komunikasi yang dilakukan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata cukup berjalan dengan baik hal itu dapat dilihat dari kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung sehingga ada beberapa masyarakat yang mengetahui adanya *website www.bandungtourism.com*, berdasarkan data yang ada di kantor bidang sub bidang teknologi informasi terdapat sekitar 15 sampai 30 masyarakat yang melakukan pengaduan keluhan melalui email Dinas Kebudayaan dan Pariwisata itu sendiri yaitu *dispar@bandungtourism.com* atau *info@bandungtourism.com* dan melalui telephone di 022-7210768. Hal ini berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh sebagian masyarakat yang mengharapkan kemudahan pelayanan pariwisata.

Namun demikian, masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui keberadaai *website www.bandungtourism.com***,** hal ini dikarenakan masyarakat tersebut belum mendapatkan informasi tentang situs tersebut. Berdasarkan uraian diatas dapat dijelaskan bahwa bukti fisik atau bukti nyata yang diberikan aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwsiata Kota Bandung kepada masyarakat cukup berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Hal tersebut dapat dilihat dari bukti-bukti nyata yang diberikan oleh aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota

Bandung kepada masyarakat dalam menanggapi pengaduan keluhan masyarakat melalui *website www.bandungtourism.com*. Bukti fisik atau bukti nyata yang diberikan oleh aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dapat dilihat dari teknologi yang digunakan, peralatan, personil, dan materi komunikasi yang telah disediakan sebagai penunjang keberhasilan pelayanan yang diberikan oleh aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung kepada masyarakat pengguna jasa pariwisata.

Berdasarkan penjelasan diatas, komunikasi masa adalah alat yang sering digunakan dalam menjalankan sesuatu yang perlu dipromosikan sebagai alat bentuk pengenalan program ataupun pengenalan sebuah brand. Pada pelaksanaan media komunikasi website yang digunakan untuk mempromosikan website *www.bandungtourism.com* dinilai kurang akurat karena ruang lingkupnya, maka dengan itu media komunikasi yang digunakan oleh aparatur selain melalui website dan menyimpan iklan di website pemerintah pusat kota ataupun provinsi perlu adanya media sehingga dapat terselenggara dengan baik dan sesuai dengan keinginan serta target terciptanya *website ww.bandungtourism.com* tersebut.

4.2 Kehandalan yang diberikan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam Mempromosikan dan Memberikan Informasi Pariwisata Melalui *Website www.bandungtourism.com*

Kehandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Akurasi pelayanan menyebutkan bahwa pelayanan dimaksud berkaitan dengan reliabilitas pelayanan

dan bebas dari kerusakan. Keakuratan dalam pelayanan sangat diperlukan agar para masyarakat yakin bahwa apa yang ia peroleh sudah benar, baik dari aspek kelengkapan administratif maupun prosedur.

Kehandalalan merupakan jaminan akan kesanggupan, atau kemampuan yang diberikan aparatur dalam hal memberikan pelayanan khususnya yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat yaitu, kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian, perbaikan atau penyempurnaan yang berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan masyarakat semenjak awal dan setiap saat, melakukan sesuatu secara benar semenjak awal, dan sesuatu yang membahagiakan masyarakat.

Salah satu faktor penunjang dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur kepada masyarakat adalah kehandalan yaitu jaminan akan kesanggupan atau kemampuan dalam hal melaksanakan pelayanan khususnya mengenai informasi pariwisata melalui *www.bandungtourism.com*. Penyedia layanan kehandalan yang menjadi jaminan yang dibuat aparatur merupakan upaya dari kinerja aparatur.

Kehandalan dapat diartikan sebagai kemampuan suatu perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan masyarakat, pelayanan yang sama untuk semua masyarakat tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Pentingnya kehandalan ini harus tetap berjalan dengan baik agar kepuasan konsumen tetap terjaga agar kualitas pelayanan suatu perusaahan penyedia jasa tidak menurun bila jasa yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan berjalan

dengan baik. Jadi unsur kehandalan ini merupakan kemampuan perusahaan dalam menyampaikan jasa secara tepat dan pembebanan biaya secara seimbang.

Pentingnya faktor kehandalan dalam menunjang keberhasilan penyelenggaraan pelayanan bertujuan untuk menciptakan kepuasan konsumen agar kualitas pelayanan sebagai penyedia jasa layanan tetap terjaga. Bila jasa yang diberikan berjalan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan kepada masyarakat dengan baik dan terus berada pada orientasi pelaksanaan pelayanannya maka faktor kehandalan akan tumbuh dengan sendirinya. Dalam menentukan kehandalan terdapat dua faktor pendukung yang membantu dalam menciptakan sebuah kehandalan yang baik yaitu pelayanan yang terpercaya dan pelayanan yang akurat.

Upaya untuk menciptakan persepsi positif pada masyarakat dalam nenilai kehandalan yang dimiliki oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dapat terlihat dengan kemampuan para aparatur dalam mengaplikasikan *website www.bandungtourism.com* yang dijadikan sebagai sarana untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh informasi maupun untuk menuangkan keluhannya terhadap layanan-layanan yang diberikan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung khususnya informasi tentang layanan pariwisata.

Website www.bandungtourism.com tersebut juga digunakan oleh aparatur sebagai tanda kehandalan aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dijadikan sebagai motivasi untuk menciptakan keberhasilan suatu pelayanan yang mereka berikan terhadap masyarakat Kota Bandung dan juga sebagai pengevaluasian aparatur untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan

yang diberikan kepada masyarakat. *Website www.bandungtourism.com* tersebut bukan sekedar memberikan informasi kepada masyarakat tentang pariwisata, pada *website www.bandungtourism.com* masyarakat terdapat beberapa hal yang dapat dijadikan sumber informasi seperti mencari hotel, restaurant, cafe, berbagai tempat wisata, dan event-event yang dilaksanakan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung.

Pelayanan yang dapat dipercaya oleh masyarakat merupakan tujuan dari Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung demi menjaga kenyamanan masyarakat, pelayanan terpercaya yang diberikan oleh aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam melayani masyarakat yang melakukan pengaduan keluhannya melalui *website www.bandungtourism.com* yaitu dengan memberikan penindaklanjutan atas apa yang diadukan tersebut melalui aparatur yang bertanggung jawab atas pengaduan yang dilakukan masyarakat tersebut. Penindaklanjutan yang dilakukan aparatur adalah bentuk integritas dari aparatur yang menjunjung tinggi aturan prosedur yang ada di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung yaitu sebagai pelayan masyarakat dalam memberikan informasi tentang pariwisata.

Pelayanan yang akurat adalah suatu bentuk pelayanan yang dilaksanakan berdasarkan ketepatan dalam proses pelayanan tanpa ada kekeliruan. Dalam era percepatan teknologi informasi sekarang ini telah dihadapkan dan dibiasakan mencari dan menerima informasi dengan cepat. Kecepatannya tidak lagi diukur oleh jaraknya sumber informasi tersebut, tetapi kecepatannya tergantung dari kemampuan teknologi peralatan yang digunakan untuk mengakses sumber

informasi. Budaya kerja dan budaya komunikasi sudah sangat bergantung kepada teknologi yang dapat memberikan hasil yang cepat dan akurat. Sebagai perusahaan atau sebagai aparatur dituntut untuk lebih kompetitif dalam melaksanakan pelayanan.

Mengingat pada jaman sekarang perkembangan teknologi yang semakin maju dan kemajuan pengetahuan masyarakat akan perkembangan teknologi. Budaya kerja dan komunikasi telah berdasarkan kepada kemajuan teknologi sehingga pelayanan yang akurat saat ini dihadapkan kepada pelayanan yang berdasarkan kepada kepada peralatan teknologi pendukung pelayanan

Pelayanan akurat yang diberikan apartur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam melayani pengaduan keluhan yang dilakukan masyarakat melalui *website www.bandungtourism.com* yaitu dengan memberi pelayanan tepat dan tanpa kekeliruan dengan cara melayani masyarakat yang melakukan pengaduan keluhan melalui *website www.bandungtourism.com* berdasarkan pada kecanggihan peralatan teknologi yang dimiliki oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam melayani masyarakat yang memanfaatkan layanan informasi pariwisata.

Masyarakat yang melakukan pengaduan keluhan tentang informasi pariwisata melalui *website www.bandungtourism.com* diharapkan oleh aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung yang bertanggung jawab atas pengaduan keluhan yang dilakukan masyarakat yaitu aparatur sub bidang promosi dan pemasaran untuk mengisi form pengaduan keluhan dengan jelas. Yaitu dengan mengisi kolom-kolom yang telah disediakan seperti kolom *email*, alamat,

dan keluhannya dengan jelas agar pelayanan yang akurat dapat tercipta tanpa adanya kekeliruan di antara aparatur dengan masyarakat.

Pelaksanaanya ada beberapa aparatur yang memiliki kehandalan dikarena aparatur yang kompenten dan mampu terdiri dari beberapa orang dan hanya di bagian system saja sedangkan menurut keoptimalan, aparatur di lingkungan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung perlu memahami dan mengerti agar ketika ada kendala dan terjadi sesuatu pada website *www.bandungtourism.com*, aparatur lainnya dapat mengatasinya dengan baik.

Kehandalan aparatur ditentuntukan dari kemampuannya dalam mengelola dan mengoperasikan website *www.bandungtourism.com*, keahliaan tentunya didapat dari seminar yang diikuti ataupun pelatihan sehingga beberapa aparatur yang berkompenten handal dalam menjalankan system tersebut. Dengan adanya kehandalan aparatur dibuktikan dengan berjalannya program website tersebut sesuai dengan semestinya kebutuhan informasi pariwisata yang dibutuhkan masyarakat.

Berdasarkan uraian di atas, Kehandalan yang diberikan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota bandung dalam bentuk *website www.bandungtourism.com* sudah cukup baik, bukan hanya sekedar formalitas sebagai salah satu instansi pemerintah yang bergerak di bidang pariwisata juga diupayakan oleh aparatur agar masyarakat pengguna jasa layanan pariwisata mendapatkan kemudahan dalam berinteraksi dengan aparatur sehingga persepsi positif seperti keyakinan terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur Dinas

Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung selaku pelaksana pelayanan dapat tumbuh di mata masyarakat.

4.2.1 Pelayanan Terpercaya Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam Mempromosikan dan Memberikan Informasi Pariwisata melalui *Website www.bandungtourism.com*

Pelayanan yang terpercaya dalam menangani pengaduan keluhan masyarakat merupakan keinginan dan kebutuhan masyarakat yang selalu ingin mendapatkan pelayanan-pelayanan yang dapat dipercaya dalam pelaksanaanya. Pelayanan yang terpercaya akan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan jika didukung oleh beberapa faktor salah satunya adalah kemampuan dan keterampilan yang dimiliki oleh tiap-tiap aparatur pelaksana sesuai dengan tugas pekerjaan yang dapat dipertanggungjawabkan oleh setiap aparatur itu sendiri agar kualitas pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat mendapatkan persepsi atau respon yang positif.

Pelayanan terpercaya perlu diterapkan untuk menghasilkan sistem kualitas dan teknis yang konsisten dan sesuai dengan kebutuhan, dan untuk mendukung kualitas data informasi pada suatu Dinas atau Instansi. Penerapan pelayanan yang terpercaya akan membantu perusahaan untuk mempertahankan kualitas control dan menjaga proses-proses pada perusahaan untuk tetap stabil, dan memastikan perusahaan tetap berada pada posisi positif di mata masyarakat. Jika dalam pelaksanaan pelayanan terjadi kesalahan, maka hasil yang didapat menjadi tidak maksimal. Kesalahan yang terjadi dalam proses operasional di suatu perusahaan akan

menimbukan kerugian bagi perusahaan tersebut. Oleh karena itu segala tugas dan fungsi harus dapat berjalan dengan baik. Peraturan harus dibuat dengan sejelas mungkin agar tidak terjadi kesalahaan presepsi dan informasi yang terdapat dalam pelayanan. Dalam penerapan peraturan dibutuhkan adanya pengawasan dan evaluasi dari pihak manajemen agar penerapan peraturan dapat sesuai dengan standar yang telah dibuat oleh perusahaan agar hasil yang dicapai menjadi lebih maksimal.

Pelayanan yang terpercaya merupakan faktor dari kehandalan. Pelayanan yang terpercaya merupakan harapan seluruh masyarakat dalam menerima pelayanan dari aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata. Dalam hal ini upaya yang dilakukan oleh seluruh aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung sudah berjalan sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku yaitu tugas pokok aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata memberikan keterangan atau kejelasan tentang alur proses kerja, tanggung jawab, dan terkait dalam proses kerja tersebut.

Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung sebagai salah satu instansi pemerintah yang bergerak sebagai pelayan masyarakat di bidang pariwisata diharapkan oleh masyarakat khususnya masyarakat Kota Bandung yang ingin mendapatkan informasi tentang pariwisata dapat mengatasi hal-hal tersebut yaitu dengan memberikan pelayanan yang terpercaya kepada masyarakat. Dalam hal pelayanan yang terpercaya ini adalah kemampuan aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung sangat dituntut dalam melayani pengaduan keluhan masyarakat yang dilakukan melalui *website*

www.bandungtourism.com. Masyarakat yang telah telah memenuhi prosedur persyaratan sebagai pengguna layanan-layanan yang diberikan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung mengharapkan pelayanan yang maksimal dan terpercaya dari para aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung, khusunya aparatur yang berorientasi pada bidang terkait yang dikeluhkan masyarakat.

Upaya yang dilakukan aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam pemberian pelayanan yang terpercaya kepada masyarakat yaitu dengan menindak lanjuti secara langsung atas ketidakpuasan masyarakat yang berkaitan dengan layanan-layanan yang diberikan, terutama dengan membalas keluhan yang dilakukan oleh masyarakat dengan permohonan maaf sebagai tanda bahwa apa yang dikeluhkan telah ditanggapi dan kemudian diproses oleh aparatur staf bidang hubungan masyarakat dengan membuat surat disposisi yang disetujui oleh kepala bagian hubungan masyarakat.

Melalui surat disposisi tersebut aparatur yang bergerak di bidang yang diadukan masyarakat tersebut diharuskan untuk melaksanakan pelayanan kepada masyarakat sehingga persepsi positif akan pelayanan yang terpercaya yang dberikan aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung tumbuh di masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan masyarakat pemakai informasi pariwisata mengenai pelayanan terpercaya yang diberikan oleh aparatur terhadap masyarakat yang melakukan pengaduan keluhan melalui *website www.bandungtourism.com* mengenai lambatnya mejawab keluhan yang diberikan

oleh masyarakat. Didapatkan hasil Aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam melayani pengaduan keluhan masyarakat mengenai pelaksanaannya kurang dapat dipercaya, hal ini dapat dilihat dari tindak lanjut yang diberikan aparatur dalam pengaduan yang dilakukan masyarakat. Pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung kepada masyarakat belum tentu langsung dikerjakan. Alasan yang terlebih dahulu diberitahukan kepada masyarakat tidak juga disampaikan sehingga membuat masyarakat menunggu.

Menurut hasil wawancara dengan Kepala Bagian Promosi dan Pemasaran Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung yang dilakukan peneliti didapatkan data para aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung telah berperan penting dalam memberikan pelayanan yang terpercaya kepada masyarakat yang telah mengadukan keluhan melalui *website www.bandungtourism.com* dengan bersikap adil dan tidak membeda-bedakan status masyarakat pengguna layanan yang telah melengkapi persyaratan prosedur sebagai pengguna layanan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung.

Seperti contoh kasus pengaduan yang disampaikan kepada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung mengenai lambatnya jawaban keluhan yang disampaikan, selain itu kurang tanggapnya aparatur sub bagian informasi teknologi dalam meng*update* informasi pariwisata melalui *website www.bandungtourism.com*. Dalam pelaksanaan pelayanan yang berkaitan langsung di lapangan mengenai kendala yang dialami masyarakat membutuhkan waktu. Hal tersebut dikarenakan keterbatasan jumlah aparatur sub bidang promosi

dan pariwisata serta aparatur sub bidang teknologi informasi yang dimiliki Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung.

Observasi yang peneliti lakukan terhadap pelayanan yang dapat dipercaya yang dilakukan oleh aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung berjalan sesuai dengan prosedur pelaksanaan yang harus dipatuhi oleh para aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung yaitu aparatur sub bidang promosi dan pemasaran selalu dengan cepat menginformasikan apa yang diadukan masyarakat dengan aparatur bidang terkait. Akan tetapi pelayanan yang tidak dapat dipercaya terdapat di sisi lain yaitu aparatur pekerja di lapangan yang kurang patuh pada perintah yang diterapkan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung kepada aparatur, yaitu menjawab keluhan masyarakat tentang layanan informasi pariwisata.

Dalam memberikan pelayanan informasi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung, aparatur telah memberikan dengan baik namun pada saat penyampaian komentar ataupun saran dari masyarakat aparatur kurang cepat tanggap dalam mengatasinya, sehingga terjadinya kekecewaan dari masyarakat itu sendiri. Hal ini terjadi karena kendala yang masih menggunakan proses manual dalam penyampaian saran masyarakat kepada pimpinan misalnya dengan perlunya surat disposisi seharusnya untuk penyampian saran ataupun komentar kepada masyarakat dibuatnya program khusus sehingga pimpinan lebih cepat dalam mengatasinya dan mendisposiskannya kepada staf bagian sistem informasi tersebut.

Berdasarkan uraian di atas, Pelayanan terpercaya yang diberikan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung telah menjadi bagian penting dalam masyarakat, khususnya masyarakat pengguna layanan-layanan informasi pariwisata yang diberikan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung. Maka dari itu pelayanan yang diberikan oleh aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung diharapkan mengacu pada kepuasan masyarakat, karena proses penilaian suatu kualitas pelayanan yang diberikan aparatur berasal dari masyarakat, sebab masyarakat yang merasakan langsung atas layanan-layanan yang diberikan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung melalui para aparatur yang bertugas atas pelaksanaa tugas dan fungsinya, khususnya aparatur yang berorientasi pada pelayanan pengaduan keluhan masyarakat melalui *website www.bandungtourism.com*.

4.2.2 Pelayanan yang Akurat yang dimiliki oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam Mempromosikan dan Memberikan Informasi Pariwisata melalui *Website www.bandungtourism.com*

Pelayanan yang akurat merupakan pelayanan yang berlandaskan dengan azas kejujuran. Kejujuran yang ditunjukan oleh aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam segala perkataan dan perbuatannya. Kejujuran dalam memberikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Bertindak jujur merupakan hal yang dapat mempengaruhi pandangan masyarakat secara langsung maupun tidak langsung terhadap sikap dari aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung, dari pengamatan yang telah dilaksanakan di Dinas

Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung, tidak ada masyarakat yang komplain akibat permasalahan dari kesalahan informasi yang diberikan terhadap masyarakat. Aparatur sudah sangat baik dalam bertindak jujur terhadap masyarakat. Aparatur juga berusaha mengedepankan kejujuran kepada masyarakat. Selain dari perkataan, aparatur sudah dapat bertindak jujur dalam setiap perbuatannya. Ini dilihat dari tidak adanya pungli (pungutan liar) disaat proses promosi event pariwisata yang dilakukan masyarakat. Aparatur sangat menjaga citra baik dari Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung. Jangan sampai anggapan buruk terhadap Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung muncul disebabkan dari ulah orang-orang yang tidak bertanggung jawab.

Selain perhatian utama terhadap kejujuran didalam setiap tindakan, faktor lain yang juga tak kalah pentingnya dalam usaha perwujudan kualitas pelayanan yang baik yaitu tingkat ketepatan waktu dalam melayani masyarakat. yang dimaksud dengan tingkat ketepatan waktu pelayanan adalah ketepatan waktu antara aturan yang ada dalam proses pelayanan pariwisata. Pelayananan yang akurat dalam segala bidang pelayanan merupakan hak masyarakat sebagai penerima layanan. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang akurat dalam segala bidang, sesuai dengan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan yang diberikan dan telah mengikuti prosedur sesuai ketentuan yang berlaku. Aparatur yang melaksanakan diharapkan oleh masyarakat untuk dapat memberikan pelayanan-pelayanan yang akurat atau tepat sasaran baik itu berupa

informasi ataupun yang lainnya yaitu yang berkaitan dan berhubungan langsung dengan masyarakat.

Pada saat memberi informasi masyarakat mengharapkan agar penyampaian informasi yang diberikan oleh aparatur dilakukan secara akurat agar masyarakat bisa mengerti apa saja sesuatu yang penting untuk disampaikan kepada masyarakat, dan juga masyarakat mengharapkan untuk dapat diberi kesempatan agar masyarakat dapat langsung menyatakan keluhan dengan bebas dan juga masyarakat ingin segala keluhan yang dibicarakan bukan hanya ditanggapi saja tetapi ditindak lanjuti oleh aparatur.

Masyarakat juga mengharapkan dapat diberikan saran-saran atau petunjuk tentang keputusan dalam pelayanan yang telah dikeluhkan tadi, sehingga jika suatu saat terjadi suatu kasus seperti apa yang telah dikeluhkan sebelumnya masyarakat bisa menangani dengan sendirinya. Jika peemberian pelayanan akurat yang dilakukan oleh aparatur maka akan muncul persepsi yang baik dari masyarakat. Pemberian pelayanan yang akurat merupakan unsur pokok dari suatu kualitas yang diberikan aparatur kepada masyarakat.

Pelayanan yang akurat merupakan kegiatan pemenuhan kebutuhan yang berlandaskan kemampuan dalam segala hal oleh aparatur khususnya dalam melaksanakan pelayanan. Kebutuhan masyarakat akan hal pelayanan yang akurat merupakan keinginan dan kebutuhan mereka dalam segala bidang layanan yang diberikan. Khusunya ketika masyarakat sedang melakukan pengaduan keluhan mereka terhadap ketidakpuasan terhadap layanan-layanan yang mereka gunakan tetapi menghadapi kendala sehingga pencapaian kepuasan yang diterima tidak

didapatkan dengan maksimal. Tanggapan dan respon pelaksanaan yang akurat serta tepat sasaran adalah solusi dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang tentunya dilaksanakan oleh aparatur.

Dalam melaksanakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang melakukan pengaduan keluhan melalui *website www.bandungtourism.com* aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung menanggapi keluhan yang dilakukan masyarakat dengan akurat yaitu dengan meminta masyarakat untuk mengisi form pengaduan lewat email. Upaya tersebut dilakukan oleh aparatur yang mengendalikan *website www.bandungtourism.com* agar tidak terjadi kesalahan dalam berkomunikasi dengan masyarakat, sehingga pelayanan akurat dapat berjalan dengan baik. Bila masyarakat tidak mengisi form pengaduan yang berada di *website www.bandungtourism.com* dengan benar maka pelayanan yang akurat dan tepat sasaran dipastikan tidak akan berjalan.

Hasil wawancara peneliti dengan masyarakat penggunan layanan informasi pariwisata yang melakukan pengaduan keluhannya melalui *website www.bandungtourism.com*, peneliti mendapatkan data pelayanan akurat yang diberikan oleh aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung terhadap masyarakat untuk menunjang keberhasilan kualitas pelayanan. Peneliti mendapatkan data bahwa pelayanan akurat seperti pemberian informasi dan pelaksanaan atas pengaduan keluhan yang dilakukan masyarakat seperti tidak ketersediaan informasi tempat pariwisata sampai dengan akomodasi dan transportasi.

Wawancara yang dilakukan peneliti dengan aparatur kepala bagian Promosi dan Pemasaran Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung yang mengawasi kepuasan masyarakat terhadap layanan-layanan yang diberikan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung terhadap masyarakat. Peneliti mendapatkan data yang berasal dari staf bagian promosi dan pemasaran serta staf bagian teknologi informasi yaitu aparatur yang mengontrol *www.bandungtourism.com* telah melaksanakan tugas dan fungsinya dengan baik, yaitu dengan mengaplikasikan *www.bandungtourism.com* yang harus terisi email. Hal tersebut bertujuan agar pelayanan yang akurat bisa berjalan dan tidak salah sasaran atau terjadi kekeliruan antara aparatur dengan masyarakat.

Berdasarkan uraian di atas, upaya yang telah dilakukan oleh aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat yang melakukan pengaduan keluhannya melalui *website www.bandungtourism.com* agar mendapatkan pelayanan yang akurat yaitu dengan menumbuhkan sumber daya aparatur yang kompeten dan mempunyai kemampuan maksimal serta mempunyai kejujuran melalui pelatihan yang dibentuk oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung sebelum aparatur tersebut dibeban tugaskan menurut tanggung jawab tugasnya.

4.3 Ketanggapan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam Mempromosikan dan Memberikan informasi pariwisata Melalui *www.bandungtourism.com*

Memberikan pelayanan dengan tanggap adalah bagaimana tanggapan aparatur sub bidang promosi dan pemasaran Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam proses pelayanan terhadap masyarakat yang ingin mendapatkan informasi tentang pariwisata melalui *www.bandungtourism.com*. Pemberian respon yang baik didalam kegiatan melayani masyarakat akan berbuah pada timbal balik komunikasi yang terjalin secara lancar antara aparatur sub bidang promosi dan pemasaran dengan masyarakat yang akan mencari informasi pariwisata melalui *www.bandungtourism.com*.

Menurut hasil observasi yang telah dilakukan, masyarakat yang mencari informasi pariwisata dapat menanyakan segala hal yang dibutuhkan dalam memenuhi kebutuhan tentang pariwisata kepada aparatur sub bidang promosi dan pemasaran Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung. Aparatur sub bidang promosi dan pemasaran cukup tanggap dalam menanggapi dan memberikan arahan kepada masyarakat tersebut untuk mendapatkan informasi pariwisata.

Ketanggapan dari aparatur sub bidang promosi dan pemasaran terhadap masyarakat merupakan suatu kemampuan untuk kesediaan membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat, dengan penyampaian informasi yang jelas tanpa membiarkan masyarakat menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan. Ketanggapan bagi dapat diartikan juga sebagai kemampuan yang

dilakukan langsung oleh stafnya untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap, daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan termasuk didalamnya jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian jasa yang diberikan oleh aparatur sub bidang promosi dan pemasaran kepada masyarakat yang membutuhkan informasi tentang pariwisata di Kota Bandung.

Ketanggapan merupakan sifat tanggap aparatur sub bidang promosi dan pemasaran dalam melayani masyarakat yang membutuhkan informasi tentang pariwisata melalui *www.bandungtourism.com*. Kecepatan dalam mengakses informasi pariwisata melalui *www.bandungtourism.com* merupakan bentuk layanan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata, kecepatan aparatur sub bidang promosi dan pemasaran dalam memberikan informasi pariwisata ke bagian teknologi informasi merupakan penentu terciptanya kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat diwajibkan untuk melayani masyarakat dengan tanggap, cepat dan menghasilkan pelayanan yang memuaskan terhadap masyarakat.

Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam upaya memperbaiki citra melalui *www.bandungtourism.com* dengan tanggap yaitu dengan cara memaksimalkan kinerja dari aparatur sub bidang promosi dan pemasaran, sub bidang teknologi informasi dalam rangka melayani kebutuhan masyarakat tentang informasi pariwisata.

Faktor yang menentukan ketanggapan dapat dinilai melalui kesediaan membantu dan memberikan pelayanan yang tepat kepada masyarakat yang

dilakukan aparatur bidang promosi dan pemasaran Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung. Melalui kesediaan membantu dan pemberian pelayanan yang tepat dapat dipastikan masyarakat akan merasa nyaman akan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung.

Kesediaan dalam membantu masyarakat atau wisatawan adalah salah satu unsur dari ketanggapan. Kesediaan dalam membatu ditunjukan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam melayani informasi pariwisata melalui *www.bandungtourism.com* merupakan bentuk upaya dari Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung kepada masyarakat, khususnya kepada masyarakat yang ingin mendapatkan informasi yang banyak tentang pariwisata khususnya Kota Bandung dan Jawa Barat pada umumnya. Informasi pariwisata melalui *www.bandungtourism.com* tersedia berbagai kebutuhan informasi seperti pelayanan tempat pariwisata, pelayanan akmodasi dan lain sebagainya.

Kesediaan membantu yang dilakukan oleh aparatur sub bidang promosi dan pemasaran Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung telah berjalan dengan baik sesuai keinginan masyarakat. Dengan hadirnya *website www.bandungtourism.com* masyarakat diharapkan dapat terbantu, karena *website www.bandungtourism.com*. Disediakan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung sebagai bentuk ketanggapan atas apa yang diharapkan masyarakat yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan dan pemberian informasi secara aktual tanpa mengharuskan masyarakat datang ke kantor Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung.

Pelaksanaan pemberian pelayanan yang tepat kepada masyarakat, Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung melalui *website* *www.bandungtourism.com* merupakan faktor penting yang dapat menunjang keberhasilan kualitas pelayanan yang diberikan. Dalam memberikan pelayanan yang tepat aparatur sub bidang promosi dan pemasaran Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dibentuk khusus untuk melayani kebutuhan masyarakat dalam hal informasi pariwisata.

Kesigapan dan kesiapan aparatur sub bidang promosi dan pemasaran sangat menentukan keberhasilan pelayanan, maka dari itu Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung sebagai instansi pemerintah yang bergerak di bidang pariwisata sangat menjunjung tinggi kualitas yang dimiliki oleh setiap stafnya demi menciptakan pelayanan yang bermutu. Kesiapan dan kesigapan semua aparatur dibentuk melalui program diklat yang dilaksanakan aparatur sebelum membantu ke lapangan melayani masyarakat. Karena aparatur adalah abdi negara yang bertugas melayani masyarakat tanpa pilih kasih.

Tujuan dari pelatihan dan pendidikan diklat yang dilakukan rutin setiap enam bulan sekali oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung terhadap semua aparaturnya adalah untuk menciptakan aparatur yang siap dan sigap dalam melayani masyarakat. Sehingga melalui kesiapan dan kesigapan yang dimiliki oleh aparatur suatu proses pelayanan yang mementingkan masyarakat berjalan dengan baik. Jika kesiapan dan kesigapan telah dimiliki oleh setiap aparatur maka proses pemberian pelayanan yang tepat akan tercipta.

4.3.1 Kesediaan Membantu Masyarakat oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam Memberikan Informasi Pariwisata Melalui *Website www.bandungtourism.com*

Kesediaan dalam membantu merupakan suatu pelayanan berkualitas yang dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan oleh aparatur, oleh karenanya kesediaan dalam membantu yang dilakukan aparatur menjadi hal pokok yang harus dilaksanakan dalam menyelesaikan keluhan masyarakat. Sangat dibutuhkannya faktor kesediaan dalam membantu masyarakat ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna jasa layanan yang diberikan, dengan begitu masyarakat akan merasa diperhatikan dan dilayani dengan baik, yang nantinya akan menciptakan kepuasan bagi pengguna jasa informasi pariwisata.

Pelayanan dikatakan berkualitas baik apabila aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan aspek-aspek dasar pelayanan. Aspek dasar tersebut meliputi aspek penerimaan, perhatian, tanggung jawab, komunikasi dan kerjasama. Kesediaan dalam membantu dapat diilihat melalui beberapa faktor. Faktor kesediaan dalam membantu dapat dilihat melalui sikap aparatur yang selalu ramah, periang, selalu tersenyum, menyapa semua masyarakat yang membutuhkan informasi, menerima masyarakat tanpa membedakan golongan, pangkat, latar belakang sosial ekonomi dan budaya, sehingga pribadi utuh.

Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam rangka memenuhi kepuasan masyarakat membuat kebijakan-kebijakan yang diperuntukan kepada

masyarakat yang tentunya dilaksanakan oleh aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung, yaitu dengan memberikan kemampuan-kemampuan pelayanan yang handal dilakukan oleh aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam membantu masyarakat pengguna jasa layanan informasi pariwisata, agar Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung sebagai penyedia layanan dapat memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat.

Upaya yang dilakukan oleh aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam mewujudkan penyelengaraan pelayanan yang bermutu yaitu dengan mengaplikasikan *website www.bandungtourism.com*. *Website www.bandungtourism.com* ini dibuat oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung bertujuan untuk memberikan kesediaan dalam membantu masyarakat yang mendapatkan masalah dalam layanan-layanan yang diberikan, di dalam *www.bandungtourism.com* tersedia semua informasi tentang kebutuhan pariwisata seperti tempat pariwisata, hotel, restaurant, tempat kuliner, harga, dan lain-lain, sehingga masyarakat yang mendapatkan masalah kekurangan informasi pariwisata dapat menghubungi kantor Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung atau lebih cepat lagi mengakses website *www.bandungtourism.com.*

Pelaksanaan kesediaan membantu juga dilakukan dengan cara memberi kejelasan, yaitu kepastian seorang aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung yang memberikan pelayanan pada masyarakat dengan memberi nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya. Sehingga masyarakat tidak perlu khawatir akan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam melayani kebutuhan informasi tentang pariwsiata

yang dilakukan masyarakat melalui *www.bandungtourism.com*. Kedisiplinan aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam memberikan pelayanan selalu bersungguh-sungguh terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Tanggung jawab pelayanan yang diberikan, yaitu aparatur dituntut oleh Kepala Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung untuk bertanggung jawab dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.

Keadilan dalam melaksanaan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani merupakan tugas pokok dan fungsi dari aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung, terutama melayani masyarakat yang memenuhi persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung.

Menurut data hasil wawancara peneliti dengan masyarakat mengenai kesediaan dalam membantu yang dilakukan aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung. Didapatkan data bahwa kesediaan dalam membantu masyarakat memang telah dilakukan oleh aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung yaitu dengan mengaplikasikan *website www.bandungtourism.com* yang lengkap akan informasi yang bisa didapatkan di dalam *www.bandungtourism.com*. Penyediaan *www.bandungtourism.com* sangat membantu sekali, sehingga masyarakat tidak harus datang ke kantor Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung untuk mencari informasi tentang

pariwisata. Penyediaan personel yang bekerja selama 8 jam yang khusus di bidang teknologi informasi dapat membantu untuk menyelesaikan masalah pariwisata yang dibutuhkan oleh masyarakat. Setiap informasi berbentuk data pariwisata oleh bagian teknologi informasi langsung diupdate melalui *www.bandungtourism.com*, sehingga masyarakat dapat dengan cepat mendapatkan informasi.

Berdasarkan uraian di atas, Di dalam melaksanakan tugasnya sebagai pelayan masyarakat di bidang pariwisata, Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung memperlihatkan kesediaan aparatur dengan cukup baik dalam membantu masyarakat melalui tugas yang dilaksanakan berdasarkan oleh keinginan membantu masyarakat yang merupakan rasa tanggap dari aparatur terhadap situasi dan kondisi masyarakat yang dirasa membutuhkan bantuan dalam kegiatan pariwisata.

4.3.2. Pelayanan Cepat dan Tepat oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam memberikan informasi Pariwisata Melalui *Website www.bandungtourism.com*.

Memberikan pelayanan yang cepat dan tepat merupakan hak yang dimiliki oleh masyarakat pengguna jasa layanan yaitu pemberian pelayanan yang sesuai dengan jadwal yang ditentukan dan disepakati antara aparatur dan keinginan masyarakat. Penilaian pengguna jasa atas kualitas pelayanan yang baik dan buruk didasarkan pada seberapa besar kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu tenaga kerja dari aparatur

harus selalu bersedia mendengarkan keluhan masyarakat sehingga masyarakat tersebut akan merasa diperhatikan dan dilayani dengan baik, selain itu dengan mendengarkan keluhan masyarakat bisa berguna untuk mengetahui perkembangan atas kualitas layanan yang diberikan aparatur kepada masyarakat dan apa yang mereka butuhkan. yang nantinya akan menjadi masukan guna peningkatan kualitas pelayanan.

Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam tugasnya sebagai penyelenggara pelayanan kepada masyarakat di bidang pariwisata diharapkan dan diinginkan oleh masyarakat untuk dapat memberikan pelayanan yang tepat. Salah satu harapan masyarakat yaitu kesiapan dan kesigapan aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam melayani masyarakat yang melakukan pencarian informasi pariwisata melalui *website www.bandungtourism.com*, pemberian pelayanan tepat yang diharapkan oleh masyarakat yaitu kesiapan dan kesigapan aparatur dalam melaksanakan tugas-tugasnya sebagai pelaksana pelayanan yang diberikan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung kepada masyarakat. Kesiapan dan kesigapan dari para aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung khususnya kepada masyarakat yang melalui *website www.bandungtourism.com* merupakan faktor pendukung terciptanya keberhasilan pelayanan yang bermutu di mata masyarakat. Maka dari itu masyarakat mengharapkan pelayanan yang tepat dari para aparatur untuk menjalankan tugasnya dengan benar dengan memberikan kemampuan dan kreasi yang dilakukan oleh aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung kepada masyarakat melalui *website www.bandungtourism.com*.

Upaya yang dilakukan oleh aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam memberikan pelayanan yang tepat yaitu dengan memberikan pelayanan yang didasari dengan kemampuan yang kompeten dan kemampuan yang dimiliki oleh setiap aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung yang dipupuk melalui pelatihan dan program diklat sehingga aparatur yang matang akan tumbuh. Upaya yang dilakukan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung ini merupakan tujuan dari Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung untuk menyiapkan aparatur yang selalu siap melayani masyarakat, sehingga pelayanan yang tepat akan terealisasikan dengan baik.

Dalam hal pelaksanaan pelayanan pelayanan tepat, telah ditunjukkan oleh aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung terutama melalui *website www.bandungtourism.com* ini diharapakan masyarakat dapat ikut berpartisipasi untuk ikut menggunakannya, karena *website www.bandungtourism.com* ini diaplikasikan oleh aparatur sarana teknolgi informasi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung sebagai bentuk kesiapan dari aparatur untuk selalu memberikan berbagai pelayanan yang tepat. Selain berbagai informasi yang terdapat pada *www.bandungtourism.com* juga terdapat *form* keluhan masyarakat, masyarakat dapat berinteraksi melaui email yang telah disediakan.

Form pengaduan masyarakat dibuat didalam menu *website www.bandungtourism.com* sebagai bentuk kemudahan yang diperuntukan kepada masyarakat yang ingin melakukan kritik dan saran atau mencari informasi lainnya. Sehingga pandangan positif masyarakat tumbuh dengan beranggapan bahwa

aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung selalu siap dan sigap dalam melayani masyarakat yang dirasa membutuhkan bantuan pelayanan. Untuk mengisi keluhan tersebut masyarakat diwajibkan untuk mengisi nomor, email dan alamat masyarakat agar dapat ditanggapi dan dilayani oleh aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dengan tepat.

Selain itu kesiapan dan kesigapan dari aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam memberikan Pelayanan tepat kepada masyarakat yang mencari informasi pariwisata dan mengirimkan email untuk meminta tanggapan tentang pariwisata kota Bandung melalui *website www.bandungtourism.com*. Dilakukan oleh aparatur dengan cara berupaya memahami apa yang dikeluhkan masyarakat dan selalu siap melaksanakan tugas yang telah menjadi tanggung jawab dari aparatur tersebut agar pelayanan yang baik dan tepat tercipta. *Website www.bandungtourism.com* sebagai media kepada masyarakat merupakan bentuk layanan kepada masyakat.

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan kepada masyarakat, peneliti mendapatkan data fakta bahwa aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung kurang memberikan pelayanan yang tepat terhadap masyarakat yang melakukan pencarian informasi melalui *website www.bandungtourism.com*, urusan yang berberlit-belit dari aparatur seperti kesibukan dari para aparatur terkait bidang promosi dan pemasaran pariwisata. Kesiapan dalam pelayanan yang dijanjikan memakan waktu dalam pelaksanaan yang dilakukan oleh aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung, kejadian tersebut telah menjadi sesuatu yang lumrah di mata masyarakat terhadap pelayanan yang dilakukan oleh

aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam memberikan pelayanan tepat terhadap masyarakat yang melakukan pencarian informasi melalui *website www.bandungtourism.com*.

Menurut hasil wawancara dengan salah seorang aparatur sub bidang promosi dan pemasaran Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung didapatkan data, aparatur Dinas tersebut telah melakukan tugas pelaksanaan dengan baik yaitu dengan pemberian pelayanan yang tepat didukung oleh kesiapan dan kesigapan dari aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam melaksanakan tugasnya seperti ketanggapan dari aparatur sub bidang promosi dan pariwisata yang dengan cepat melakukan informasi kepada aparatur terkait kebutuhan pariwisata melalui *website www.bandungtourism.com* tersebut. Untuk masalah penanganan yang selalu siap dibutuhkan konfirmasi antara aparatur bidang terkait seperti sub bidang teknologi informasi dengan aparatur sub bidang promosi dan pemasaran yang mengontrol segala bentuk keluhan masyarakat terhadap konten dan konteks *www.bandungtourism.com*.

Berdasarkan observasi dari peneliti tentang pelayanan tepat yang diberikan oleh aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung didapatkan data fakta yang ada yaitu aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung belum maksimal melaksanakan dan memberikan pelayanan yang tepat kepada masyarakat. Hal tersebut terjadi diakibatkan oleh kesiapan dari para aparatur yang terbatas dalam hal pelayanan yang menyangkut kepentingan masyarakat seperti kelengkapan konten di *website www.bandungtourism.com*

Aparatur pelaksana pelayanan membutuhkan bantuan dari pihak ketiga untuk membantu menyelesaikan masalah seperti ini seperti perbaikan konten dan konteks *website www.bandungtourism.com.* Sedangkan masyarakat menginginkan pelayanan yang cepat dan tepat. Keterbatasan aparatur dalam melayani merupakan faktor yang menyebabkan pelayanan yang tepat tidak berjalan dengan kemauan dan harapan masyarakat.

Berdasarkan uraian diatas mengenai ketanggapan dari aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung kepada masyarakat yang melakukan keluhan melalui *website www.bandungtourism.com* telah dilaksanakan dengan cukup baik terutama dalam memberikan pelayanan yang tepat kepada masyarakat yang membutuhkan informasi dengan cepat dan tepat. Sedangkan mengenai kesediaan dalam membantu aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung telah melaksanakan dengan baik karena selalu menanggapi keluhan yang diadukan oleh masyarakat tanpa membeda-membedakan status masyarakat.

4.4 Jaminan dan Kepastian Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam memberikan Informasi Pariwisata Melalui *Website www.bandungtourism.com*

Suatu hal yang dimaksud dari sebuah jaminan untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah kualitas pelayanan yang diukur melalui tingkat pengetahuan aparatur, perilaku aparatur dan kemampuan aparatur dalam menanamkan rasa keyakinan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Selain itu, jaminan juga dapat diartikan sebagai pengetahuan ataupun kesopanan

semua aparatur di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam memberikan kepercayaan kepada masyarakat.

Jaminan dan Kepastian yaitu kesopansantunan dan kemampuan pengetahuan yang dimiliki para aparatur untuk menumbuhkan rasa percaya kepada masyarakat. Jaminan dan kepastian pelayanan umum akan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan jika didukung oleh beberapa faktor salah satunya adalah kemampuan dan keterampilan yang sesuai dengan tugas atau pekerjaan yang dapat dipertanggung jawabkan. aparatur mempunyai peran yang penting dalam proses jaminan dan kepastian, oleh karenanya setiap aparatur dituntut harus terampil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, pengetahuan yang dimiliki, dan sikap sopan santun yang dimiliki oleh aparatur merupakan faktor penting dalam tercpitanya pelayanan yang berkualitas. Jadi faktor jaminan dan kepastian ini merupakan unsur penting, yang terdiri dari kompetensi yang dimiliki aparatur yang meliputi kemampuan pengetahuan yang dimiliki aparatur untuk melakukan pelayanan dan kesopan-santunan aparatur yang meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan masyarakat kepada penyelenggara pelayanan.

Jaminan adalah pengetahuan keterampilan yang diperoleh oleh aparatur melalui pendidikan yang mecukupi untuk mendukung pelaksanaan pelayanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan seperti Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung. Jaminan segala sesuatu yang mempunyai nilai mudah untuk memberikan pelayanan yang diikat dengan janji sebagai jaminan untuk pelayanan berdasarkan perjanjian yang dibuat oleh

masyarakat dan penyedia jasa layanan informasi seperti Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung. Jaminan menetapkan bahwa segala pelayanan yang bergerak ataupun tidak bergerak, baik yang ada maupun yang sudah baru akan ada dikemudian hari, menjadi tanggungan untuk segala perikatanannya dengan masyarakat.

Aparatur sub bidang promosi dan pemasaran serta aparatur sub bidang teknologi informasi harus dapat menunjukkan sikap yang ramah, sopan dan akrab terhadap pergaulannya dengan masyarakat. Aparatur sub bidang promosi dan pemasaran serta aparatur sub bidang teknologi informasi juga dituntut untuk memiliki pengetahuan yang luas mengenai tugasnya dalam melaksanakan segala hal yang berhubungan dengan kegiatan pengumpulan, pencatatan, pengolahan dan analisa data pariwisata. Mereka juga diwajibkan untuk jujur dalam setiap perkataan dan perilaku sehingga masyarakat dapat memercayai mereka. Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung juga akan mendapatkan reputasi yang baik dihadapan masyarakat berkat dari kejujuran setiap aparatur sub bidang promosi dan pemasarannya sebagai pengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur sub bidang promosi dan pemasaran Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung. Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang telah dilaksanakan, dapat dilihat bahwa Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung telah cukup baik dalam usahanya meningkatkan pengetahuan aparatur, perilaku aparatur dan kemampuan aparatur dalam menanamkan rasa keyakinan kepada masyarakat.

Dalam memberikan kepastian kepada masyarakat dalam arti bahwa jasa jaminan setiap waktu harus tersedia untuk dieksekusi, yaitu dapat mudah

dilaksanakan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Jaminan adalah seluruh kemampuan suatu perusahaan yang menyediakan pelayanan yang dilakukan melalui para aparatur atau aparatur yang berorientasi pada pelayanan kepada masyarakat. Aparatur yang khususnya melaksanakan pelayanan-pelayanan kepada masyarakat harus mempunyai tanggung jawab penuh di setiap pelaksanaan pelayanannya karena tanggung jawab tersebut adalah jaminan yang diberikan kepada pengguna jasa layanan. Tanggung jawab tersebut meliputi pengetahuan yang dimiliki oleh para aparatur, jika aparatur mempunyai pengetahuan yang kompeten dan kemampuan dalam melayani masyarakat di segala bidang yang menyangkut kesajehteraan masyarakat maka proses pelayanan yang dipercaya akan berjalan dengan baik tanpa meragukan.

Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung sebagai instansi pelayan masyarakat berupaya memberikan jaminan kepada masyarakat dengan memberikan pelayanan berdasarkan kemampuan dari para aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung yang dibentuk melalui seleksi CPNS serta melalui pelatihan dan pembinaan seperti program diklat, sehingga aparatur yang mempunyai kemampuan dapat tumbuh. Program seperti pelatihan bagi para aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung merupakan hal penting yang dilakukan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung, pelatihan dan pembinaan melalui berbagai program seperti diklat dilakukan demi menjaga nama baik atau citra Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung sehingga persepsi yang baik tidak pernah hilang dimata masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung.

Sikap aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam melayani masyarakat merupakan faktor penentu dalam pelayanan, keramahan dalam melayani terlihat dari para aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung yang melayani kebutuhan masyarakat melalui *website www. www.bandungtourism.com*. Dengan merespon dan menindak lanjuti keluhan yang dilakukan masyarakat yang melakukan kiriman email melalui *website www.bandungtourism.com* merupakan sikap dari aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung. Kemampuan dari aparatur yang selalu menjunjung tinggi peraturan yang berlaku dalam melayani masyarakat tanpa membeda-bedakan merupakan sikap dasar dari seorang aparatur. Selain kemampuan pengetahuan dan kesopanan yang maksimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung juga dituntut untuk sebagai teladanan dari aparatur lain yang tingkat senioritasnya berada dibawahnya, sehingga tercipta pelayanan yang berkualitas dari para aparatur kepada masyarakat dalam hal melayani kebutuhan masyarakat terhadap informasi pariwisata.

Tanggung jawab aparatur merupakan bentuk rasa kedisiplinan yang perlu dilaksanakan oleh setiap aparatur meliputi disiplin waktu dan disiplin perbuatan agar tunduk dan taat pada aturan yang berlaku. Disiplin merupakan suatu bentuk ketaatan dan pengendalian diri dari seorang aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung yang erat hubungannya dengan upaya pencapaian tujuan terciptanya pelayanan yang berdasarkan pada jaminan dan kepastian yang dilakukan oleh aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata kepada masyarakat

yang melakukan pencarian informasi tentang pariwisata melalui *website www.bandungtourism.com*. Oleh karena itu faktor disiplin merupakan faktor terpenting yang ditanamkan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung kepada setiap aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung demi terciptanya pelayanan yang berdasarkan jaminan dan kepastian, jika suatu kedisplinan itu dapat dikembangkan secara meluas diantara para aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung, maka akan tercapai suatu tingkat jaminan dan kepastian dari seorang aparatur terhadap masyarakat terutama terhadap masyarakat yang membutuhkan informasi pariwisata melalui *website www.bandungtourism.com*.

Kebutuhan masyarakat mengenai informasi pariwisata melalui *website www.bandungtourism.com* sangat membutuhkan jaminan dan kepastian dari aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung maka itu disiplin tinggi sangat diterapkan agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik.

Jaminan dan Kepastian adalah pernyataan kesanggupan dalam memberikan pelayanan yang baik dan benar yang diberikan aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung sebagai salah satu instansi abdi masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat agar pelayanan berjalan dengan baik. Faktor-faktor yang terkandung dalam menciptakan kualitas pelayanan tersebut meliputi pengetahuan dan kesopanan dari aparatur serta kemampuan aparatur untuk menyampaikan kepercayaan layanan-layanan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung terhadap masyarakat Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung.

4.4.1 Pengetahuan aparatur yang dimiliki oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung Dalam mempromosikan dan memberikan Informasi Pariwisata melalui *Website www.bandungtourism.com*.

Pengetahuan aparatur adalah keterampilan yang diperoleh oleh aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata yang berhubungan dengan pelayanan informasi pariwisata. Keterampilan ini didapat melalui pengalaman ataupun pendidikan yang telah ditempuhnya yang kemudian dapat mereka terapkan didalam pekerjaannya. Selain itu pengetahuan aparatur merupakan gambaran dari bagaimana aparatur dapat melayani masyarakat sesuai dengan apa yang telah ditetapkan. Pengetahuan aparatur merupakan keterampilan yang diperoleh oleh aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung yang berhubungan dengan pelayanan mengenai pariwisata. Keterampilan ini didapat melalui pengalaman ataupun pendidikan yang telah ditempuhnya yang kemudian dapat mereka terapkan didalam pekerjaannya. Selain itu pengetahuan aparatur merupakan gambaran dari bagaimana aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dapat melayani masyarakat sesuai dengan apa yang telah ditetapkan.

Pengetahuan merupakan faktor penting dalam melaksanakan suatu pelayanan, pengetahuan yang dimiliki para aparatur mampu menumbuhkan pelayanan yang baik dan kepercayaan yang timbul di masyarakat, jika aparatur mempunyai pengetahuan yang berkecukupan di dalam bidang pelaksanaan tugasnya, maka proses kualitas pelayanan aparatur dapat berjalan dengan tepat, karena suatu bidang pelayanan yang ditujukan kepada masyarakat tidak dapat

dilakukan secara sembarang, aparatur yang mempunyai kemampuan pengetahuan yang baik di dalam bidang pelaksanaan tugas merupakan solusi dari suatu pelayanan yang diberikan.

Keprofesionalan dari aparatur merupakan sebab timbulnya pelayanan yang baik, karena aparatur yang profesional adalah aparatur yang kompeten dan sudah pasti memiliki kemampuan dalam bidang pelaksanaan tugas yang dibebankan kepada aparatur tersebut. Ajaran untuk berprilaku yang baik dan benar-benar menjalankan tugas keutamaan telah tertanam dalam diri seorang aparatur yang professional. Sesuai dengan nilai-nilai utama yang dijunjung dalam berhubungan dengan pelayanan kepada masyarakat.

Pengetahuan yang kompeten adalah sesuatu yang harus dimiliki oleh setiap aparatur. Berdasarkan dari pengetahuan yang dimiliki oleh setiap aparatur pelayanan yang baik dapat dinilai. Pengetahuan adalah suatu hal yang mutlak harus dimiliki oleh setiap aparatur jika pengetahuan yang dimiliki oleh setiap aparatur di dalam bidang pelaksanaan tanggung jawannya telah mencukupi dalam melakukan pelayanan, maka suatu proses pelayanan yang berkualitas akan terlaksana dengan baik dan akan menumbuhkan persepsi meyakinkan dari para pengguna jasa layanan informasi pariwisata yang diberikan.

Kemampuan dalam melaksanakan pelayanan yang berorientasi kepada masyarakat didapat melalui pembinaan diklat dan pelatihan yang dilakukan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung demi menciptakan aparatur yang handal. Kemampuan yang diberikan oleh aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung sebagai aparatur yang mempunyai pengetahuan yang

mencukupi terhadap masyarakat yang membutuhkan informasi pariwisata melalui *website www.bandungtourism.com* adalah pelaksanaan pelayanan yang tidak pernah keliru dalam menilai permasalahan yang menjadi kendala dalam proses pemberian layanan. Pengetahuan kompeten yang dimiliki aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung adalah faktor yang membuat persepsi positif dapat tumbuh di masyarakat

Berdasarkan hasil wawancara dengan staf bidang teknologi dan informasi, pengetahuan dan keterampilan yang didapat oleh staf bidang teknologi dan informasi dalam mengoperasikan komputer dan internet didapat dari pelatihan tentang komputer dan internet dalam kurun waktu 3 bulan, pelatihan ini khusus diperuntukkan bagi staf bidang teknologi dan informasi yang baru saja bergabung ataupun baru saja mendapatkan rotasi kebidang teknologi informasi.

Bagi staf bidang teknologi dan informasi yang telah memiliki jam terbang yang tinggi dalam penguasaan internet, mereka dapat berbagi pengalaman dan pendidikannya dengan staf bidang teknologi dan informasi yang masih baru. Disini akan terjadi interaksi antara komunikator dengan komunikan. Staf bidang teknologi dan informasi yang baru akan diajarkan bagaimana caranya mengoperasikan komputer dan internet dengan baik dan benar. Selain itu mereka juga akan diajarkan mengoperasionalkan komputer-komputer yang telah tersedia dimana didalam komputer tersebut telah terpasang internet dan *software.*

Arahan-arahan serta masukan-masukan yang diberikan oleh staf bidang teknologi informasi yang telah berpengalaman akan membuat staf bidang teknologi informasi yang baru lebih terpacu lagi untuk mengenali dan belajar

mengoperasikan serta menguasai internet. Staf perbengkelan yang baru juga akan memberikan rasa hormatnya kepada senior yang telah mengajari mereka banyak hal tentang internet.

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden dari masyarakat umum yang sedang menggunakan website *www.bandungtourism.com*, responden menilai bahwa pengetahuan staf bidan teknolgoi informasi sangatlah tinggi. Hal ini terlihat dari kecepatan dalam mengupload tempat-tempat pariwisata di *website www.bandungtourism.com*. responden menilai bahwa pengetahuan staf bidang teknologi informasi sangatlah tinggi. Hal ini terlihat dari kecepatan dalam mengupload tempat-tempat pariwisata. Hal ini sejalan dengan pernyataan dari staf bidang teknologi informasi yang telah diwawancarai. Menurut mereka, pengetahuan tentang internet yang mereka peroleh karena seluruh staf bidang teknologi informasi tersebut pernah mengikuti proses pendidikan dan pelatihan mengenai internet.

Wawancara yang dilakukan peneliti kepada aparatur sub bidang promosi dan pemasaran Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung diperoleh fakta bahwa para staf bidang promosi dan pemasaran memang mempunyai kemampuan dalam hal melayani keperluan masyarakat. Hal tersebut dapat terlaksana dengan baik karena sebelum terjun langsung di lapangan untuk petanggung jawaban sebagai pelayan masyarakat para aparatur telah mendapatkan pelatihan yang cukup melalui pelatihan dan program diklat yang dilakukan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung meskipun aparatur tersebut telah mengikuti pendidikan sebelumnya.

4.4.2 Perilaku atau kesopanan Aparatur yang dimiliki oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung Dalam Memberikan Informasi Pariwisata melalui *Website www.bandungtourism.com*

Pengaruh perilaku aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata dalam meningkatkan pelayanan dapat diartikan sebagai tanggapan ataupun reaksi aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung khususnya staf teknologi dan informasi terwujud di dalam sebuah tindakan dan ucapan. Tanggapan yang baik dan sigap akan membuat masyarakat merasa senang sebab mereka merasa bahwa aparatur staf bidang teknologi informasi memberikan perhatian kepada mereka sehingga mereka merasa dihargai. Hal ini juga berdampak pada aparatur staf bidang promosi dan pemasaran.

Selain itu, bahasa yang halus, tutur kata yang sopan dan bersahaja juga harus diterapkan oleh semua aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung jika berinteraksi dengan masyarakat. Pada saat membalas email baik itu berupa pertanyaan atau pun keluhan, staf bidang teknologi informasi harus menjawabnya menggunakan tata bahasa Indonesia yang baik dan benar. Tidak diperkenankan menggunakan bahasa daerah dalam interaksinya dengan masyarakat yang baru mereka kenal. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan responden pengguna *www.bandungtourism.com*, diketahui bahwa para staf yang mengelola website *www.bandungtourism.com* telah cukup tanggap dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

Aparatur selalu bersikap sopan merupakan etika yang harus dimiliki oleh setiap aparatur, etika aparatur merupakan pola perilaku atau kebiasaan yang baik

dan dapat diterima oleh lingkungan, faktor dari etika dapat berupa kesopanan baik itu tutur kata, penampilan, keramahan, dan rasa kesadaran dari aparatur untuk membantu dalam melakukan pelayanan, masyarakat dapat menilai apakah etika yang digunakan atau diterapkan itu bersifat baik atau buruk melalui faktor tersebut, dan tentunya semua faktor tersebut didukung oleh kemampuan pengetahuan yang dimiliki oleh aparatur melalui pendidikan yang cukup serta pelatihan-pelatihan yang mereka lakukan sebelum turun langsung ke lapangan sebagai aparatur yang melayani masyarakat, sehingga terciptalah para aparatur yang professional dan handal.

Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat yang membutuhkan informasi tentang pariwisata melalui *website www.bandungtourism.com* berdasarkan kesopanan telah melakukan upaya seperti, menanamkan sifat kepada aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung yang berdasarkan kepada etos peraturan kerja dalam melayani masyarakat demi menjaga nama baik Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung, yaitu menghindari penyalahgunaan wewenang, status, sogok, takut perubahan dan inovasi, serta sombong menghindari kritik, sifat arogan, tidak adil, otoriter terhadap bawahan, puas diri, dan tidak teliti. Sifat tersebut merupakan sebagian peraturan yang diterapkan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung terhadap aparaturnya. Peraturan tersebut adalah ketetapan yang dibuat oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam menjaga kesopanan kepada masyarakat yang membutuhkan informasi melalui *www.bandungtourism.com* ataupun secara langsung datang ke kantor

Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung agar pencapaian pelayanan yang baik dapat dilakukan aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung kepada masyarakat.

Aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam pelaksaaan tugasnya telah menunjukan kesopanannya dengan menanggapi masyarakat yang membutuhkan informasi pariwisata melalui *website www.bandungtourism.com* dengan membalas email yang dilakukan masyarakat dengan meminta maaf atas pelayanan yang diberikan jika terdapat keterlambatan membalas email. Kesopanan terhadap masyarakat merupakan suatu hal yang dijunjung tinggi oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung yang diterapkan kepada setiap aparatur dengan tutur kata dan sifat pelayanan yang ditujukan kepada masyarakat yang baik serta telah mempunyai pengetahuan yang kompeten dan sangat mencukupi. Mengenai kesopanan yang diberikan oleh aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam menanggapi pertanyaan dari masyarakat melalui *website www.bandungtourism.com*.

4.4.3 Kemampuan Aparatur Menyampaikan Kepercayaan Masyarakat di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam Mempromosikan dan Memberikan Informasi Pariwisata melalui *www.bandungtoursim.com*

Kemampuan dari aparatur untuk menyampaikan kepercayaan dalam melayani masyarakat merupakan hal mutlak yang harus dimilik oleh tiap-tiap aparatur, penyampaian kepercayaan kepada masyarakat dapat dilakukan dalam

bentuk keahlian yang dimiliki oleh seorang aparatur dan cara kerja yang ditunjukan berdasarkan dengan bukti-bukti yang telah dilakukan, hal tersebut merupakan faktor terpenting dalam penyampaian kepercayaan kepada masyarakat akan kinerja yang dimiliki oleh aparatur dapat dipercaya.

Penyampaian kepercayaan harus didasari oleh etos kerja yang terlaksana dengan baik. Kemampuan seorang aparatur dalam menyampaikan kepercayaan merupakan faktor penting, Penyampaian kepercayaan dapat dilakukan melalui bukti-bukti yang telah terlihat yang diberikan oleh seorang aparatur melalui kemampuan yang dimiliki dalam melaksanakan pelayanan. Mengukur kepuasan masyarakat sangat bermanfaat bagi suatu perusahaan sebagai peningkatan mutu pelayanan yang diberikan. Keluhan dan saran dari masyarakat adalah masukan dari masyarakat kepada penyedia jasa informasi pariwsiata khusunya kepada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung.

Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam upayanya menyampaikan kepercayaan kepada masyarakat yaitu dengan menyiapkan sumber daya aparatur yang kompeten dan handal dalam pelaksanaan tugasnya di segala bidang terutama menyangkut kepentingan masyarakat. Aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dibentuk melalui pembinaan dan pelatihan-pelatihan yang benar agar responsibilitas aparatur yang baik terhadap masyarakat akan tercapai. Akuntabilitas aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung yang tinggi menunjukkan seberapa besar kebijakan yang dilaksanakan sesuai dengan keinginan masyarakat.

Penentuan arah yang akan ditempuh oleh sebuah organisasi pemerintahan memerlukan bukti yang nyata baik itu dalam bentuk yang terlihat seperti fasilitas dan sarana prasarana yang disediakan dan yang tidak terlihat tetapi dapat dirasakan oleh masyarakat yaitu jasa pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah melalui aparaturnya seperti Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung, diperlukan bukti sebagai pendukung kualitas pelayanan yang diberikan aparatur terhadap masyarakat, karena masyarakat tidak mudah percaya tanpa bukti yang diperlihatkan.

Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung sebagai instansi pemerintah yang bergerak di bidang pariwisata telah memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dapat dipercaya. Kualitas pelayanan dan kualitas produk, merupakan gambaran umum dari proses pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung demi mendapatkan kepercayaan dari masyarakat. Dalam pemanfaatan promosi pariwisata melalui *website www.bandungtourism.com*, masyarakat sangat membutuhkan kepercayaan untuk melakukan interaksi dengan para pengelola *website www.bandungtourism.com*. Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam upayanya untuk meyakinkan masyarakat agar percaya melakukan pencarian informasi tentang pariwisata melalui *website www.bandungtourism.com* yaitu dengan melayani berdasarkan keseriusan pelaksanaan pelayanan yang berdasarkan peraturan yang diterapkan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung yaitu melayani masyarakat dengan menjawab semua pertanyaan dan keluhan masyarakat tanpa membeda-bedakan status sosial.

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan terhadap masyarakat didapatkan data bahwa mengenai aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam pelaksanaannya untuk menyampaikan kepercayaan kepada masyarakat yang melakukan pencarian informasi pariwisata dengan mengirim email melalui *website*. *www.bandungtourism.com*. Fakta menunjukan persepsi yang tidak baik muncul dari masyarakat yang melakukan pengaduan keluhannya melalui *website www.bandungtourism.com*. Hal tersebut dikarenakan kelalaian dalam menjawab pertanyaan email dari masyarakat. Kelalaian tersebut disebabkan oleh kesibukan para aparatur yang menangani pengaduan lain, keterbatasan aparatur merupakan faktor penyebab pelayanan yang tidak memuaskan timbul di kalangan masyarakat.

Fakta lain yang didapatkan peneliti mengenai pelayanan terpercaya yang diberikan aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata dalam menanggapi keluhan masyarakat yang dilakukan melalui *website www.bandungtourism.com* mengenai kurangnya informasi yang tersedia pada situs tersebut. Hasil wawancara dengan aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung yang bertugas di sub bidang promosi dan pemasaran yang bertugas sebagai pengontrol dan pemberi informasi kepada aparatur bidang teknologi informasi didapatkan hasil, jika penindak lanjutan tidak dilakukan dari aparatur terkait bidang yang dikeluhkan oleh masyarakat tersebut, aparatur sub bidang promosi dan pariwisata akan meminta pertanggung jawaban dari bagian terkait perihal informasi yang tidak sampai. Hal tersebut dilakukan demi mencapai persepsi yang dapat dipercaya dari

masyarakat yang telah mengajukan pertanyaan dan mencari informasi pariwisata melalui *website www.bandungtourism.com*

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti di lapangan didapatkan hasil yaitu pemberian kepercayaan yang dilakukan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung kepada masyarakat tetap dijaga melalui aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dengan cara meberikan pelayanan yang inovatif, bekerja dengan berdasarkan konsistensi tujuan yang ditetapkan dan menjunjung nama baik Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung yang telah dikenal baik dalam menjalankan pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut bertujuan agar masyarakat Kota Bandung semakin percaya dan bertambah yakin akan pelayanan-pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung.

Berdasarkan uraian di atas mengenai jaminan dan kepastian yang diberikan aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung terhadap masyarakat yang mengajukan pertanyaan, mengirimkan email, serta mencari informasi pariwisata melalui *website www.bandungtourism.com* diketahui berjalan cukup baik. Persepsi tersebut timbul dikarenakan aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam memberikan kepercayaan berdasarkan kesiapan dan kesigapan agak keteteran dalam memberikan tanggapan jawaban dari setiap pertanyaan yang diajukan masyarakat. Aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam memberikan pelayananan yang berdasarkan pengetahuan dan kesopanan kepada masyarakat telah cukup baik. Hal tersebut dapat dilihat melalui kematangan dari segenap aparatur yang dibentuk

melalui program pembinaan dan pelatihan yang dilaksanakan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam menumbuhkan aparatur yang mempunyai kompetensi sebelum turun ke lapangan untuk melayani masyarakat.

4.5 Empati (Perhatian) yang diberikan oleh aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung kepada masyarakat dalam Memberikan Informasi Pariwisata melalui *www.bandungtourism.com*

Empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan aparatur kepada wisatawan atau masyarakat dengan berupaya memahami keinginan masyarakat dimana suatu Instansi atau Dinas sebagai penyedia jasa layanan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang yang diperlukan masyarakat, memahami kebutuhan masyarakat secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi masyarakat. Jadi unsur dari empati ini merupakan gabungan dari akses yaitu kemudahan untuk melakukan hubungan atas jasa layanan yang ditawarkan oleh penyedia jasa layanan, komunikasi merupakan kemampuan untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat atau memperoleh masukan dari masyarakat dan pemahaman merupakan usaha untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan masyarakat.

Pemberian perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan oleh aparatur kepada wisatawan atau masyarakat dengan berupaya memahami keinginan masyarakat untuk mewujudkan pelayanan yang baik khususnya di bidang informasi pariwisata pengaduan keluhan masyarakat

merupakan harapan dari masyarakat pada saat sekarang ini, banyaknya persepsi buruk yang diberikan aparatur pemerintah tentang prilaku aparatur dalam melayani masyarakat adalah bukti dari suatu pelayanan yang diberikan aparatur negara kepada masyarakat tidak sesuai dengan wadah pelaksanaannya. Sifat naluri untuk membantu yang diharapkan masyarakat oleh setiap aparatur terhadap masyarakat adalah keinginan masyarakat. Ketulusan hati seorang aparatur untuk melaksanakan tugasnya dengan kejujuran sangat menentukan pelaksanaan tugas dan tanggung jawab dari aparatur.

Memahami serta memenuhi kepuasan masyarakat merupakan salah satu tugas aparatur, dalam memenuhi dan memahami keinginan masyarakat diperlukan nilai-nilai kejujuran dari aparatur yang bertugas, kegiatan tersebut dapat berguna sebagai evaluasi yang dilakukan aparatur kepada masyarakat sebagai pengalaman aparatur untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik yang setidaknya sama baiknya dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat. Sehingga ada pendekatan tambahan dalam rangka untuk memberikan pembentukan kepuasan atau yaitu berdasarkan pengalaman dari aparatur agar kepuasan lebih maksimal tercapai.

Empati sering disebut-sebut sebagai resonansi dari perasaan. Dengan empati, seseorang akan membuat frekuensi perasaan dalam dirinya sama dengan frekuensi perasaaan yang dirasakan orang lain. Sehingga ia turut bergetar, turut memahami, sekaligus merasakan apa yang dirasakan orang lain. Karena pikiran, kepercayaan, dan keinginan seseorang berhubungan dengan perasaannya, seseorang yang berempati akan mampu mengetahui pikiran dan keinginan orang lain. Empati ini sangat dibutuhkan dalam pelaksanaan pelayanan yang dilakukan

oleh aparatur negara selaku pelayan masyarakat yang berorientasi pada suatu badan milik pemerintah atau instansi pemerintah yang bergerak di bidang pelayanan kepada masyarakat. Dengan empati akan membuat terbiasa melihat sesuatu dari sisi yang lain, empati akan membuat cepat memisahkan orang dan masalahnya, empati akan mendorong untuk lebih cepat menyelasaikan masalah.

Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam tugasnya sebagai instansi pemerintah yang melayani masyarakat di bidang informasi pariwisata dituntut untuk melaksanakan tugas-tugasnya dengan baik oleh masyarakat, memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para masyarakat dengan berupaya memahami keinginan masyarakat adalah tugas dari Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung. Suatu perusahaan yang dimiliki Pemerintah diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang masyarakat dengan memahami kebutuhan masyarakat secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi masyarakat, sehingga masyarakat tidak merasa dirugikan dalam pelayanan yang diberikan baik itu rugi dalam waktu ataupun biaya.

Upaya yang dilakukan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam memberikan sikap empati kepada masyarakat dibuktikan melalui kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memenuhi kebutuhan para masyarakat yang dilakukan aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung kepada masyarakat. Upaya tersebut dilakukan oleh aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung sebagai bentuk kontribusi yang dilakukan oleh aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota

Bandung terhadap masyarakat agar masyarakat dapat menilai bahwa pelaksanaan tugas yang diberikan kepada masing-masing aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung didasari oleh naluri untuk membantu masyarakat tanpa pamrih dengan bekerja maksimal sesuai tugas dan fungsi para aparatur atas tanggung jawabnya sebagai pelayan masyarakat yang baik.

4.5.1 Kemudahan Dalam Melakukan Hubungan Interaksi dengan Masyarakat oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung Dalam Mempromosikan dan Memberikan Informasi Pariwisata melalui *Website www.bandungtourism.com*

Kemudahan dalam melakukan hubungan dapat diartikan sebagai tidak adanya kendala yang berarti yang dapat menghalangi aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam beradaptasi dengan lingkungan masyarakat yang dimaksudkan dengan beradaptasi dengan lingkungan masyarakat yaitu menyesuaikan diri dengan masyarakat dimana setiap masyarakat yang membutuhakan informasi pariwisata memiliki sifat yang berbeda-beda sehingga dibutuhkan pula cara yang berbeda-beda dalam menyikapi sifat-sifat mereka. Selain itu, aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung juga harus dapat berbaur dengan lingkungan sekitarnya.

Kemudahan dalam melakukan hubungan dari aparatur kepada masyarakat merupakan suatu hal yang wajib dijalankan oleh aparatur, Kemudahan dalam melakukan hubungan adalah kemudahan aparatur dalam beradaptasi dengan lingkungan masyarakat untuk mewujudkan pelayanan yang baik. Kemudahan

dalam melakukan hubungan yang dilakukan aparatur dapat berupa penyediaan sarana dan prasarana pendukung terjadinya kualitas pelayanan yang baik, sarana dan prasarana pendukung tersebut yaitu peralatan dan perlengkapan yang disediakan oleh para aparatur seperti telephone ataupun *www.bandungtourism.com* yang dilengkapi informasi didalamnya kepada masyarakat sebagai perwujudan bukti bahwa terdapat suatu bentuk kemudahan yang diberikan oleh aparatur terhadap masyarakat untuk melakukan hubungan dengan mudah dengan aparatur.

Pemanfaatan sarana dan prasarana yang baik akan mencerminkan kualitas pelayanan yang baik pula. Timbulnya persepsi positif dari masyarakat mengenai kemudahan dalam berhubungan dapat dilihat dari sarana dan prasarana yang disediakan oleh penyedia jasa layanan. Seiring dengan berkembang kemajuan teknologi pemanfaaatan sarana teknologi telah menjadi budaya masyarakat dalam berkomunikasi dan lain sebagainya. Sebagai suatu instansi pemerintah yang berorientasi kepada pelayanan masyarakat dihadapkan pada segala bentuk cara untuk memberikan pelayanan yang bersifat mengikuti perkembangan jaman. Berhubungan dengan kemajuan teknologi, kualitas pelayanan publik yang baik adalah melakukan inovasi dan kreatifitas dalam penciptaan pelayanan yang memudahkan masyarakat. *Website* adalah salah satu bentuk kemajuan teknologi yang mudah dimengerti dan dipahami oleh masyarakat.

Penggunaan *website* sebagai media informasi dan komunikasi telah banyak dilakukan oleh banyak perusahaan yang berorientasi kepada pelayanan masyarakat. Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung yang telah

melaksanakan kegiatan tersebut memiliki tujuan untuk memudahkan dalam berhubungan antara masyarakat dengan aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung.

Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam upayanya untuk memberikan kemudahan dalam melakukan hubungan terhadap masyarakat pengguna layanan jasa yang diberikan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung yaitu dengan memberikan nomor telepon 022-7210678 dan alamat email Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dan humas Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung *dispar@bandungtourism.com* serta *website www.bandungtourism.com* yang bisa diakses oleh masyarakat pengguna jasa layanan yang diberikan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung.

Sejauh ini, staf bidang promosi dan pemasaran serta staf bidang teknologi informasi telah cukup baik dalam melakukan adaptasi dengan masyarakat. hampir kesemua dari mereka dapat berinteraksi secara baik dengan masyarakat. hal ini terjadi karena mereka telah mendapatkan pelatihan untuk menghadapi dan mengetahui kejiwaan dari lawan bicaranya. Pelatihan tersebut berupa program diklat pengenalan diri bagi aparatur pemerintahan.

Kemudahan dalam memberikan hubungan merupakan tugas dari Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung kepada masyarakat, kemudahan dalam berhubungan antara masyarakat dengan aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung telah terbukti dengan hadirnya *website www.bandungtourism.com,* melalui *website www.bandungtourism.com*

masyarakat bisa melakukan komunikasi dengan aparatur kapan saja dan dimana saja yang tentunya dalam jam pengoprasian aparatur bekerja keterkaitan dengan pelayanan yang diberikan apa bila ada informasi yang dibutuhkan melalui *website www.bandungtourism.com.*

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan masyarakat data bahwa *website www.bandungtourism.com* yang diaplikasikan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung kepada masyarakat adalah bentuk kemudahan dalam berhubungan dengan aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung. Dengan hadirnya *website www.bandungtourism.com* memang sangat membantu dalam melakukan kemudahan berhubungan dengan aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung, khususnya untuk melakukan pencarian informasi tentang pariwisata dan mencari informasi sehingga tidak perlu datang langsung ke kantor Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung secara langsung.

Selain itu didapatkan fakta bahwa *website www.bandungtourism.com* sangat membantu masyarakat yang mempunyai kesibukan akan rutinitas pekerjaan yang dilakukan sehari-hari yang selalu berbenturan dengan jam operasional kerja Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung. Dengan adanya *website www.bandungtourism.com* sangat memudahkan dan sangat membantu sekali dalam mencari informasi pariwisata. Diharapkan oleh masyarakat *website www.bandungtourism.com* tidak hanya sebatas kemudahan dalam berhubungan, tetapi pelaksanaan tugas yang dikeluhkan oleh masyarakat

melalui *website www.bandungtourism.com* diharapkan maksimal untuk ditindak lanjuti secara cepat tidak hanya menanggapi saja.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada staf bidang promosi dan pemasaran Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung didapatkan hasil yaitu aparatur mengupayakan untuk selalu memberikan kemudahan dalam berhubungan dengan masyarakat, khususnya masyarakat yang mengalami masalah akan pelayanan ataupun mencari informasi yang diberikan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung sehingga tidak perlu datang ke kantor Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung.

Kemudahan dalam berhubungan dengan melakukan hubungan dilakukan aparatur melalui *website www.bandungtourism.com* sebagai sarana untuk masyarakat untuk melakukan tanya jawab. Berbagai informasi disediakan oleh aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung di dalam *website www.bandungtourism.com* karena tuntutan dari masyarakat yang sering mencari informasi tentang pariwisata.

Berdasarkan uraian di atas, bahwa hubungan yang terjalin antara aparatur dengan masyarakat dalam kegiatan memberikan informasi tentang pariwisata oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung sudah cukup baik. Menurut pengamatan yang telah dilakukan, hubungan komunikasi antara aparatur dengan masyarakat berjalan dengan sangat baik. Apa yang telah disampaikan oleh aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung kepada masyarakat melalui komunikasi lisan telah berjalan dengan lancar. Hal ini disebabkan karena aparatur menggunakan bahasa-bahasa komunikasi sehari-hari yang sederhana

sehingga mudah untuk dimengerti oleh masyarakat. Begitu pula yang terjadi dengan masyarakat, masyarakat juga dapat berkomunikasi secara lancar dengan aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung. Tidak ada pembatas antara aparatur dengan masyarakat dalam melakukan komunikasi. Terkadang terjadi tukar pendapat diantara aparatur dengan masyarakat dalam upaya mewujudkan pelayanan yang berkualitas

4.5.2 Komunikasi yang Baik Kepada Masyarakat oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung Dalam Mempromosikan dan Memberikan informasi Pariwisata melalui *www.bandungtourism.com*

Komunikasi yang baik adalah hubungan interaksi timbal balik antara aparatur dengan masyarakat dalam mewujudkan pelayanan, hubungan interaksi timbal balik antara aparatur dengan masyarakat dapat dibentuk melalui tutur kata, dan perbuatan yang ramah. Baik itu yang dilakukan oleh aparatur atau yang dilakukan oleh masyarakat, agar komunikasi yang baik muncul antara aparatur dan masyarakat maka itu dibutuhkan kesadaran, baik itu masyarakat ataupun aparatur, untuk saling menghormati dan menghargai.

Masyarakat membutuhkan aparatur untuk melayani dan aparatur membutuhkan masyarakat untuk mengukur kemampuan seorang aparatur tersebut dalam pelaksanaan tugas yang dibebankan kepadanya, bila faktor-faktor tersebut berjalan dengan baik maka sebuah pelayanan baik akan tumbuh dengan sendirinya. Aparatur sebagai abdi negara ditugaskan untuk melaksanakan kewajibannya sebagai pelayan masyarakat bukan berarti bila tidak ada pekerjaan

atau perintah dari atasan tidak berbuat sesuatu yang bermanfaat, maka dari itu seorang aparatur dituntut untuk mempunyai kemampuan dalam melaksanakan tugasnya dengan inovasi yang tinggi.

Pelaksanaan pelayanan dalam menjaga komunikasi yang baik terhadap pengurusan pelayanan yang diinginkan masyarakat tidak harus dilakukan secara langsung kepada masyarakat melalui aparatur yang menanggapi kebutuhan masyarakat. Penyampaian informasi dapat juga dilakukan juga melalui sarana dan prasarana pendukung berjalannya komunikasi antara penyedia layanan kepada masyarakat dengan menggunakan sistem komunikasi teknologi. Penyampaian informasi dengan memanfaatkan sarana teknologi dapat dilakukan melalui jaringan komputerisasi yang disertai dengan jaringan internet.

Aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai pelayan masyarakat sangat menjunjung tinggi perilaku dan perbuatan yang dilakukan terhadap masyarakat dengan menjalin komunikasi yang baik melalui pelayanan yang berdasarkan perbuatan dan tutur kata yang sopan dalam setiap pelaksanaan tugasnya. Aparatur melakukan perbuatan tersebut agar dengan sendirinya masyarakat yang sedang melakukan kegiatan menyangkut kebutuhannya dengan aparatur akan menangapi dengan perbuatan yang sama, seperti yang dilakukan oleh aparatur tersebut. Aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam menjalankan setiap tugasnya yang berhubungan dengan kebutuhan masyarakat telah melaksanakan pelayanan yang berdasarkan kesopanan agar hubungan timbal balik berupa tanggapan dari masyarakat tentang aparatur Dinas Kebudayaan dan

Pariwisata Kota Bandung menjadi baik, sehingga komunikasi antara masyarakat dengan aparatur berjalan dengan baik, sehingga tercipta pelayanan yang berkualitas yang diberikan oleh aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung.

Adapun upaya yang dilakukan oleh aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung terhadap masyarakat dengan cara keramahan-keramahan yang diberikan kepada masyarakat yang membutuhkan informasi melalui *website www.bandungtourism.com* dengan menanggapi setiap pertanyaan dan keluhan melalui email tersebut lalu meminta permohonan maaf jika ada kesalahan atau keterlambatan atas pelayanan yang dilakukan staf bidang teknologi dan informasi selaku pengontrol dan penanggung jawab atas pertanyaan yang dilakukan masyarakat melalui *website www.bandungtourism.com*.

Selanjutnya pertanyaan yang dilakukan masyarakat diinformasikan kepada aparatur bidang terkait pengaduan yang dilakukan masyarakat tersebut untuk ditindak lanjuti dan ditangani. Setelah mendapat keterangan dari aparatur terkait maka staf bidang promosi dan pemasaran akan memberikan penjelasan perihal tentang pelaksanaan pelayanan yang dilakukan melalui email masyarakat yang melakukan pengaduan keluhan tersebut. Hal tersebut dilakukan sehingga masyarakat pun akan menanggapi keramahan-keramahan yang dilakukan oleh aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dengan nyaman sehingga terciptanya hubungan komunikasi yang baik dalam berinteraksi antara masyarakat dengan aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung.

Website www.bandungtourism.com dibuat oleh aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata sebagai kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat agar lebih mudah dalam berkomunikasi dengan aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung mengenai informasi pariwisata atas pelayanan yang diberikan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung. *Website www.bandungtourism.com* diaplikasikan sebagai media komunikasi secara tidak langsung oleh aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dengan tujuan agar masyarakat bisa dengan mudah mendapatkan informasi mengenai kebutuhan yang diperlukan dan juga untuk melakukan pertanyaan. Kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang dilakukan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam rangka menunjang keberhasil pelayanan terhadap masyarakat, sehingga timbul persepsi yang baik di masyarakat akan kualitas pelayanan yang diberikan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada masyarakat Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung mengenai kemudahan dalam hubungan komunikasi didapatkan data, aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung telah melakukan hal terbaik yaitu dengan hadirnya *website www.bandungtourism.com* yang diperuntukan sebagai media komunikasi dengan masyarakat kapan pun dan dimana pun, khususnya masyarakat yang mendapatkan masalah akan ketidak puasan akan layanan yang diberikan dapat melakukan pertanyaan melalui *website www.bandungtourism.com*

Hadirnya *website www.bandungtourism.com* merupakan harapan dari masyarakat karena di dalam *website www.bandungtourism.com* terdapat form pertanyaan,

sehingga sangat membantu masyarakat dalam berhubungan dengan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung mengenai ketidak puasan akan layanan yang didapat.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada staf bidang promosi dan pemasaran mengenai komunikasi yang baik didapatkan data. *Website www.bandungtourism.com* diaplikasikan dengan tujuan untuk memudahkan masyarakat dalam berhubungan dengan aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung, masyarakat yang ingin melakukan kegiatan pemenuhan kegiatannya seperti melakukan pertanyaan dapat melalui *website www.bandungtourism.com.*

Observasi yang dilakukan peneliti dalam menilai komunikasi yang baik dari aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung terhadap masyarakat di lapangan didapatkan hasil. Para aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung telah menjalin komunikasi yang baik dengan masyarakat hal tersebut dapat dilihat dari aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung yang mengaplikasikan *website www.bandungtourism.com* sebagai bentuk kemudahan bagi masyarakat untuk melakukan pengaduan keluhannya kepada aparatur. *Website www.bandungtourism.com* diciptakan dengan tujuan untuk menjalin komunikasi yang baik dengan masyarkat, sehingga masyarakat tidak perlu repot-repot datang ke kantor Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung.

4.5.3 Pemenuhan Kebutuhan Masyarakat Oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung Dalam Memberikan Informasi Pariwisata melalui *www.bandungtourism.com*

Kebutuhan para masyarakat adalah segala hal tuntutan dan kemauan masyarakat yang harus dipenuhi oleh aparatur dengan ketentuan antara aparatur dengan masyarakat seperti patokan waktu tertentu dalam kegiatannya mewujudkan pelayanan. Dalam kegiatan memenuhi kebutuhan para masyarakat dibutuhkan kemampuan yang cukup dari aparatur, kebutuhan masyarakat merupakan tugas yang dilaksanakan oleh aparatur dalam dengan hasil pekerjaan sesuai dengan harapan, atau bahkan melebihi harapan masayarakat

Kepuasan masyarakat adalah tanggapan masyarakat atas terpenuhinya kebutuhan yang berarti bahwa penilaian masyarakat atas pelayananan atau jasa yang diberikan oleh aparatur. Memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan para masyarakat, termasuk pemenuhan kebutuhan yang tidak sesuai harapan atau pemenuhan yang melebihi harapan kepusaan masyarakat adalah rangkuman yang dihasilkan ketika emosi aparatur yang mengelilingi, harapan yang tidak cocok dilipat gandakan oleh perasaan-perasaan yang terbentuk dalam pengalaman pelaksanaan memberikan pelayanan. Kepuasan masyarakat atau ketidakpuasan masyarakat adalah respon masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, ketidak sesuaian dari pelayanan yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja yang dirasakan setelah pelaksanaan. Artinya bahwa masyarakat akan merasa puas bila hasilnya

sesuai dengan yang diharapkan dan sebaliknya masyarakat akan merasa tidak puas bila hasilnya tidak sesuai dengan harapan.

Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam usahanya menciptakan pemenuhan kebutuhan para masyarakat seperti dengan melakukan kegiatan yang berkaitan dengan kepentingan kepuasan masyarakat dengan memberikan pelayanan yang baik dengan menanggapi kebutuhan para masyarakat yang telah melakukan pertanyaan melalui *website www.bandungtourism.com*, yaitu bekerja sesuai dengan peraturan, menanggapi kebutuhan para masyarakat tentang ketidakpuasan dari pelayanan yang diberikan dengan cepat dan berpatokan pada jangka waktu yang disepakati antara masyarakat dengan aparatur bidang terkait yang dikeluhkan masyarakat tersebut.

Kegiatan-kegiatan tersebut merupakan faktor terciptanya pelayanan yang baik, sehingga masyarakat merasakan kepuasan dalam pelayanan yang diberikan. Aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam melaksanakan kebutuhan masyarakat dengan memberikan ketepatan waktu dengan apa yang sudah dijanjikan dengan masyarakat yang dilakukan masyarakat melalui form pertanyaan yang ada di *website www.bandungtourism.com* dengan kesepakatan yang dicapai antara aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dengan masyarakat. Keterkaitan dengan kesiapan dari aparatur untuk melakukan pelaksanaan kegiatan pemenuhan yang dibutuhkan masyarakat Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung yang telah melakukan pertanyaan melalui *website www.bandungtourism.com* para aparatur berpatokan pada hasil kesepakatan pelaksanaan kegiatan yang dilakukan dengan masyarakat dengan

memberikan janji pelayanan yang berpatokan dengan waktu pelaksanaan. Hal ini dilakukan oleh aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dalam mencapai pelayanan yang berkualitas yang diberikan aparatur kepada masyarakat Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung agar masyarakat merasa puas atas pelayanan yang diberikan, sehingga hubungan yang baik dapat terjalin sesuai harapan masyarakat dengan aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti terhadap masyarakat yang melakukan pertanyaan melalui *website www.bandungtourism.com* yaitu ditemukannya tentang kegiatan pemenuhan kebutuhan yang kurang optimal. Kegiatan pemenuhan kebutuhan para masyarakat dalam pelaksanaannya tidak berjalan dengan optimal, hal tersebut dikarenakan kesibukan dari aparatur yang sedang melayani masyarakat lainnya sehingga kegiatan pemenuhan kebutuhan para masyarakat memerlukan waktu. Hal demikian yang membuat sebagian masyarakat yang ingin melakukan pertanyaan lebih memilih untuk datang langsung datang ke kantor Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung untuk lebih ditanggapi dan ditindak lanjuti dibandingkan melalui *website www.bandungtourism.com*.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada staf bidang promosi dan pemasaran didapatkan hasil, Hal seperti pemenuhan kebutuhan masyarakat selalu dilakukan demi tercapainya pelayanan yang berkualitas yang diberikan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung. *Website www.bandungtourism.com* merupakan kegiatan pemenuhan kebutuhan para

masyarakat yang dilakukan aparatur karena di dalam *website www.bandungtourism.com* terdapat secara lengkap informasi prosedur bentuk-bentuk pelayanan, seperti adanya form pertanyaan. Pelayanan-pelayanan yang diberikan aparatur melalui *website www.bandungtourism.com* merupakan upaya dari aparatur untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan masyarakat.

Pemenuhan kebutuhan masyarakat yang dilakukan melalui form pertanyaan yang ada di dalam *website www.bandungtourism.com* ditindak lanjuti berdasarkan konfirmasi atau komunikasi balasan dari aparatur bidang terkait tentang kebutuhan para masyarakat. Jika informasi yang dilakukan staf bidang promosi dan pemasaran telah diinformasikan kepada aparatur terkait kebutuhan masyarakat tersebut maka masyarakat diharapkan menunggu untuk tindak lanjutnya. Staf bidang teknologi informasi yang menginput dan memegang kendali *website www.bandungtourism.com* tidak bisa langsung memberikan jawaban, semua tergantung dari jawaban aparatur terkait yang menangani kebutuhan masyarakat tersebut sehingga dibenarkan jika pemenuhan keiinginan masyrakat memakan waktu yang tidak bisa ditentukan sepihak.

Berdasarkan uraian di atas, untuk melakukan pemenuhan kebutuhan para masyarakat, para aparatur Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung telah melakukan tugas dan fungsinya dengan baik, dalam penanganan pertanyaan masyarakat yang dilakukan melalui *website www.bandungtourism.com* dengan segera oleh staf bidang teknologi informasi.