

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung sudah cukup baik, hal ini dapat dilihat dari tanggapan responden sebagai berikut :
 - 1) Prosedur pelayanan yang diberikan Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung baik, responden mengatakan sangat mudah sebanyak 25.4%, mudah 63.8%, dan tidak mudah sebesar 10.7%.
 - 2) Persyaratan pelayanan yang diberikan Dinas Tenaga Kerja dalam mendapatkan pelayanan baik, responden mengatakan bahwa sangat sesuai sebanyak 13.1%, sesuai 76.9%, dan tidak sesuai sebesar 10%.
 - 3) Petugas Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung dalam kejelasan mendapatkan pelayanan baik, responden mengatakan sangat jelas sebanyak 23.1%, jelas 62.3%, dan tidak jelas sebesar 14.6%.
 - 4) Petugas Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung disiplin, responden mengatakan sangat disiplin sebanyak 6.9%, disiplin 78.5%, dan kurang disiplin sebesar 14.6%.
 - 5) Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, responden mengatakan sangat bertanggung jawab sebanyak 17.7%, bertanggung jawab 73.1%, dan kurang bertanggung jawab sebesar 9.2%.

- 6) Kemampuan petugas Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung mampu, responden mengatakan sangat mampu sebanyak 18.5%, mampu 78.5%. dan kurang mampu sebesar 3.1%.
- 7) Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung cepat dalam memberikan pelayanan, responden mengatakan sangat cepat sebanyak 25.4%, cepat 62.3%, dan kurang cepat sebesar 12.3%.
- 8) Petugas Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung adil dalam memberikan pelayanan, responden mengatakan sangat adil sebanyak 14.6%, adil 79.2%, dan kurang adil sebesar 6.2%.
- 9) Petugas Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan, responden mengatakan sangat sopan dan ramah sebanyak 20%, sopan dan ramah 71.5%, dan kurang sopan dan ramah sebesar 7.7%.
- 10) Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung selalu tepat dalam jadwal pelayanan kepada semua masyarakat, responden mengatakan selalu tepat sebanyak 36.2%, banyak tepatnya 33.1%, dan selalu tidak tepat sebesar 30.8%.
- 11) Kenyamanan ruangan Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung nyaman, responden mengatakan sangat nyaman sebanyak 18.5%, nyaman 74.6%, dan kurang nyaman sebesar 6.9%.

12) Keamanan lingkungan Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung aman, responden mengatakan sangat aman 10.8%, aman 84.6%, dan kurang aman sebesar 4.6%

2. Indeks Kepuasan Masyarakat atas pelayanan Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung adalah sebesar 65.50, berarti pelayanan yang diberikan Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung baik dan mutu pelayanan B tetapi masih terdapat sebesar 34.50 yang harus dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang akan dimasukkan dalam penelitian lebih lanjut seperti *Tanggibel*: penampilan petugas pelayanan, dan peralatan dalam melakukan pelayanan. *Reability*: kesungguhan dalam membantu memecahkan masalah responden, *Responsiveness*: perhatian Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung dalam bentuk pemberitahuan pelayanan, Daya tanggap karyawan untuk selalu membantu dan merespon permintaan responden, *Assurance*: kemampuan dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan responden.

5.2 Saran

1. Dalam hal pelayanan, pihak Dinas Tenaga kerja Kota Bandung sebaiknya lebih fokus memperhatikan prosedur pelayanan untuk mendapatkan pelayanan dari Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung, serta persyaratan pelayanan untuk mendapatkan pelayanan, dan kejelasan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan, karena ketiga dimensi tersebut dalam memiliki *top tree box* yang paling rendah atau jawaban tidak baik bahwa

prosedur pelayanan (10.7%), persyaratan pelayanan (10%) dan kejelasan petugas pelayanan (14.6%) untuk mendapatkan pelayanan masih belum baik dan juga jaminan penggunaan suatu kartu kuning.

2. Dengan melihat hasil pengolahan data indeks kepuasan masyarakat sebesar 65.50 yang dimana masih ada faktor lain yang sebesar 34.50 yang mempengaruhi indeks kepuasan masyarakat, untuk itu di sarankan Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung harus lebih meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat agar mendapatkan hasil yang jauh lebih baik terutama dalam kejelasan petugas pelayanan, prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan dan juga variabel-variabel lain seperti *Tanggibel*: penampilan petugas pelayanan, dan peralatan dalam melakukan pelayanan. *Reability*: kesungguhan dalam membantu memecahkan masalah responden, *Responsiveness*: perhatian Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung dalam bentuk pemberitahuan pelayanan, Daya tanggap karyawan untuk selalu membantu dan merespon permintaan responden, *Assurance*: kemampuan dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan responden.