

## **BAB V**

### **SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI**

#### **5.1 Simpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis mutu layanan publik di Dinas Pendidikan Kota Bandung dari perspektif masyarakat dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan teori SERVQUAL yang mencakup lima dimensi utama, yaitu keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles). Berdasarkan hasil temuan penelitian, baik melalui wawancara mendalam maupun analisis data kualitatif, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

**Pertama**, secara umum masyarakat menilai bahwa mutu layanan publik di Dinas Pendidikan Kota Bandung berada dalam kategori cukup baik, terutama pada aspek empati dan jaminan. Petugas layanan dinilai cukup ramah, santun, dan memiliki kompetensi dalam menjawab pertanyaan masyarakat. Hal ini menunjukkan adanya kepedulian dari sebagian aparatur Dinas Pendidikan dalam memberikan pelayanan yang humanis.

**Kedua**, dimensi keandalan dan daya tanggap masih menjadi aspek yang banyak dikeluhkan oleh masyarakat, terutama dalam hal kecepatan dan ketepatan pelayanan serta respon terhadap keluhan. Masyarakat masih menemui kesulitan dalam memperoleh kepastian waktu pelayanan, merasa prosesnya berbelit-belit, serta menganggap respon terhadap pengaduan atau permasalahan sering kali lambat dan tidak tuntas. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat dengan realitas pelayanan yang mereka terima.

**Ketiga**, kualitas sarana dan prasarana pelayanan atau aspek bukti fisik (tangibles) dinilai masih perlu ditingkatkan. Beberapa masyarakat menyampaikan bahwa fasilitas fisik di kantor pelayanan belum sepenuhnya nyaman, ramah disabilitas, atau mendukung pelayanan berbasis teknologi. Selain itu, masih terdapat keluhan terkait ruang tunggu yang sempit, kurangnya sistem antrean digital, dan keterbatasan fasilitas pendukung lainnya.

**Keempat**, masih rendahnya tingkat pemahaman masyarakat terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku dalam pelayanan publik menjadi tantangan tersendiri. Banyak masyarakat yang tidak mengetahui alur pelayanan, tidak memahami persyaratan administrasi secara lengkap, bahkan merasa bingung karena kurangnya informasi yang tersedia secara terbuka. Hal ini disebabkan oleh minimnya sosialisasi dan komunikasi dua arah antara pihak penyelenggara layanan dengan masyarakat sebagai pengguna layanan.

**Kelima**, masyarakat berharap adanya layanan yang lebih transparan, informatif, cepat, dan berbasis teknologi digital, guna mempermudah proses pengurusan administrasi pendidikan seperti PPDB, mutasi sekolah, hingga pengajuan bantuan pendidikan. Hal ini sejalan dengan perkembangan kebutuhan masyarakat terhadap layanan publik yang efisien dan adaptif terhadap era digital.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa mutu layanan publik di Dinas Pendidikan Kota Bandung telah menunjukkan beberapa praktik positif, namun masih terdapat sejumlah dimensi penting yang memerlukan perbaikan berkelanjutan agar kualitas pelayanan publik dapat mencapai standar yang lebih tinggi dan sesuai dengan harapan masyarakat.

## **5.2 Implikasi**

Hasil dari penelitian ini memberikan sejumlah implikasi penting yang relevan baik secara teoritis maupun praktis, yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

### **1. Implikasi bagi Pemerintah Daerah dan Dinas Pendidikan Kota Bandung**

Penelitian ini menegaskan bahwa meskipun terdapat elemen layanan publik yang telah berjalan dengan baik, masih terdapat kelemahan signifikan dalam aspek keandalan dan daya tanggap pelayanan. Hal ini mengindikasikan bahwa reformasi birokrasi di tingkat pelayanan teknis masih perlu diperkuat, khususnya dalam manajemen waktu, responsivitas terhadap keluhan, serta peningkatan kejelasan prosedur pelayanan. Dinas Pendidikan

perlu menjadikan hasil temuan ini sebagai pijakan untuk melakukan evaluasi menyeluruh terhadap sistem pelayanan yang berlaku saat ini.

## **2. Implikasi bagi Masyarakat sebagai Pengguna Layanan**

Temuan ini memperlihatkan bahwa masyarakat masih belum sepenuhnya memahami alur pelayanan dan SOP yang diterapkan oleh Dinas Pendidikan. Implikasi dari kondisi ini adalah pentingnya peningkatan literasi publik tentang hak dan kewajiban mereka sebagai warga negara yang berhak atas layanan pendidikan. Selain itu, masyarakat juga perlu lebih proaktif dalam menggunakan saluran pengaduan, forum musyawarah, serta media sosial sebagai sarana untuk menyuarakan aspirasi, keluhan, dan saran terhadap penyelenggara layanan.

## **3. Implikasi bagi Pengembangan Ilmu Administrasi Publik dan Pendidikan**

Secara akademik, penelitian ini memperkaya literatur mengenai mutu layanan publik, khususnya di sektor pendidikan. Penelitian ini menunjukkan bahwa perspektif masyarakat merupakan indikator penting dalam mengevaluasi efektivitas dan efisiensi lembaga publik. Model SERVQUAL terbukti relevan untuk mengukur persepsi dan harapan masyarakat dalam konteks pelayanan pendidikan. Oleh karena itu, temuan ini dapat dijadikan dasar untuk penelitian lanjutan mengenai hubungan antara kualitas pelayanan dan partisipasi publik dalam pengambilan kebijakan pendidikan.

## **4. Implikasi terhadap Transformasi Digital dan Inovasi Pelayanan**

Penelitian ini menyoroti kebutuhan mendesak untuk mengembangkan sistem layanan publik yang berbasis teknologi digital. Kebutuhan akan transparansi, kecepatan, dan keterbukaan informasi telah menjadi tuntutan utama masyarakat saat ini. Oleh karena itu, hasil penelitian ini memiliki implikasi pada pentingnya transformasi digital sebagai bagian dari reformasi layanan publik berbasis Smart Government atau E-Government.

### **5.3 Rekomendasi**

Berdasarkan simpulan dan implikasi yang telah dijelaskan sebelumnya, maka peneliti mengajukan beberapa rekomendasi strategis sebagai upaya peningkatan mutu layanan publik di Dinas Pendidikan Kota Bandung, yaitu:

#### **1. Penguatan Pelatihan dan Pengembangan Kompetensi Petugas Layanan**

Dinas Pendidikan Kota Bandung perlu secara berkala memberikan pelatihan berbasis pelayanan prima (*service excellence*) bagi seluruh staf pelayanan. Materi pelatihan harus mencakup kemampuan komunikasi interpersonal, manajemen emosi, penggunaan sistem informasi layanan, serta etika pelayanan publik. Hal ini penting untuk menciptakan aparatur yang tidak hanya kompeten secara administratif, tetapi juga memiliki kepekaan terhadap kebutuhan masyarakat.

#### **2. Penyederhanaan dan Standardisasi Prosedur Pelayanan Publik**

Prosedur layanan yang masih dianggap rumit perlu disederhanakan melalui perumusan SOP yang lebih ringkas, jelas, dan mudah dipahami. Setiap jenis layanan publik (seperti pendaftaran PPDB, pengajuan beasiswa, atau mutasi sekolah) sebaiknya dilengkapi dengan panduan langkah demi langkah yang dapat diakses melalui berbagai kanal, baik digital maupun non-digital.

#### **3. Digitalisasi dan Inovasi Teknologi Pelayanan**

Dinas Pendidikan Kota Bandung disarankan untuk mengembangkan sistem pelayanan terpadu berbasis digital yang terintegrasi, seperti portal layanan pendidikan online, chatbot pelayanan, atau aplikasi mobile yang memudahkan masyarakat untuk mengakses layanan tanpa harus datang ke kantor secara fisik. Inovasi ini akan mempercepat proses administrasi, meningkatkan transparansi, dan memperluas jangkauan layanan ke seluruh wilayah Kota Bandung.

#### **4. Perbaikan Fasilitas Fisik dan Infrastruktur Pendukung**

Untuk menunjang kenyamanan masyarakat, perbaikan sarana prasarana perlu menjadi prioritas. Fasilitas seperti ruang tunggu, ruang laktasi, toilet

umum, serta fasilitas untuk penyandang disabilitas perlu dipastikan sesuai dengan standar pelayanan publik. Selain itu, penyediaan sistem antrian digital dan layar informasi pelayanan juga akan sangat membantu efektivitas layanan di lapangan.

#### **5. Peningkatan Sosialisasi dan Literasi Masyarakat tentang Layanan Publik**

Dinas Pendidikan perlu mengoptimalkan sosialisasi informasi terkait prosedur layanan, hak dan kewajiban masyarakat, serta kanal pengaduan melalui media sosial, brosur, laman resmi, serta kerja sama dengan sekolah-sekolah. Sosialisasi yang intensif akan mendorong partisipasi aktif masyarakat serta meningkatkan pemahaman mereka terhadap sistem layanan yang ada.

#### **6. Penguatan Sistem Pengaduan dan Evaluasi Kinerja Layanan**

Pemerintah Kota Bandung perlu memastikan bahwa seluruh keluhan masyarakat ditangani secara sistematis, transparan, dan dapat ditindaklanjuti dengan baik. Sistem pengaduan online harus dilengkapi dengan fitur pelacakan status aduan. Selain itu, survei kepuasan masyarakat perlu dilakukan secara berkala sebagai bahan evaluasi dan dasar untuk pengambilan kebijakan yang lebih responsif.

#### **7. Membangun Budaya Organisasi yang Berorientasi pada Kepuasan Masyarakat**

Dinas Pendidikan diharapkan dapat membentuk budaya kerja yang menempatkan kepuasan masyarakat sebagai prioritas utama. Hal ini dapat dimulai dengan menciptakan suasana kerja yang profesional, kolaboratif, dan berorientasi pada perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*) melalui *reward and punishment system* yang adil.