

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Setelah penulis mengadakan pembahasan mengenai *Penilaian Masyarakat Terhadap Pelayanan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata di Kabupaten Bandung Barat* maka penulis dalam Bab ini akan menarik kesimpulan dan memberikan saran berdasarkan atas uraian yang telah penulis kemukakan dalam bab sebelumnya:

1. Dari hasil analisis dapat dilihat bahwa penilaian paling tinggi untuk pelayanan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata adalah respon pada sub variabel Kemampuan Berkomunikasi (*Communication Skills*), yaitu mayoritas responden sebanyak 18 orang atau 45% termasuk dalam kategori cukup baik dan paling sedikit sebanyak 5 orang atau 12,50% termasuk dalam kategori kurang baik.
2. Penilaian paling rendah dalam analisis ini adalah respon dalam sub variabel semangat kerja (*Work Spirits*). Mayoritas responden sebanyak 16 orang atau 40% termasuk dalam kategori baik dan paling sedikit sebanyak 11 orang atau 27,50% termasuk dalam kategori kurang baik.
3. Faktor yang perlu ditingkatkan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Bandung Barat adalah tepat waktu saat menghadiri kehadiran-kehadiran dalam masyarakat. Karena hasil angket menunjukkan nilai yang paling rendah yaitu responden menjawab

"Tidak Pernah Dilakukan" sebanyak 15%, *"Jarang Dilakukan"* sebanyak 15%, *"Kadang-Kadang"* sebanyak 37,50%, *"Sering Dilakukan"* sebanyak 27,50% sedangkan yang paling sedikit adalah responden yang menjawab selalu dilakukan yakni sebanyak 2 orang atau 5%.

4. Langkah- langkah yang dapat dilakukan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat oleh Disbudpar diantaranya adalah memiliki sikap jujur, bertanggung jawab, menciptakan suasana kerja yang kondusif, memberikan pelayanan yang merata kepada semua masyarakat, dan membuka diri untuk terus belajar.

B. Saran dan Rekomendasi

Saran dan Rekomendasi yang dapat diberikan oleh penulis adalah sebagai berikut:

- a. Faktor “Kemampuan Berkomunikasi” (*Communication Skills*) yang sudah direspon dengan sangat baik oleh masyarakat dapat dijadikan kekuatan/faktor pendorong untuk terjun lebih dalam ke masyarakat dan menjadikan kepariwisataan yang berbasis masyarakat sehingga tingkat kesejahteraan masyarakat di Kabupaten Bandung Barat dapat meningkat.
- b. Seperti yang tertera dalam Rencana Induk Pengembangan Pariwisata Kabupaten Bandung Barat, sudah saatnya Disbudpar melakukan *action plan* mengenai Grand Strategi kepariwisataan yang berbasis masyarakat.
- c. Kasubag Penyusunan Program dapat mulai membuat program-program pelatihan kepada pegawai dalam rangka meningkatkan kemampuan berkomunikasi (*Communication Skills*), agar mereka dapat berinteraksi dan menyampaikan informasi dengan tepat kepada masyarakat.
- d. Memberikan pelatihan-pelatihan yang berkualitas dalam bentuk “*soft competencies*” yaitu pelatihan dalam membangun potensi diri secara individual, karena pelatihan ini lebih banyak diperlukan terutama dalam pembentukan karakter dan perilaku staff yang sangat dibutuhkan dalam fungsi pelayanan kepada masyarakat.