

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berangkat dari rumusan masalah yang telah di paparkan sebelumnya dan setelah diteliti melalui teori Kualitas Layanan menurut Menurut Zeithaml, Parassuraman & Berry (dalam Hardiyansyah, 2011:11) dengan dimensi bukti fisik reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati. Maka dapat diketahui Kualitas Layanan Informasi Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Selatan, Studi Pada Akun Instagram @Kotajakartaselatan. Belum dengan berjalan optimal. Hal ini disebabkan oleh, masih terdapat dimensi yang kurang maksimal dalam pelaksanaannya. Salah satu dimensi yang belum optimal adalah Daya Tanggap.

Dimensi yang sudah berjalan dengan baik adalah **Bukti Fisik**, Kominfotik Jakarta Selatan menunjukkan komitmen dalam meningkatkan layanan melalui pemeliharaan fasilitas, perlengkapan, dan personel yang memadai serta beradaptasi dengan perkembangan teknologi. Pada dimensi **Keandalan**, Mereka secara konsisten memberikan informasi yang akurat dan relevan. Selain itu penggunaan Instagram telah efektif dalam mendukung keterbukaan informasi publik dan memenuhi ekspektasi masyarakat, yang merasa puas dengan konten yang disajikan. Pada dimensi **Daya tanggap** masih belum berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dari masih terdapat kendala seperti keterbatasan staf dan teknologi serta tantangan dalam membangun kepercayaan masyarakat. Feedback dari masyarakat menunjukkan bahwa ada kekurangan dalam respons terhadap komentar dan keluhan, yang menandakan perlunya peningkatan dalam kecepatan dan ketepatan tanggapan untuk membangun hubungan yang lebih baik dan meningkatkan kualitas layanan.

Selanjutnya pada dimensi **jaminan**, Masyarakat mengakui upaya tersebut dan merasa bahwa informasi yang disampaikan dapat dipercaya. Peningkatan berkelanjutan dalam kualitas konten dan komunikasi, serta perhatian terhadap keamanan data, akan terus memperkuat hubungan antara pemerintah dan

masyarakat serta meningkatkan kepercayaan publik. Pada dimensi **Empati** telah menunjukkan komitmen yang kuat terhadap empati dalam layanan informasi mereka melalui Instagram. Mereka secara aktif mencari umpan balik dari masyarakat dan beradaptasi dengan perubahan teknologi untuk tetap relevan. Konten edukasi yang disediakan juga dipandang positif dan bermanfaat oleh masyarakat.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Teoritis

1. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat menganalisis lebih dalam faktor penghambat lainnya terkait Kualitas Layanan Informasi Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Selatan, Studi Pada Akun Instagram @Kotajakartaselatan.
2. Bagi penelitian selanjutnya disarankan untuk dapat lebih menggali teori-teori relevan yang harus digali lebih dalam, khususnya tentang Kualitas Layanan Informasi.

5.2.2 Saran Praktis

Saran untuk pelaksanaan layanan informasi Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Selatan, Studi pada akun Instagram @Kotajakartaselatan. Pertama, Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Selatan dapat menambah jumlah staf yang khusus menangani interaksi di media sosial, khususnya pada akun Instagram @kotajakartaselatan. Pelatihan intensif juga perlu diberikan kepada staf ini untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam merespons dengan cepat dan tepat. Penggunaan alat bantu otomatisasi seperti chatbot juga bisa diimplementasikan untuk menangani pertanyaan umum, sehingga staf dapat fokus pada keluhan dan komentar yang lebih kompleks. Dengan demikian,

keterbatasan sumber daya manusia dapat diatasi, dan respons terhadap masyarakat dapat menjadi lebih cepat dan akurat.

Selain itu, penting untuk membangun kepercayaan masyarakat melalui transparansi dan komunikasi yang efektif. Pemerintah dapat lebih aktif dalam mengkomunikasikan upaya-upaya yang dilakukan untuk meningkatkan layanan, termasuk tantangan yang dihadapi. Membuat sistem notifikasi yang efektif dan memanfaatkan teknologi pemantauan real-time untuk memantau interaksi di Instagram juga dapat membantu memastikan setiap komentar dan keluhan segera ditanggapi. Melalui upaya-upaya ini, diharapkan kualitas layanan informasi dapat ditingkatkan, serta hubungan antara pemerintah dan masyarakat dapat menjadi lebih baik dan lebih kuat

