

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Perhubungan UPTD Terminal Purabaya Kota Surabaya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam aspek bukti langsung (*Tangible*), yang mempunyai indikator Kelengkapan fasilitas tempat pelayanan, penampilan pegawai dalam melayani layanan, dan kebersihan dan kenyamanan ruangan pelayanan. Pada dimensi ini masyarakat merasa puas dan sesuai dengan harapan masyarakat. Akan tetapi perawatan pada sarana dan prasarana perlu untuk diperhatikan agar penggunaan fasilitas dapat bertahan lama.
2. Dalam aspek kehandalan (*Reliability*) yang memiliki indikator Standar Pelayanan yang jelas, Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan, dan kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan. Dari hasil penelitian ini, masyarakat masih belum merasa puas di Dinas Perhubungan UPTD Terminal Purabaya Kota Surabaya, dikarenakan kedisiplinan pegawai yang kurang.
3. Aspek Ketanggapan (*Responsiveness*) pegawai dalam hal membantu masyarakat yang membutuhkan bantuan terutama masyarakat yang kebingungan sudah terlihat antara pegawai dan pengunjung yang saling berkomunikasi. Hal ini ditunjukkan dari pegawai yang mau membantu kesulitan yang dialami pengguna layanan. Dan tersedianya berbagai macam cara untuk melaporkan keluhan, kritik atau saran sebagai bukti bahwa UPTD Terminal Purabaya bersedia untuk menerima aspirasi dari masyarakat untuk meningkatkan kualitas terminal purabaya menjadi lebih baik lagi.
4. Dilihat dari aspek Jaminan (*Assurance*) khususnya keamanan lingkungan, masyarakat masih belum merasa puas, dikarenakan perilaku kru bis dalam menawarkan jasanya cenderung bersifat memaksa, selain itu adanya calo juga merugikan pengguna layanan, dalam hal ini UPTD Terminal Purabaya telah melakukan berbagai

tindakan tetapi masih tidak bikin jera Calo dan Kru bis yang berperilaku memaksa tersebut.

5. Aspek Empati (*Empathy*), yang diberikan pihak UPTD Terminal Purabaya Kota Surabaya, masyarakat merasa puas. Karena seluruh pengguna layanan dilayani tanpa dibeda bedakan sehingga menciptakan persepsi yang baik bagi masyarakat.

## 5.2. SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Pemeliharaan Sarana dan Prasarana perlu diperhatikan agar fasilitas dapat dipergunakan semaksimal mungkin, dan menyediakan tempat penukaran uang untuk masyarakat domestik agar tidak kesulitan ketika bertransaksi di Terminal Purabaya.
2. Peningkatan Kedisiplinan bagi pegawai pelayanan Terminal Purabaya dengan cara memberikan pelatihan, dan menerapkan sistem Reward dan Punishment, sehingga pegawai termotivasi untuk lebih disiplin.
3. Melakukan pengkajian berdasar keluhan, kritik, dan saran secara rutin. Sehingga setiap keluhan masyarakat dapat cepat diperbaiki, atau ditingkatkan kualitas pelayanannya.
4. Menindak lanjuti perilaku Kru bus yang menyimpang maupun calo dengan tegas, seperti ditindak lanjut melalui jalur hukum, sehingga para kru bus yang nakal maupun calo agar jera dan sebagai contoh kepada kru bus lain agar berperilaku sopan santun.
5. Menyediakan pembelian ticketing secara *online* didalam aplikasi maupun website. Sehingga lebih memudahkan pengguna jasa dan mengurangi jumlah calo yang ada.