

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Kualitas pelayanan bus sekolah di Kota Surabaya sudah bisa dikatakan baik, karena sudah adanya penambahan rute. Pada Tangible (Wujud Fisik) melihat fasilitas sarana dan prasarana pelayanan yang diberikan, kualitas yang diberikan sudah baik. Bus sekolah berjumlah 8 bus, dan yang aktif ada 5 bus yaitu bus 01, 05, 06, 07, 08 dan masih layak sekali dipakai untuk siswa menuju ke sekolah. Dan fasilitas juga sudah baik, cukup mudah untuk didapatkan dan infrastruktur pendukung telah memenuhi standard.

Reability (Kehandalan), kemampuan Dinas Perhubungan Kota Surabaya dalam memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kedisiplinan dari keberangkatan dan kepulangan bus sekolah menjadi bukti bahwa petugas mampu menyelesaikan pelayanan dengan baik dan secara akurat dan tepat waktu, namun beberapa pelajar ada yang masih mengeluh dalam kepulangan kadang terlambat.

Responsiveness (Respon/ tanggapan), kerelaan untuk menolong customer dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas. Dilihat dari pelayanan petugas, bus sekolah di Kota Surabaya untuk kualitas sudah baik, karena petugas selalu tanggap dalam memberikan pelayanan. dan mengenai keluhan yang timbul dari pelajar maupun orang tua siswa petugas selalu cepat untuk menanganinya. Assurance (Jaminan), merupakan kemampuan para petugas Dinas Perhubungan Kota Surabaya untuk menumbuhkan rasa percaya kepada pelanggan. Dalam pelayanan bus sekolah penyelesaian waktu yang dijanjikan petugas sudah baik. Sebagian pelajar mengatakan sangat senang dengan pelayanan yang diberikan bus sekolah, karena selalu tepat waktu dalam keberangkatan. Untuk prosedur dan persyaratan sudah baik, karena untuk naik bus sekolah di Kota Surabaya sangatlah mudah.

Untuk keamanan sangatlah terjaga, karena sering sekali pelajar lupa dengan bawanya, petugas selalu memberi informasi. Dan untuk sejauh ini belum pernah ada yang kehilangan barang bawaan, jadi untuk keamanannya sudah baik. Emphaty (Empati), sikap yang diberikan petugas kepada pelanggan. Dilihat dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan untuk pelayanan petugas sudah baik, karena petugas selalu memberikan perhatian kepada pelajar mengingatkan diwaktu turun. Selain itu Petugas juga

mempunyai sikap yang jujur, selalu mengembalikan barang yang ketinggalan di dalam bus.

5.2 Saran

Berikut ini adalah saran yang terkait kualitas pelayanan bus sekolah gratis pada Dinas Perhubungan Kota Surabaya :

1. Menambahkan identitas kendaraan yaitu berupa poster kecil/ stiker yang ditempel pada bagian depan dan belakang kendaraan yang berisi rute yang dilayani. Diharapkan dengan adanya penambahan tersebut, dapat memberikan informasi maupun kemudahan kepada pelanggan bus sekolah gratis di Kota Surabaya.
2. Kualitas sumber daya manusia dalam hal ini adalah memberi pelayanan (sopir/kernet) bus sekolah gratis, meski dapat dikatakan sudah melaksanakan tugasnya dengan baik, akan tetapi perlu kiranya ditingkatkan lagi melalui pembinaan dan pelatihan semua petugas, agar kualitas pelayanan menjadi lebih baik dan maksimal.
3. Menggunakan semua bus sekolah gratis untuk penambahan rute lagi, mengingat bahwa pelajar sangat membutuhkan transportasi yang layak untuk menuju ke sekolah.
4. Meningkatkan kerjasama dengan pihak-pihak terkait berkenaan pelayanan bus sekolah gratis seperti Dinas Pendidikan maupun dengan sekolah - sekolah di daerah Kota Surabaya untuk mensosialisasikan pelayanan bus sekolah gratis kepada pelajar.
5. Dalam program bus sekolah perlu dibuatkan peraturan yang berkaitan dengan program bus sekolah di Kota Surabaya ini, seperti dalam Peraturan Walikota Surabaya tentang bus sekolah atau dimasukkan layanan bus sekolah ini pada Peraturan Walikota Surabaya tentang pendidikan, agar landasan hukum dari program bus sekolah ini lebih kuat dan jelas yang selama ini kurang maksimal.