

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Skala pengukuran pada penelitian ini menggunakan skala *Likert* (1-5), yaitu dengan skala 1 (sangat tidak setuju) dan skala 5 (sangat setuju) baik untuk persepsi maupun preferensi. Berdasarkan skala pengukuran tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa jumlah rata-rata pada setiap indikator persepsi dengan tingkat kinerja terbesar pada dimensi *Reliability* yaitu indikator Kehandalan mengurai kemacetan lalu lintas (I.1) sebesar 4,13, Sedangkan untuk rata-rata tingkat kinerja terkecil adalah dimensi *Tangible* pada indikator Sistem drainase (I.16) yaitu sebesar 3,28. Berdasarkan hasil pengukuran tersebut, dapat dilihat bahwa keseluruhan indikator persepsi sudah di atas angka median (3).

Jumlah rata-rata pada setiap indikator preferensi memiliki dua rata-rata tingkat kepentingan terbesar pada dimensi *Tangible* yaitu pada indikator Marka jalan (I.11) dan Lampu Penerangan Jalan Umum (PJU) (I.12) sebesar 4,51. Sedangkan untuk rata-rata tingkat kepentingan terkecil adalah dimensi *Responsiveness* pada indikator Ketanggapan petugas (pemerintah) dalam menangani keluhan pengguna jalan (I.5) yaitu sebesar 4,36. Hasil pengukuran tersebut menunjukkan keseluruhan indikator preferensi sudah diatas angka median (3).

Berdasarkan kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA) terdapat dua prioritas perbaikan indikator yaitu pada Kuadran I (*Concrete Here*) yang merupakan area yang memuat indikator-indikator yang tingkat kepentingan tinggi namun kinerjanya tidak memuaskan (kepuasan yang diperoleh masih sangat rendah) yaitu pada variabel *Tangible* dengan indikator ke-16 mengenai kondisi jalan dan pada indikator ke-19 mengenai kebersihan *Underpass* Sriwijaya.

Hasil perhitungan dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) bahwa tingkat kepuasan pengguna jalan *Underpass* Sriwijaya adalah sebesar 75,63%. Jika dilihat dari kriteria tingkat kepuasan *Customer Satisfaction Index* (CSI) tingkat kinerja dan tingkat kepentingan (harapan) *Underpass* Sriwijaya masuk dalam kategori puas (66%-80.99% ). Nilai maksimum CSI adalah 100%, nilai CSI 50% atau lebih rendah menandakan kinerja layanan yang kurang baik, sedangkan nilai CSI 80% atau lebih tinggi mengindikasikan pengguna merasa puas terhadap kinerja layanan. Oleh karena itu, tingkat kinerja dan tingkat kepentingan (harapan) pada *Underpass* Sriwijaya masuk dalam kategori puas dengan kinerja layanannya.

Oleh karena itu berdasarkan kesimpulan diatas, maka dalam meningkatkan kepuasan pengguna terhadap pelayanan *Underpass* Sriwijaya, diperlukan perbaikan-perbaikan terhadap indikator-indikator tingkat kinerja yang masih perlu di tingkatkan lagi. Selain itu, kinerja layanan jika dilihat dari hasil analisis gap antara kinerja dengan harapan (kepentingan) pengguna jalan, meskipun sudah memenuhi kriteria puas pada kriteria *Customer Satisfaction Index* (CSI) namun, untuk keseluruhan indikator-indikatornya masih bernilai negatif pada analisis kesenjangan (gap) yang berarti masih perlu untuk ditingkatkan lagi. Perbaikan kinerja pelayanan *Underpass* tersebut dapat dilakukan secara bertahap berdasarkan prioritas perbaikannya. Perbaikan kinerja layanan ini dilakukan dengan harapan pengguna *Underpass* Sriwijaya akan merasa lebih puas atau bahkan sangat puas pada saat melintas, dan merasakan dampak positif setelah adanya *Underpass* tersebut.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, diharapkan pemerintah dapat memperbaiki dan meningkatkan kinerja-kinerja atribut pelayanan yang dianggap belum memenuhi harapan (kepentingan) para pengguna jalan. Pada penelitian lebih lanjut, diharapkan responden yang digunakan adalah responden yang melintasi *Underpass* Sriwijaya dengan menambahkan intensitas lalu lintas menggunakan parameter waktu kendaraan/jam atau kendaraan/hari pada karakteristik responden. Penggunaan variabel intensitas seperti intensitas jam puncak yaitu menghitung jumlah kendaraan yang melewati *Underpass* selama satu jam. Berdasarkan intensitas waktu tersebut akan menggabungkan fakta yang representatif dan sekaligus sirkulasi yang sangat besar.