BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan peneliti pada bab sebelumnya mengenai Kualitas Pelayanan Jasa Dinas Perhubungan Kota Bandung melaui Pelayanan Trans Metro Bandung, maka peneliti mengemukan beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Transparansi dalam Kualitas Pelayanan Jasa Dinas Perhubungan Kota Bandung melalui Pelayanan Trans Metro Bandung dapat dikatakan cukup transparan. Hal tersebut dilihat dari langkah yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung yang memberikan solusi bagi masyarakat pengguna Trans Metro Bandung untuk mempermudah dalam pembayaran tiket Trans Metro Bandung.
2. Akuntabilitas dalam Kualitas Pelayanan Jasa Dinas Perhubungan Kota Bandung melalui Pelayanan Trans Metro Bandung cukup dapat dipertanggungjawabkan. Setiap pelaksanaan dalam pengoperasian bus Trans Metro Bandung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang menggunakan Trans Metro Bandung dibentuk dalam pelaporan teks dokumen yang diberikan kepada Dinas Perhubungan Kota Bandung.
3. Kondisi dalam Kualitas Pelayanan Jasa Dinas Perhubungan Kota Bandung melalui Pelayanan Trans Metro Bandung sudah cukup efektif dan efisien. Hal ini dilihat dari pelayanan yang diberikan petugas Trans Metro Bandung

kepada masyarakat yang menggunakan Trans Metro Bandung secara baik dan benar.

4. Partisipasi dalam Kualitas Pelayanan Jasa Dinas Perhubungan Kota Bandung melalui Pelayanan Trans Metro Bandung sudah cukup partisipastif dengan sosialisasi yang dilakukan agar keberadaan jasa transportasi Trans Metro Bandung lebih banyak diketahui oleh masyarakat.
5. Kesamaan hak dalam Kualitas Pelayanan Jasa Dinas Perhubungan Kota Bandung melalui Pelayanan Trans Metro Bandung cukup baik. Ini terlihat dari pemberian pelayanan yang diberikan oleh petugas Trans Metro Bandung yang demokratis.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban dalam Kualitas Pelayanan Jasa Dinas Perhubungan Kota Bandung melalui Pelayanan Trans Metro Bandung cukup adil. Hal ini terlihat dari pelayanan yang diberikan oleh petugas Trans Metro Bandung tidak membeda – bedakan masyarakat yang menggunakan Trans Metro Bandung.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang sudah peneliti kemukakan, maka peneliti mengemukakan beberapa saran yang dapat dijadikan bahan masukan dan pertimbangan oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam memberikan pelayanan jasa transportasi Trans Metro Bandung. Saran – saran tersebut antara lain :

1. Dinas Perhubungan Kota Bandung harus lebih meningkatkan lagi transparansi dalam proses pelayanan publiknya antara petugas dengan petugas maupun petugas dengan masyarakat, melalui penyampaian informasi, kejelasan dan konsisten dalam pelayanan Trans Metro Bandung.
2. Dinas Perhubungan Kota Bandung harus lebih menaati peraturan yang ada untuk dapat lebih menciptakan akselerasi pelayanan kepada masyarakat yang menggunakan Trans Metro Bandung. Pelaksanaan pelayanan Trans Metro Bandung juga perlu dilakukan sosialisasi yang lebih, supaya masyarakat lebih mengetahui akan keberadaan jasa transportasi Trans Metro Bandung di Kota Bandung.
3. Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam penggunaan anggaran harus dapat diminimalisir lagi agar tidak terjadi pemborosan anggaran. Penggunaan anggaran harus lebih diperhatikan, agar pemakaian anggaran sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan dalam pengoperasian bus Trans Metro bandung.
4. Dinas Perhubungan Kota Bandung harus melakukan metode partisipatif dengan sungguh – sungguh, supaya tingkat partisipasi masyarakat sebagai pengguna Trans Metro Bandung meningkat.
5. Petugas Trans Metro Bandung dalam memberikan pelayanan jasa transportasi kepada masyarakat diharapkan tidak membeda – bedakan suku, ras, ataupun agama, dan golongan. Pelayanan yang berkualitas dengan perlahan – lahan akan meningkatkan kepercayaan masyarakat untuk menggunakan Trans Metro Bandung.

6. Petugas Trans Metro Bandung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat diharapkan lebih mencegah terjadinya kepentingan – kepentingan pribadi dan lebih mengedepankan kepentingan masyarakat yang menggunakan Trans Metro Bandung.