BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian-uraian yang telah dipaparkan peneliti dalam hasil penelitian dan pembahasan, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan dari Kualitas Pelayanan Perusahaan Umum (Perum) Damri Kota Bandung sebagai berikut :

1. Transparansi yang dilakukan oleh Perum Damri dalam hal keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan dinilai peneliti masih kurang baik karena masih banyak hal-hal yang tidak dijelaskan secara detail oleh Perum Damri, dalam hal peraturan dan prosedur juga tentang penentuan jalur operasi bus yang ditentukan oleh Perum Damri membuat pelayanan tidak efektif bagi pelanggan untuk sampai ditempat tujuan. Dalam kemudahan memperoleh informasi juga bagi masyarakat masih sulit untuk mendapatkannya, meskipun Perum Damri mempunyai *website* sendiri namun tidak dijelaskan mengenai detail pelayanannya.
2. Akuntabilitas pelayanan yang dimiliki oleh apatratur Perum Damri juga terlihat masih kurang baik, hal ini dikarenakan kurang baiknya kinerja aparatur dalam menyediakan bus yang layak bagi pelanggan, penetapan tarif angkutan yang tidak pernah secara terbuka diungkapkan kepada masyarakat, dan produk pelayanan berupa bus masih banyak yang mencemari lingkungan dengan polusi udara berupa asap tebal, meski tidak semuanya kondisi bus seperti itu dan ada juga bus dengan kondisi baik yang membuat penumpang nyaman.
3. Kondisional pelayanan Bus Damri di Kota Bandung masih mengalami kesenjangan antara biaya dan fasilitas yang diberikan, meskipun Perum Damri menetapkan harga yang relatif lebih murah, namun kondisi bus non AC yang tidak

nyaman untuk dinaiki tidak sesuai dengan kesetaraan pelayanan. Dari segi efektifitas, menggunakan Bus Damri rasanya kurang efektif untuk mencapai tempat tujuan, karena jalur operasi bus yang sudah ditentukan dan tidak bisa mengantar pelanggan sesuai tempat tujuan yang diinginkan.

4. Partisipatif masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Perum Damrin masih sangat minim, keterlibatan masyarakat dalam memberikan saran, kritik, dan aspirasi mereka kepada Perum Damri masih sangat kurang, meskipun Perum Damri mempunyai kotak keluhan pelanggan, *website* dan akun di jejaring sosial *Facebook,* tetap saja kurang dimanfaatka dengan baik oleh pelanggan.
5. Kesamaan hak yang diberikan oleh Perum Damri dalam penyelengaraan pelayanan kepada masyarakat Kota Bandung menurut peneliti berjalan cukup baik, tidak ada tindakan diskriminatif oleh aparatur kepada pelanggan, semua pelanggan diperlakukan dengan adil.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban dalam pelayanan Bus Damri di Kota Bandung dapat berjalan sesuai karena kedua belah pihak antara Perum Damri dan pengguna bus Damri (pelanggan) mampu menyadari hak-hak dan kewajibannya masing-masing sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang ada.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan penarikan kesimpulan yang dilakukan oleh peneliti di atas, maka peneliti mengaajukan beberapa saran sebagai berikut :

1. Perum Damri harus lebih memanfaatkan media internet sebagai tempat untuk menyampaikan pelayanannya secara terbuka dan detail yang dibutuhkan

masyarakat, namun juga harus diimbangi dengan timbal balik dan produk pelayanan yang harus diperbaharui.

2. Penyediaan Bus Damri harus mampu diperbaiki dengan menarik jumlah bus yang mencemari lingkungan dan rusak dan menggantinya dengan armada bus yang baru, baik itu AC atau juga non AC.
3. Perum Damri harus mampu berinovasi dengan menyediakan jasa transportasi selain bus, dengan menyediakan jasa angkutan setara dengan taksi, sehingga dapat lebih efektif dalam mengantarkan pelanggan ketempat tujuan, tentu saja dengan tarif yang efisien.
4. Adanya *website* sangat perlu diperbaiki dengan menyediakan kolom keluhan pelanggan didalamnya dan memuat informasi mengenai detail tarif, jalur operasi, dan jumlah bus, melalui akun *Facebook* juga harus sering melakukan *update* informasi disertai timbal balik.
5. Aparatur harus lebih mampu memanjakan penumpang bus dengan sikap tidak diskriminatif yang tetap dipertahankan dan mampu mendengarkan keluhan masyarakat.
6. Antara hak dan kewajiban yang sudah berjalan baik, aparatur harus lebih meningkatkan dan lebih sadar dengan hak dan kewajibannya sebagai penyelenggara pelayanan.