

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan peneliti pada bab sebelumnya mengenai Kualitas Pelayanan Publik Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam pengelolaan Bandros, maka peneliti mengemukakan beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Transparansi dalam Kualitas Pelayanan Publik Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam pengelolaan Bandung *Tour On Bus*, dapat dilihat dari langkah yang telah dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam memberikan informasi. Ini terlihat dari adanya perubahan dalam teknis pembelian tiket Bandros sehingga memudahkan masyarakat dalam pembayaran tiket Bandros. Namun dalam hal ini masih belum adanya papan informasi pada shelter-shelter sehingga masyarakat kurangnya informasi mengenai Bandros dan tidak tau tata cara menaiki Bandros.
2. Akuntabilitas dalam Kualitas Pelayanan Publik Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam pengelolaan Bandung *Tour On Bus*, dapat dilihat dari adanya manfaat yang dirasakan oleh masyarakat dari pelayanan Bandros yang sudah diterima. Upaya-upaya atau proses proses penyelenggaraan pelayanan telah dilakukan, mulai dari perencanaan program yang efektif dan efisien. Namun dalam hal ini masih kurangnya petugas akan kebersihan hal ini dapat di lihat pada saat akan menaiki Bandros.
3. Kondisi dalam Kualitas Pelayanan Publik Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam pengelolaan Bandung *Tour On Bus* dilihat dari pelayanan yang

diberikan petugas Bandros kepada masyarakat yang menggunakan Bandros secara baik dan benar.

4. Partisipasi dalam Kualitas Pelayanan Publik Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam pengelolaan Bandung *Tour On Bus*, dapat dilihat dari adanya partisipasi masyarakat dengan telah tercapainya target yang di dapat oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung. Akan tetapi masih diperlukan adanya sosialisasi ataupun iklan agar keberadaan jasa transportasi wisata Bandros lebih banyak diketahui oleh masyarakat Kota Bandung maupun luar Kota Bandung.
5. Kesamaan hak dalam Kualitas Pelayanan Publik Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam Bandung *Tour On Bus*, dilihat dari pemberian pelayanan yang diberikan oleh petugas Bandros yang demokratis. Pelayanan yang diberikan tidak membeda-bedakan suku, ras, agama, dan golongan akan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam melakukan pelayanan.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban dalam Kualitas Pelayanan Publik Dinas Perhubungan Kota Bandung dalam pengelolaan Bandung *Tour On Bus*, dilihat dari pelayanan yang diberikan oleh petugas Bandros tidak membeda – bedakan masyarakat yang menggunakan Bandros. Masyarakat juga memiliki akses untuk menyampaikan keluhan atau saran melalui telepon, media sosial atau menyampaikan secara langsung.

## 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 wisata Bandros *On Bus*. 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 Bandros
2. Dinas Perhubungan Kota Bandung harus lebih menaati peraturan yang ada untuk dapat lebih menciptakan akselerasi pelayanan kepada masyarakat yang menggunakan Bandros. Pelaksanaan pelayanan Bandros juga perlu dilakukan sosialisasi yang lebih, supaya masyarakat lebih mengetahui akan keberadaan jasa transportasi wisata Bandros 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 Bandros.
4. Dinas Perhubungan Kota Bandung harus melakukan metode partisipatif dengan sungguh - sungguh, supaya tingkat partisipasi masyarakat sebagai pengguna dan melakukan sosialisai di berbagai tempat sehingga partisipasi masyarakat dapat meningkat.

5. Petugas Bandros 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 Bandros.
6. Petugas Bandros dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat diharapkan lebih mencegah terjadinya kepentingan – kepentingan pribadi dan lebih mengedepankan kepentingan masyarakat yang menggunakan Bandros.