BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan peneliti pada bab sebelumnya mengenai Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik melalui *Electronic Ticketing* (*e-ticketing*) di PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung, maka peneliti mengemukan beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Transparansi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik melalui *e-ticketing* di PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung dapat dikatakan cukup transparan. Hal tersebut dilihat dari adanya petugas PT. Kereta Api (Persero) yang memberikan solusi bagi masyarakat yang memiliki kendala dalam pemesanan tiket
2. Akuntabilitas dalam peningkatan kualitas pelayanan publik melalui *e-ticketing* di PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung cukup dapat dipertanggungjawabkan. Setiap pelaksanaan pelayanan pemesanan tiket dibentuk dalam pelaporan teks dokumen yang diberikan kepada KADAOP 2 Bandung.
3. Kondisi PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung dalam peningkatan kualitas pelayanan publik melalui *e-ticketing* sudah cukup efektif dan efisien. Hal ini dilihat dari hematnya waktu dalam pemesanan tiket kereta api tanpa melakukan antrean terlebih dahulu.

4. Partisipasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung sudah cukup partisipastif dengan seringnya dilakukan sosialisasi.
5. Kesamaan hak dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung cukup baik. Ini terlihat dari pemberian pelayanan yang demokratis.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung cukup adil. Hal ini terlihat dari tidak membeda-bedakan masyarakat yang akan memsan tiket.

5.2 SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang sudah peneliti kemukakan, maka peneliti mengemukakan beberapa saran yang dapat dijadikan bahan masukan dan pertimbangan oleh PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung dalam pelaksanaan pelayanan melalui *e-ticketing*. Saran-saran tersebut antara lain :

1. PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung harus lebih meningkatkan lagi transparansi dalam proses pelayanan publiknya antara petugas dengan petugas maupun petugas dengan masyarakat, melalui penyampaian informasi, kejelasan dan konsisten untuk pelaksanaan *e-ticketing*.
2. PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung harus lebih menaati peraturan yang ada untuk dapat lebih menciptakan akselerasi pelayanan kepada masyarakat melalui *e-ticketing*. Pelaksanaan *e-ticketing* juga perlu dilakukan

sosialisasi yang lebih supaya masyarakat lebih mengetahui akan keberadaannya di PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung.

3. PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung dalam penggunaan anggaran harus dapat diminimalisir lagi agar tidak terjadi pemborosan anggaran. Tingginya keluhan yang disebabkan karena kurangnya operator *call center* menjadikan layanan *e-ticketing* belum berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Diharapkan operator *call center* dapat diperbanyak lagi dan biaya administrasi dapat dikurangi ataupun dihilangkan (bebas pulsa).
4. PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung harus melakukan metode partisipatif dengan sungguh – sungguh, supaya tingkat partisipasi masyarakat meningkat.
5. PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat diharapkan tidak membeda – bedakan suku, ras, ataupun agama, dan golongan. Pelayanan yang berkualitas dengan perlahan – lahan akan meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung.
6. PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung dalam memberikan pelayanan kepada diharapkan lebih mencegah terjadinya kepentingan – kepentingan pribadi dan lebih mengedepankan kepentingan masyarakat.