(Word to PDF Converter - Unregistered)

http://www.Word-to-PDF-Converter.netBAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

1 Kesimpulan

Setelah peneliti mengadakan pembahasan mengenai Pengaruh Implementasi Kebijakan *Electronic Ticketing* terhadap Pelayanan Publik di PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi 2 Bandung, maka penulis dalam Bab ini akan menarik kesimpulan dan memberikan saran berdasarkan atas uraian yang telah penulis kemukakan dalam bab sebelumnya:

1. Implementasi kebijakan *E-Ticketing* di PT KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung memiliki persentase skor sebesar 73,24% termasuk dalam kategori Kuat. Artinya implementasi kebijakan *E-Ticketing* di PT KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung sudah berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan.
2. Pelayanan Publik di PT KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung memiliki persentase skor sebesar 68,66% termasuk dalam kategori Kuat. Artinya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah berjalan sesuai prosedur, dan memberikan kontribusi pelayanan yang prima.
3. Pengaruh implementasi kebijakan *E-Ticketing* terhadap Pelayanan Publik di PT KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung mempunyai tingkat korelasi **cukup tinggi** yaitu sebesar 0,442. Sedangkan nilai uji hipotesisnya menunjukan nilai yang

signifikan yaitu 4,616, dimana *t* tabel nya adalah sebesar 1,898, hal itu berarti menunjukan penolakan Ho dan penerimaan terhadap Ha. Yaitu terdapat pengaruh antar implementasi kebijakan implementasi kebijakan *E-Ticketing* terhadap Pelayanan Publik di PT KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung. Dengan determinasi sebesar 19,54% yang berarti bahwa implementasi kebijakan *E-Ticketing* mempengaruhi Pelayanan Publik di PT KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung sebesar 19,54% dan sisanya sebesar 80,46% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

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. KAI (PERSERO) DAOP 2 Bandung, hendaknya melakukan sosialisasi Sistem *E-Ticketing* agar masyarakat dapat mengetahui adanya Sistem

E-Ticketing tersebut dan masyarakat dapat melakukan pelayanan publik melalui Sistem *E-Ticketing* tersebut dibandingkan dengan cara manual.

3. PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung diharapkan lebih mencegah terjadinya kepentingan – kepentingan pribadi dan lebih mengedepankan kepentingan masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.