

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Setelah melakukan pengamatan dan menganalisis temuan data maupun dokumentasi yang ada di Dinas Perhubungan Kota Surabaya mengenai Kualitas Pelayanan Bus Sekolah di Kota Surabaya dalam meningkatkan kualitas pelayanannya, berdasarkan fokus penelitian yaitu *Tangible* (berwujud), *Reability* (Kehandalan), *Responsivenss* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati) yang dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. *Tangible* (bukti fisik). Berdasarkan hasil pengamatan pada fokus tangible, dapat disimpulkan bahwa fokus *tangible* ini masih kurang baik. Pada indiktaor penampilan petugas dalam melakukan pelayanan sudah sesuai dengan peraturan yang diberlakukan Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Petugas melayani dalam kondisi sehat. Pada kenyamanan daya angkut yang tidak sesuai, kaca film yang pada beberapa bus masih dibawah standar, fasilitas kebersihan masih kurang, alat pemecah kaca yang pada bus kecil tidak tersedia, lampu senter tidak tersedia, wifi hanya ada pada beberapa bus dan tidak dapat digunakan dengan maksimal, informasi mengenai pelayanan tidak tersedia dalam bus, dan kedisiplinan durasi waktu dalam menaikkan serta menurunkan penumpang tidak dapat diprediksi.
2. *Reability* (kehandalan) yang dimiliki oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya sudah terlaksana dengan baik akan tetapi masih perlu ditingkatkan lagi. Hal ini dapat dilihat dari kegiatan pengembangan kompetensi diadakan sebanyak 1x dalam satu tahun. Pada pelaksanaan SOP seperti pengemudi telah

mengutamakan keselamatan dan kelancaran lalu lintas. Pengemudi mengangkut siswa berdiri melebihi dari ketentuan yang ada. Untuk penanganan penumpang pada saat bus mengalami mogok, pengemudi telah menangani dengan baik. Bus sekolah dikemudikan di lajur paling kiri. Untuk menaikkan dan menurunkan penumpang berhenti di sembarang tempat dan tidak selalu berhenti di halte. Saat kendaraan berjalan, pintu dalam keadaan tertutup. Pengemudi menjalankan bus dengan tidak melebihi batas maksimal kecepatan. Pengemudi hanya melayani siswa sesuai trayek yang ditentukan.

3. *Responsiveness* (daya tanggap) yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya dalam menjalankan program Bus Sekolah di Kota Surabaya sudah terlaksana dengan baik. Informasi terkait pengaduan pelayanan telah di tempel di kaca bus ruang penumpang bagian depan dan di pintu bagian dalam.
4. *Assurance* (jaminan) yang diberikan oleh petugas Dinas Perhubungan Kota sudah terlaksana dengan baik. Pada indikator identitas kendaraan sudah terdapat pada bagian depan dan belakang bus berupa nomor kode bus. Untuk usia kendaraan bus sekolah paling lama tahun 2002. Jumlah armada bus sekolah sebanyak 10 bus dan seluruh armada bus sekolah dioperasikan 100%.
5. *Empathy* (empati) yang diberikan oleh petugas Dinas Perhubungan Kota Surabaya dalam menjalankan program Bus Sekolah di Kota Surabaya sudah terlaksana dengan baik. Tidak terdapat sikap diskriminatif pada para pengemudi bus sekolah. Pengemudi selalu menyediakan tempat duduk prioritas bagi siswa disabilitas atau cedera kaki.

6. Secara umum Kualitas Pelayanan Bus Sekolah di Kota Surabaya dapat dikatakan sudah baik akan tetapi masih perlu peningkatan beberapa indikator yang ada di dalam fokus *tangible* dan *reability*.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti mencoba memberikan saran sebagai berikut:

1. Pada fokus *tangible* perlu adanya penambahan kaca film pada bus kecil agar penumpang tidak silau. Perlu adanya penambahan 1 (satu) tempat sampah lagi di tiap bus sekolah. Perlu adanya lampu senter di tiap bus sekolah.
2. Pada fokus *reability* perlu adanya penambahan halte-halte yang diperuntukkan untuk menaikkan dan menurunkan siswa.
3. Perlu adanya tambahan armada dan rute bus yang mencakup seluruh titik-titik ujung dari Kota Surabaya.