

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diperoleh kesimpulan :

1. Hasil tanggapan responden terhadap dua belas indikator pengukuran efektivitas mendapatkan hasil bahwa seluruh indikator masih terdapat nilai yang menandakan cukup efektif. Namun dari dua belas indikator pengukuran efektivitas, nilai yang menandakan cukup efektif tinggi terdapat pada indikator keluwesan adaptasi dengan persentase 23% dan pada indikator produktivitas dengan persentase 16%.
2. Hasil keseluruhan tanggapan responden mendapatkan hasil bahwa pelayanan publik angkutan umum *feeder* wira-wiri Kota Surabaya dikatakan efektif dengan persentase sebesar 53%.

#### 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dapat disarankan sebagai berikut :

1. Dinas Perhubungan Kota Surabaya perlu meningkatkan jumlah angkutan umum *feeder* wira-wiri sehingga penumpang dapat menemukan angkutan tersebut dengan mudah.
2. Dinas Perhubungan Kota Surabaya perlu mengevaluasi petugas angkutan umum *feeder* wira-wiri agar lebih bisa menyesuaikan dengan berbagai karakter penumpang dan/atau tidak terdapat keterbekuan suasana di dalam angkutan umum *feeder* wira-wiri Kota Surabaya.

3. Bagi penelitian selanjutnya perlu adanya pengembangan penelitian terkait kinerja pegawai terhadap pelayanan angkutan umum di Kota Surabaya dari persepsi pengguna angkutan umum, pemilik angkutan umum atau instansi yang menangani angkutan umum.