

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1.Simpulan

Dari pengamatan yang dilakukan peneliti dengan teori dimensi pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, Berry dan Parasuraman sebagai teori pendekatan, berikut simpulan penelitian :

1. Dari dimensi Tangible atau bukti fisik penumpang telah merasa pelayanan berkualitas baik pada parameter penampilan petugas, namun belum berkualitas pada petugas, yang mana hanya ada pengemudi tanpa didampingi kondektur dan hal ini menyulitkan kedua pihak baik pengemudi karena harus melakukan double job dan penumpang yang harus antre membayar ketika hendak turun bersamaan dengan banyak penumpang lainnya. Kelayakan armada juga mendapatkan nilai baik dari penumpang, karena menurut penumpang armada kini jauh lebih berkualitas dari armada-armada sebelumnya. Namun, belum cukup berkualitas fasilitas di dalamnya yang hanya mencakup audio, video dan AC. Penumpang menginginkan fasilitas tambahan lainnya untuk menunjang kebutuhan serta kenyamanannya dalam menggunakan jasa layanan yang disediakan perum Damri.

2. Untuk dimensi reliability atau kehandalan, perum Damri mendapatkan kepuasan dari penumpang pada parameter kemampuan pengemudi, karena sebagian besar pengemudi bus Damri telah mendapatkan pendidikan dan pelatihan sertasertifikasi pengemudi professional yang turut menjadikan rendahnya angka kecelakaan pada bus Damri. Lain halnya dengan parameter memiliki standar pelayanan yang jelas ini belum menjadi mendapatkan nilai yang baik dari masyarakat, sebenarnya perum Damri memiliki standar pelayanan yang jelas namun rerata petugasnya mengabaikan hal tersebut dan tidak melaksanakan standarlayanan yang ada. Ketepatan waktu pun masih jauh dari kata berkualitas baik, karena bus Damri tidak memiliki jadwal keberangkatan yang jelas hanya memiliki time table yang tidak dapat juga dipertanggungjawabkan keakuratannya.
3. Selanjutnya dimensi assurance atau jaminan, perum Damri mendapatkan penilaian berkualitas baik dari parameter jaminan keamanan dari penumpang. Hampir semua penumpang sepakat bahwa bus Damri aman dan didukung dengan data rendahnya tingkat kecelakaan yang terjadi. Namun dua parameter lainnya masih belum bisa dikatakan berkualitas baik pada parameter kepastian biaya, karena penumpang khususnya pada trayek Cicaheum-Cibeureum seringkali diharuskan membayar tarif lebih mahal dari tarif yang berlaku. Sama halnya dengan parameter legalitas pelayanan yang belum dapat dikatakan berkualitas baik, karena saat ini

penumpang sudah tidak pernah mendapatkan karcis sebagai bukti pembayaran yang sah dan bentuk dari legalitas pelayanan.

4. Dimensi responsiveness atau dayatanggap, memiliki dua parameter yakni: merespon pelanggan dan menanggapi keluhan pelanggan. Kedua parameter tersebut belum berkualitas baik karena jarang sekali petugas merespon penumpang dengan melakukan senyum, salam, dan sapa terlebih dahulu dalam rangka memberikan pelayanan yang baik. Mengenai keluhan juga, sebenarnya menurut pengamatan peneliti tidak banyak penumpang yang memiliki keluhan langsung menyampaikannya, kebanyakan hanya menyimpannya sendiri tanpa disampaikan pada petugas. Namun adapun kejadian penumpang menyampaikan keluhan, petugas hanya pada sampai tahap merespon tanpa melakukan tindak lanjut untuk meminimalisir keluhan penumpang tersebut.
5. Terakhir, pada dimensi empathy atau empati, pada parameter mendahulukan kepentingan pelanggan, mendapatkan nilai berkualitas baik dari penumpang. Karen apada parameter ini petugas memang seringkali terlihat mendahulukan kepentingan pelanggan. Namun berbeda dengan parameter ramah dan sopan, yang hanya mendapatkan penilaian berkualitas dari segi kesopanan dan tidak dengan ramah. Karen amenurut penilaian penumpang petugas Damri tidak cukup ramah untuk mendapatkan nilai baik pada keramahan.

## **5.2. Saran**

### **5.2.1 Akademis**

Penelitian lanjutan melalui variable yang sama dengan menambah variable serta pendekatan lain, dapat menghasilkan output yang semakin komprehensif dan bermanfaat bagi pengembangan ilmu pemerintahan khususnya pada manajemen dan kebijakan pemerintahan

### **5.2.2 Praktis**

1. Perum Damri dapat menerapkan serta melaksanakan secara nyata visi, misi, nilai, komitmen layanan serta janji layanan dan standar pelayanan yang dimiliki. Peneliti yakin bila perum damri melaksanakan hal tersebut, akan menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Karena dalam keseluruhan hal di atas, mencakup hal-hal yang harus ada dalam 5 dimensi pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, Berry, dan Parasuraman
2. Perum Damri dapat bekerjasama dengan Dishub terkait pengadaan halte serta perawatannya untuk kemudian dapat menerapkan keharusan naik-turun di halte
3. Alangkah baiknya bila perum damri dapat berorientasi pada kepuasan masyarakat, bukan hanya pada pendapatan, seperti yang kita ketahui, cara termudah untuk menilai apakah suatu pelayanan cukup berkualitas atau tidak adalah dengan bertanya langsung kepada penumpang selaku konsumen. Penumpang pasti memberikan ulasan

yang jujur dan hal itu dapat dijadikan acuan untuk memperbaiki kualitas pelayanan.

4. Lebih memerhatikan kesejahteraan pegawai guna meningkatkan kualitas pelayanan, dapat dilakukan dengan menerapkan tunjangan kinerja dengan cara memberikan setiap pengemudi kotak kepuasan pelayanan yang dapat diisi oleh penumpang ketika hendak turun. Yang mana, bila kotak kepuasan tersebut lebih banyak diisi dengan symbol puas, pengemudi mendapatkan tunjangan kinerja yang disesuaikan. Hal ini dapat memicu pengemudi untuk memberikan pelayanan terbaik.
5. Mengembangkan system transportasi berbasis teknologi informasi dengan menerapkan GPS di tiap armada yang kemudian masyarakat dapat melacak lokasi bus dan berapa lama waktu tunggu yang dibutuhkan untuk mendapat bus tersebut.
6. Menerima keluhan, kritik dan saran dari penumpang guna memperbaiki pelayanan serta menyesuaikan dengan harapan penumpang. Dapat dilakukan dengan menaruh kotak kritik dan saran beserta kertas dan pulpen atau cukup dengan menempelkan informasi, kemana penumpang dapat mengirimkan keluhan, kritik dan saran yang mereka miliki.