

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **1.1 Simpulan**

1. Simpulan dari hasil penelitian ini adalah berdasarkan isi kebijakan dan pembagian potensi, implementasi kebijakan terlaksana dengan baik sesuai arahan yang dilakukan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasional II Kota Bandung dengan hasil Stasiun Kiaracondong melakukan peningkatan yang signifikan dari tahun 2010 lalu.

Berdasarkan isi kebijakan kepentingan yang terpengaruhi oleh kebijakan dalam implementasi kebijakan Standar Pelayanan Minimum adalah petugas Stasiun Kiaracondong dan Masyarakat. Sumber daya manusia (petugas) yang ada di Stasiun Kiaracondong sudah melakukan pelayanan yang hampir optimal.

Berdasarkan pembagian Potensi, kewenangan yang dimiliki masing-masing petugas di Stasiun Kiaracondong merupakan kewenangan telah diatur dan ditetapkan dengan stuktur organisasi yang di kepalai oleh Kepala Stasiun Kiaracondong Kota Bandung dalam menjalankan implementasi pelayanan mengacu pada Buku Informasi Perkeretaapian yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Republik Indonesia.

Faktor pendukung dalam implementasi kebijakan pelayanan petugas yang bertugas sangat kompeten menjalankan tugas dan fungsinya dalam melakukan

pelayanan, terdapatnya sarana dan prasarana yang memadai untuk memberikan kenyamanan saat berada di stasiun. Masyarakat pengguna jasa kereta api dilayani oleh petugas sesuai dengan tugasnya. Dan adanya kepastian pelayanan dan dapat dipertanggung jawabkan.

Selain faktor pendukung, peneliti menyimpulkan faktor penghambat dalam implementasi kebijakan pelayanan minimum yang ada di Stasiun Kiaraconong, yaitu: Kurangnya kesadaran masyarakat untuk mencari informasi atas perubahan yang dilakukan oleh Stasiun Kiaracondong dan kurang terciptanya keinginan untuk bersama-sama membangun pelayanan publik yang lebih baik dan optimal.

2. Upaya yang dilakukan pihak Stasiun Kiaracondong dalam mengatasi hambatan implementasi kebijakan Standar Pelayanan Minimum adalah terus bersosialisasi agar masyarakat lebih mengenal Stasiun Kiaracondong dan agar merasakan keoptimalan pelayanan yang diberikan oleh petugas yang ada di Stasiun Kiaracondong.

## 1.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, hasil penelitian, dan kesimpulan yang telah dijabarkan sebelumnya, maka penulis mengajukan saran sebagai berikut:

### 1. Saran Teoritis

Dalam menjalankan kebijakan Standar Pelayanan Minimum (SPM) di Stasiun Kiaracandong Kota Bandung masih terdapat faktor lain untuk penelitian di bidang yang berbeda di luar implementasi. Penelitian pada tinjauan implementasi kebijakan Standar Pelayanan Minimum (SPM) di Stasiun Kiaracandong Kota Bandung merupakan variabel yang penting untuk melengkapi model implementasi, agar pelayanan yang diberikan dapat optimal.

Bagi peneliti lanjutan melalui variabel yang sama dengan menambahkan variabel lain serta pendekatan lainnya selain implementasi seperti perumusan, atau evaluasi dapat diperoleh secara langsung hasil yang bermanfaat bagi pengembangan Ilmu Pemerintahan.

### 2. Saran Praktis

- a. Saat melakukan sosialisasi oleh para petugas Stasiun Kiaracandong harus tepat sasaran, kepada masyarakat yang tidak mengerti memakai internet. Terlebih masih banyak masyarakat yang acuh terhadap perubahan yang dilakukan Stasiun Kiaracandong

- b. Sosialisasi yang dilakukan memakai cara dua arah agar masyarakat sebagai pengguna pelayanan jasa kereta api bisa bertanya bila tidak mengerti apa yang diucapkan petugas.
- c. Membuat acarapenyuluhan ke masyarakat dengan pendekatan sekitar Stasiun Kiaracandong agar terciptanya dukungan masyarakat yang dapat mendukung program-program yang dilakukan petugas Stasiun Kiaracandong.