

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik simpulan bahwa kinerja Dinas Perhubungan Kota Batam dalam meningkatkan kualitas pelayanan transportasi umum telah baik, namun belum optimal karena terdapat kekurangan pada sejumlah aspek. Adapun simpulan yang diperoleh oleh peneliti sebagai berikut:

1. Dinas Perhubungan Kota Batam dalam menyelenggarakan pelayanan transportasi umum kepada masyarakat telah cukup baik, dapat dilihat dari indikator kinerja yang diungkapkan oleh Pasuraman (Zaenal, 2016:56) yaitu aspek *tangible* masih belum optimal, dapat dilihat dari jumlah halte yang belum memadai karena kegiatan pelebaran jalan sehingga banyak halte yang semula telah baik terpaksa harus digusur atau dibongkar. Aspek *reliability* sudah baik, terlihat dari para pegawai dan petugas telah menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat. Aspek *responsiveness*, Dinas Perhubungan Kota Batam telah merespon seluruh keluhan dan kebutuhan dari masyarakat. Selanjutnya Aspek *assurance*, pegawai Dinas Perhubungan Kota Batam sudah memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik serta sopan santun memberikan pelayanan transportasi umum kepada masyarakat. Indikator kelima yaitu *emphaty*, Dinas Perhubungan Kota Batam telah

memiliki perhatian kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan transportasi umum.

2. Faktor-faktor yang memengaruhi kinerja Dinas Perhubungan Kota Batam dalam meningkatkan kualitas pelayanan transportasi umum sudah sangat optimal baik itu dari motivasi, pengetahuan, keterampilan, maupun sikap sebagaimana yang diungkap oleh Lian (2017:97).

5.2 Saran

1. Dinas Perhubungan Kota Batam harus menyediakan halte yang lebih nyaman kepada masyarakat, sehingga masyarakat merasa nyaman dan senang dalam menggunakan transportasi umum. Tidak hanya memerhatikan halte yang terdapat di pusat kota, begitu juga dengan halte yang terdapat pada selain pusat kota juga harus mendapatkan perhatian lebih.
2. Harus adanya sebuah peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang supir transportasi umum selain Bus Trans Batam, yaitu Carry dan Bimbar. Hal ini bertujuan agar supir memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat, seperti pelayanan yang ramah dan sopan sehingga masyarakat menjadi lebih tertarik menggunakan transportasi umum.