

## BAB V

### KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas dapat diambil kesimpulan dari skripsi yang berjudul “Kualitas Transportasi Bus Di Terminal Bulupitu Purwokerto Kabupaten Banyumas Jawa Tengah” sebagai berikut:

##### 1. Aspek Bukti Fisik (*Tangibles*)

Kebersihan di area terminal sudah sangat baik. Untuk ketersediaan sarana dan prasarana seperti gerbang kedatangan, pos pelayanan, loket, ruang tunggu penumpang, dll serta sarana pendukung seperti fasilitas khusus difabel sudah cukup memadai. Sehingga masyarakat pengguna layanan terminal merasa nyaman dan aman ketika menggunakan layanan di Terminal Bulupitu Purwokerto.

##### 2. Aspek Keandalan (*Reability*)

Ketepatan waktu aparat pelayan publik pada saat bertugas sesuai bidangnya sudah baik sehingga pelayanan berjalan dengan optimal. Kemudian standar pelayanan Terminal Bulupitu Purwokerto berpedoman pada PM No.40 Tahun 2015 dan sudah dijalankannya dengan baik.

##### 3. Aspek Ketanggapan (*Responsiveness*)

Petugas Terminal Bulupitu Purwokerto sudah menjalankan tugasnya dengan cepat dan tanggap sesuai dengan kebutuhan serta aduan dari setiap pengguna layanan terminal. Setiap petugas merespon dengan baik

kritik saran, masukan yang ada dari masyarakat pengguna layanan baik langsung ataupun via *online*.

4. Aspek Jaminan (*Assurance*)

Keamanan di Terminal Bulupitu Purwokerto sudah memiliki petugasnya sendiri dibantu dengan Organisasi Bernama Paguyuban Terminal Bulupitu, dua kelompok tersebut senantiasa menjaga dan memelihara keamanan di area Terminal Bulupitu Purwokerto dari tindak kriminal dan sebagainya, namun masyarakat pengguna jasa layanan terminal belum banyak yang tau kalau ada divisi yang bertugas dalam keamanan itu sendiri, dalam hal ini pihak Dishub Terminal seharusnya lebih mensosialisasikan terkait dengan keamanan itu sendiri kepada masyarakat luas. Kemudian pihak aparat pelayan menjamin terlaksananya sebuah pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa layanan.

5. Aspek Empati (*empathy*)

Sikap petugas Dishub Terminal dalam melayani masyarakat belum sepenuhnya ramah, berdasarkan data dari informan masih ada petugas yang cenderung bersikap biasa saja dan kurang ramah hal tersebut menjadi PR dan acuan bagi petugas Dishub Terminal agar memperbaiki dan lebih baik lagi dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Kemudian Petugas Pelayan Publik Terminal Bulupitu Purwokerto berusaha berlaku se adil-adilnya kepada seluruh masyarakat pengguna jasa layanan terminal dan tidak membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan.

## **B. Implikasi**

Berdasarkan Penelitian yang telah dilakukan Kualitas Pelayanan Publik yang diberikan di Terminal Bulupitu Purwokerto Kabupaten Banyumas Jawa Tengah dari segi sarana dan prasarana juga sudah dipergunakan secara maksimal dan dapat memfasilitasi masyarakat dalam pelayanan. Tetapi masih ada hal yang harus diperbaiki yaitu dari segi sikap keramahan petugas yang dinilai belum merata kepada pengguna layanan terminal, seharusnya petugas lebih bersikap professional kepada seluruh pengguna jasa layanan terminal, agar seluruh masyarakat yang datang dan menggunakan jasa layanan terminal merasa nyaman dan petugas pun disegani. Kemudian dari segi jaminan keamanan yang mana seharusnya petugas dishub Terminal melakukan semacam sosialisasi tentang keamanan di Terminal itu sendiri, agar masyarakat tau bagaimana kondisi keamanan di Terminal, baik itu dari petugasnya atau pun Langkah-langkah agar terhindar dari tindak kejahatan di area terminal.