

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan serangkaian penelitian yang telah diperoleh dan diuraikan oleh peneliti pada bab sebelumnya, maka peneliti memperoleh simpulan bahwa kualitas pelayanan transportasi publik (*P-Transqual*) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan jasa transportasi publik *Mass Rapid Transit* (MRT) di era *new-normal* sebesar 57,3 %. Hal tersebut memiliki arti bahwa 57,3 % faktor dari kepuasan masyarakat yang menggunakan jasa layanan transportasi publik *Mass Rapid Transit* (MRT) dalam penelitian ini dipengaruhi oleh kualitas pelayanan transportasi publik. Pengaruh sebesar 57,3% ini memberikan arti bahwa semakin baik kualitas pelayanan transportasi publik yang terdiri dari indikator bukti fisik (*tangibles*), kenyamanan (*comfort*), personil (*personnel*), dan keandalan (*reliability*) mampu memberikan dampak positif terhadap kepuasan yang dirasakan masyarakat dan diukur menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 yang dapat menjelaskan tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat yang terdiri atas 9 (sembilan) hal/unsur, yaitu persyaratan, sistem, waktu, biaya/tarif, produk, perilaku pelaksana, kompetensi pelaksana, penanganan pengaduan dan sarana serta prasarana.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan didapatkan saran terhadap

pemanfaatan penelitian yang dapat disampaikan, yakni :

1. Melalui penyebaran kuesioner yang telah dilakukan perihal kualitas pelayanan transportasi publik didapatkan bahwa indikator kehandalan (*reliability*) mendapatkan penilaian terendah berdasarkan respon yang didapatkan melalui penyebaran kuesioner yang dilakukan. Kehandalan (*reliability*) yang dimaksud meliputi kehandalan petugas ketika menyampaikan informasi, dimana hal tersebut menggambarkan kemampuan dari petugas memberikan pelayanan dalam bentuk komunikasi dengan jelas. Penulis beranggapan bahwa semakin handal petugas akan memberikan cerminan atas bentuk pelayanan melalui sikap simpatik yang diberikan kepada penerima manfaat.
2. Melalui penyebaran kuesioner yang telah dilakukan perihal kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan jasa transportasi, didapatkan bahwa indikator sistem, mekanisme dan prosedur mendapatkan penilaian terendah berdasarkan respon yang didapatkan melalui penyebaran kuesioner yang dilakukan. Dimana, sistem, mekanisme dan prosedur yang dimaksud pada penelitian ini adalah sistem pemesanan tiket yang ada di Aplikasi MRT-J dalam menyediakan metode pembelian/pembayaran tiket masih dirasa belum memudahkan dan praktis ketika penggunaannya.