

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis terhadap sembilan indikator kepuasan masyarakat, dapat disimpulkan bahwa layanan Biskita Trans Pakuan Bogor secara umum telah memberikan kepuasan yang memadai bagi masyarakat. Tiga indikator, yaitu persyaratan, biaya/tarif, dan produk spesifikasi jenis pelayanan, memperoleh tingkat kepuasan tertinggi karena seluruh responden memberikan penilaian positif tanpa adanya ketidakpuasan. Sementara itu, indikator lainnya seperti sistem, mekanisme, dan prosedur, waktu penyelesaian, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran, dan masukan, serta sarana dan prasarana masih menunjukkan adanya responden yang merasa kurang puas. Meskipun demikian, layanan Biskita secara keseluruhan telah memenuhi harapan masyarakat dan menyediakan transportasi yang aman dan nyaman.

Adapun faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat merujuk pada sembilan indikator kepuasan sebagaimana diatur dalam Permen PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017. Tiga indikator yang memperoleh kepuasan penuh berperan sebagai faktor pendorong utama tercapainya kepuasan masyarakat, sedangkan enam indikator lainnya menunjukkan aspek-aspek yang masih memerlukan perhatian dan peningkatan kualitas layanan. Dengan demikian,

keseluruhan indikator tersebut memberikan gambaran komprehensif mengenai faktor-faktor yang membentuk kepuasan masyarakat terhadap layanan Biskita Trans Pakuan Bogor.

4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, peneliti memberikan beberapa saran guna meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan Biskita Trans Pakuan Bogor, antara lain:

- a. Menyederhanakan sistem, mekanisme, dan prosedur layanan yang mudah dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat dari berbagai kelompok usia.
- b. Menambah jumlah armada bus pada setiap koridor guna mempercepat waktu tunggu penumpang serta meningkatkan ketepatan waktu operasional layanan.
- c. Meningkatkan kompetensi dan perilaku pelaksana layanan, dalam hal ini sopir Biskita, melalui pelatihan berkala. Pelatihan ini penting untuk memperkuat kemampuan teknis sekaligus membentuk perilaku pelayanan yang lebih responsif dan ramah kepada penumpang.
- d. Mengoptimalkan kanal pengaduan, seperti Sapa Lalin dan SiBadra, serta meningkatkan intensitas sosialisasi mengenai keberadaan dan tata cara penggunaan kanal tersebut. Hal ini diperlukan karena masih banyak masyarakat yang belum mengetahui mekanisme penyampaian saran dan masukan terkait layanan Biskita.

- e. Mencari alternatif pembiayaan lain ataupun memperluas kolaborasi dengan pihak swasta untuk mendukung pemeliharaan dan perbaikan halte Biskita. Upaya ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas sarana dan prasarana, sehingga pengalaman menunggu menjadi lebih nyaman dan aman bagi penumpang.