BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan maka dalam penelitian ini menghasilkan :

Pertama, Transportasi telah menjadi kebutuhan dasar masyarakat untuk sebuah tujuan pergerakan. Sehingga telah menjadi tugas dari pemerintah sebagai penyelenggara untuk memenuhi dan memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat berdasarkan UU dasar 25 tahun 2009 tentang pedoman pelayanan. Kota Kediri berusaha memberikan jasa pelayanannya melalui program bus sekolah gratis. Program yang berfokus untuk memberikan pelayanan transportasi gratis pada pelajar di Kota Kediri. Dengan harapan program ini dapat menjamin keamanan, kenyamanan dan keselamatan bagi pelajar selama perjalanan menuju ke sekolah. Faktor-faktor yang melatarbelakangi program bus sekolah gratis adalah mengurangi volume kepadatan kendaraan, menekan angka kecelakaan pelajar dan sebagai wujud pelayanan jasa transportasi dari Dinas Perhubungan sebagai penyelenggara.

Kedua, Implementasi dari program bus sekolah gratis berjalan dalam proses baik. Diukur atas dasar teori pengukuran pelayanan milik Zheitamal. Implementasi yang baik tidak lepas dari hambatan-hambatan yang terjadi seperti kurangnya tingkat kepercayaan masyarakat pada pelayanan transportasi publik yang diberikan oleh pemerintah, armada bus sekolah gratis masih dalam jumlah minimal, belum mampu melayani semua pelajar di kota Kediri hanya sekolah dilewati oleh rute bis saja, dan terakhir dana anggaran untuk biaya perawatan bus sekolah gratis bagi pelajar. Sehingga menjadi harapan masyarakat untuk penambahan armada bus sekolah gartis. Bus sekolah gratis di dukung dengan adanya dua program dari dinas perhubungan yakni

program ATCS (Auto Trafic Controling System) dan RASS (Rute Aman Selamat Sekolah). Applikasi TrasnInfo menjadi inovasi untuk mendukung pelayanan bidang transportasi yang didalamnya terdapat menu-menu untuk memberikan informasi kepadatan volume kendaraan, rute bus, rute angkutan dan menu pengaduan kinerja pelayanan yang telah diberikan oleh penyelenggara pelayanan. Selain pengaduan dalam applikasi TransInfo, peganduan juga bisa dilakukan melalui facebook Dinas Perhubungan. Pengaduan layanan masyarakat kepada penyelenggara pelayanan dapat dijadikan kritik dan masukan untuk sebuah perbaikan dalam pemberian pelayanan yang lebih baik.

Bentuk pelayanan transportasi secara optimal dalam program bus sekolah gratis merupakan bagian dari mewujudkan brand Kediri *The Service City* yang bertujuan untuk memperkenalkan kepada khalayak umum bahwa Kediri merupakan kota yang mengdepankan sebuah pelayanan kepada masyarakat.

B. Saran

Perwujudan optimal dari pemerintah bisa terlaksana dengan adanya sebuah kritik, saran dan pengaduan dari masyarakat. Maka diharapkan kepada peneliti selanjutnya yang mengambil tema tentang *Public Service* dapat untuk lebih memfokuskan penelitiannya pada ranah kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam menyampaikan kritik dan saran kepada media pengaduan yang telah disediakan sebagai feedback dari penerima pelayanan. selain dari itu, penulis menyadari masih kurangnya kesempurnaan dari hasil penelitian ini.