

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Transportasi Bagi Penyandang Disabilitas Di Kota Yogyakarta Tahun 2016 (Studi Kasus: Trans Jogja) dapat disimpulkan bahwa masih banyak pelayanan yang belum baik seperti:

1. Keandalan (reliability) mempunyai tujuan untuk memenuhi keamanan dan ketepatan waktu. Dalam memenuhi ketepatan waktu, Trans Jogja belum dapat memastikan dan mengatasi keterlambatan yang ada dimana ketepatan waktu sudah jelas diatur dalam Kemenpan No 63 tahun 2003 tentang strandar pelayanan serta ketetapan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan dan keamanan yang diberikan oleh Trans Jogja sudah dapat sangat bagus dengan ditandai dipasangnya cctv serta pelayanan pengaduan yang ditempel disetiap halte maupun dalam bus.
2. Daya tanggap (responsiveness) mempunyai tujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan yaitu ketersediaan pelayanan angkutan dan kecepatan pelayanan kru. Dalam hal ketersediaan layanan angkutan UPT Trans Jogja masih belum dapat memenuhi kebutuhan angkutan setiap trayek serta pelayanan kru ditandai dengan sistem tiketing dengan smartcard ini dapat mempermudah pelayanan.

3. Jaminan (assurances) mempunyai tujuan untuk memenuhi pelayanan yaitu serta pengetahuan petugas dengan trayek yang dilalui serta sikap pelayanan petugas. Kemampuan petugas tentang trayek yang dilalui yaitu masih sangat buruk karena petugas tidak bisa menjelaskan kepada penyandang disabilitas khususnya tuna wicara karena keterbatasan kemampuan petugas serta sikap pelayanan petugas dimana petugas terkadang tidak dapat melayani dengan sepenuh hati seperti yang telah diteapkan dalam etika pelayanan .
4. Empati (empathy) mempunyai tujuan bagaimana provider penyedia layanan transportasi trans jogja dapat memberikan perhatian yang tulus kepada penumpang dengan kebutuhan khusus dimana petugas tidak membedakan-bedakan pelayanan satu dengan yang lain hanya jika dilihat dari segi penyandang disabilitas petugas akan memberikan perhatian khusus kepada yang membutuhkan.
5. Bukti fisik (tangibel) bertujuan untuk menunjukkan kepada pihak eksternal eksistensinya berupa sarana dan prasarana yaitu kerbaruan armada, fasilitas tempat duduk dan ruang tunggu halte. Kerbaruan armada masih dikatakan buruk serta tidak ramah bagi penyandang disabilitas, karena trans jogja tidak bisa mengganti armada mereka dengan standar waktu yang ada, fasilitas tempat duduk juga masih kurang baik karena pengguna kursi roda masih

kesulitan untuk space yang tidak diberi besi pengganjal tidak seperti bus trans yang dikota lain. Halte Trans Jogja jauh dari kata standar untuk penyandang disabilitas, dengan lantai yang curam gap flatform yang jauh serta ruang tunggu yang sempit sehingga membuat penyandang disabilitas susah untuk bergerak.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Transportasi Bagi Penyandang Disabilitas Di Kota Yogyakarta Tahun 2016 dengan studi kasus Trans Jogja, maka saran yang diberikan untuk Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta serta UPT Trans Jogja adalah fasilitas halte yang harus dibenahi agar ramah bagi penyandang disabilitas, kurang pahaman cara petugas pemberi penjelasan tentang trayek yang dilalui bagi tuna rungu dan tuna wicara diharapkan petugas didalam halte maupun didalam bus, diharapkan Dinas Perhubungan DIY dapat memberikan pelatihan bagi para petugas lapangan, dalam segi keterlambatan waktu kedatangan bus, lebih baik jika Trans Jogja dapat memenuhi standar yang telah ditetapkan,serta lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan kepada kaum minoritas seperti para penyandang disabilitas.