

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Pada akhir penelitian mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Fasilitas Publik Terminal Tipe A Berdasarkan Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI), dapat disimpulkan beberapa poin utama sebagai berikut:

1. Kesesuaian standar pelayanan minimal (SPM) berdasarkan peraturan menteri perhubungan nomor 24 tahun 2021 terminal amplas tipe A dapat disimpulkan bahwa terminal telah memenuhi sebagian besar standar pelayanan minimal yang ditetapkan. Adapun nilai indikator tertinggi diperoleh dari indikator keterjangkauan yang berarti informasi pelayanan yang jelas dan tepat dan peralihan moda angkutan untuk konsumen terminal amplas sudah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh regulasi Menteri perhubungan. Namun demikian, terdapat beberapa indikator yang memerlukan peningkatan, terutama pada indikator keteraturan yang memiliki nilai lebih rendah dari indikator lainnya seperti informasi gangguan jadwal pada bus masih perlu peningkatan dan pengelolaan dari pihak pengelola Terminal Amplas.
2. Persepsi kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan berdasarkan metode CSI (*Customer Satisfaction Index*), tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan di Terminal Amplas mencapai 87,64%

yang masuk pada kriteria sangat puas. Nilai ini menunjukkan bahwa konsumen merasa bahwa layanan yang mereka dapatkan sudah sesuai dengan harapan atau ekspektasi, terutama pada peralihan angkutan lain saat melanjutkan perjalanan dari terminal amplas . Meskipun demikian, hasil survey juga mengindikasikan bahwa terdapat beberapa area yang masih membutuhkan perbaikan, khususnya dalam peningkatan aksesibilitas informasi seperti jadwal keberangkatan yang lebih jelas, serta perbaikan pada fasilitas kebersihan dan fasilitas pendukung lainnya, termasuk ruang laktasi seperti ruang ibu dan anak. Peningkatan pada atribut-atribut ini akan sangat berpengaruh dalam mempertahankan dan bahkan meningkatkan tingkat kepuasan konsumen, sehingga kualitas pelayanan di Terminal Amplas dapat terus berkembang sesuai dengan standar pelayanan minimal yang ditetapkan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diperoleh, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan untuk perbaikan dan pengembangan lebih lanjut terkait kualitas pelayanan di Terminal Amplas:

1. Untuk Pembaca

Sebagai pembaca atau konsumen Terminal Amplas Tipe A, dapat lebih memahami pentingnya kualitas pelayanan di fasilitas publik, dengan adanya evaluasi dan analisis pada penelitian mengenai kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan konsumen, dan diharapkan pembaca dapat menyadari peran dan guna fasilitas publik dan membantu memelihara fasilitas terminal untuk peningkatan pelayanan publik yang nyaman kepada konsumen.

2. Untuk Kementerian Perhubungan dan Pelayanan Terminal Amplas

Diharapkan dapat memperhatikan fasilitas umum seperti kebersihan toilet, ruang tunggu yang nyaman dan modern, dan area lahan parkir kendaraan konsumen yang memadai dan pengembangan infrastruktur terhadap fasilitas pendukung penyandang disabilitas, seperti akses ramah difabel dan penyediaan informasi berupa penyuluhan bagi konsumen yang belum mengerti dan mengakses tiket informasi digital atau mobile. Hal ini akan memberikan kenyamanan lebih kepada seluruh masyarakat dan konsumen terminal di masa depan.

Saran – saran ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam pengembangan kualitas pelayanan transportasi publik di terminal amplas agar lebih optimal, sejalan dengan harapan masyarakat dengan peraturan yang berlaku.