

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai kinerja pelayanan Terminal Ubung Kecamatan Denpasar Utara Kota Denpasar Bali, dapat disimpulkan bahwa :

1. Kinerja pelayanan Terminal Ubung di Denpasar Bali secara umum sudah cukup baik, namun masih perlu peningkatan dalam beberapa aspek. Fasilitas terminal seperti ruang tunggu dan area parkir sudah tersedia, tetapi kebersihan dan kelengkapannya perlu diperbaiki. Kesesuaian antara tingkat kepuasan dan kepentingan semua fasilitas sebesar 68,75%, yang artinya tingkat kepuasan dan kepentingan dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelolaan Terminal Ubung memuaskan/baik.
2. Tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan di Terminal Ubung dipengaruhi oleh beberapa faktor penting, antara lain belum tersedia secara menyeluruh atau kurang terjangkau di semua titik, kurangnya pos keamanan, minim CCTV, dan personel yang terbatas, tempat ibadah Mushola ada namun kecil dan tidak terawat, belum inklusif, ruang terbuka hijau hampir tidak tersedia, ruang ibu menyusui belum tersedia sama sekali, dan juga belum tersedia fasilitas khusus untuk penyandang disabilitas di terminal
3. Untuk meningkatkan strategi kinerja pelayanan berada pada Kuadran I ruang B, yang mengarah pada strategi pertumbuhan stabil (stable growth strategy) Strategi ini bertujuan untuk mempertahankan laju pertumbuhan yang telah dicapai dengan cara memperkuat potensi internal serta memanfaatkan peluang eksternal guna mewujudkan kualitas fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Melalui strategi ini, diharapkan tercapai hal-hal berikut: menyediakan alat pemadam kebakaran, meningkatkan jumlah petugas keamanan, perbaikan fasilitas wuduh jaga kebersihan dan kenyamanan, ruang terbuka hijau, bangun ruang ibu menyusui tertutup dan bersih didalam area terminal, dan fasilitas penyandang disabilitas serta Perbaikan pada Terminal seperti meningkatkan kualitas pelayanan serta memudahkan akses bagi pengguna

5.2 Saran

Berdasarkan analisis dari kesimpulan di atas, maka ada beberapa yang dapat dijadikan pertimbangan sebagai berikut:

1. Meningkatkan kebersihan dan kenyamanan terminal dengan perawatan fasilitas yang rutin, kebersihan toilet dan ruang tunggu yang terjaga, serta penambahan tempat duduk, penumpang akan merasa lebih nyaman saat menggunakan layanan terminal.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan petugas melalui pelatihan pelayanan prima dan pengawasan yang lebih baik, petugas dapat memberikan informasi yang jelas, bersikap ramah, dan membantu penumpang secara cepat dan tepat
3. Peneliti selanjutnya juga perlu memastikan bahwa responden yang dipilih memiliki pemahaman yang baik mengenai kondisi Terminal Ubung, agar data yang diperoleh dapat merepresentasikan keadaan sebenarnya. Pendampingan saat pengisian kuesioner juga sangat dianjurkan untuk meningkatkan akurasi jawaban dan memperkuat validitas hasil penelitian