

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan peneliti, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dinas Perhubungan Kota Malang memiliki peranan penting sebagai Dinas yang menangani bidang transportasi secara umum. Sehubungan dengan usaha-usaha untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, salah satu upaya yang dilakukan oleh Dishub Kota Malang adalah dengan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di bidang jasa angkutan kota.
2. Peranan Dishub Kota Malang dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat memiliki tiga peran. Yaitu Dishub sebagai regulator yang bertugas untuk membuat kebijakan-kebijakan yang berkaitan dengan angkutan kota, Dishub sebagai fasilitator yaitu sebagai institusi yang menyediakan sarana dan prasarana yang berkaitan dengan angkutan kota serta Dishub sebagai evaluator yang mengawasi setiap kebijakan dan sarana prasarana yang disediakan.
3. Di dalam upaya meningkatkan pelayanan, respon masyarakat terhadap pelayanan bidang angkutan kota di Kota Malang menuai respon positif dan negatif. Positifnya, masyarakat senang dengan konsep pelayanan 24 jam di rute-rute tertentu. Sementara itu respon negatif terletak pada ketidaknyamanan masyarakat dalam menggunakan jasa transportasi ini.
4. Terdapat faktor pendukung dan juga faktor penghambat dari Dinas Perhubungan Kota Malang di dalam meningkatkan pelayanan masyarakat bidang angkutan kota. Faktor-faktor tersebut yakni :

- a. Faktor pendukung meliputi, kemampuan sumber daya yang memadai, masyarakat dituntut perannya untuk aktif seperti dalam menggunakan angkutan kota yang tertib dan tidak memberhentikan angkot di sembarang tempat, serta penyediaan sarana dan prasarana yang memadai. Adanya instansi terkait yakni pihak aparat kepolisian juga dapat membantu Dishub Kota Malang dalam memberikan pelayanan masyarakat secara maksimal.
 - b. Dari sisi penghambat, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi peningkatan pelayanan jasa angkutan kota ini, yakni terkait dengan persaingan dunia usaha antara angkot dengan kendaraan pribadi serta adanya jasa angkutan lain non trayek seperti ojek. Faktor lain yang juga mempengaruhi adalah ketidaknyamanan masyarakat akan angkot yang semakin buruk.
5. Berbagai permasalahan kompleks yang melekat di dalam fenomena angkutan kota lambat laun dapat mendorong masyarakat untuk berpikir meninggalkan angkutan kota dan menggunakan kendaraan pribadi yang dapat saja menambah populasi jumlah kendaraan semakin meningkat. Oleh sebab itu diperlukan adanya kerjasama antara pemerintah dengan masyarakat di dalam meningkatkan pelayanan masyarakat di bidang angkutan kota agar masyarakat Kota Malang khususnya mendapatkan kepuasan pelayanan seperti yang diharapkan.

B. Saran

Berdasar penelitian yang dilakukan dan dengan mengamati tingkah laku dari masyarakat, peneliti bermaksud memberikan rekomendasi agar Dishub Kota Malang dapat meningkatkan pelayanan masyarakatnya di bidang angkutan kota di Kota Malang. Beberapa rekomendasi tersebut antara lain:

1. Diperlukan adanya kerjasama antara masyarakat dengan pemerintah untuk menekan jumlah populasi kendaraan pribadi khususnya

sepeda motor, agar masyarakat dapat menggunakan fasilitas jasa angkutan kota.

2. Seyogyanya mengadakan penyuluhan atau sosialisasi kepada supir angkot agar tidak menaikkan dan menurunkan penumpang di sembarang tempat dan dapat menjalankan rute trayeknya berdasarkan ketentuan yang ditetapkan.
3. Perlu adanya upaya untuk menegaskan kepada masyarakat akan fungsi halte bahwasannya halte merupakan tempat persinggahan angkot untuk menaikkan dan menurunkan penumpang.
4. Dari segi waktu pelayanan, Kota Malang ini menyediakan pelayanan selama 24 jam di rute-rute tertentu, sehingga diharapkan nantinya dapat memberikan pelayanan 24 jam di semua rute.
5. Menindak dengan tegas pengusaha angkot yang membiarkan kendaraan tidak layak jalannya untuk beroperasi.
6. Seharusnya dilakukan suatu langkah tepat untuk membatasi akses terhadap parkir kendaraan pribadi.