

## **BAB V PENUTUP**

### **V.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti mendapatkan beberapa kesimpulan, yaitu :

1. Kondisi eksisting fasilitas di Terminal Bandar Raya payung Sekaki, masih kurang baik sebagaimana telah dilakukan observasi langsung yang terdapat dalam formulir inventaris.
2. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan beberapa fasilitas yang belum memiliki ruangan khusus, yaitu fasilitas pemeriksaan kelaikan kendaraan dan fasilitas jalur evakuasi bencana di dalam bangunan terminal. Fasilitas ini menjadi salah satu fasilitas yang sangat penting dalam pelayanan di terminal
3. Berdasarkan hasil analisis dengan perhitungan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat pada pelayanan keselamatan di Terminal Bandar raya Payung Sekaki, maka didapatkan kesimpulan bahwa :
  - a. Berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat yang mengacu pada PERMENPAN-RB NOMOR 14 TAHUN 2017, maka diperoleh angka indeks sebesar 73,939 yang berada dalam interval 65,00-75,60. Maka dapat dinyatakan kinerja Pelayanan Keselamatan di Terminal Bandar Raya Payung Sekaki berada pada mutu pelayanan "C" dengan kategori "Kurang Baik". Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan keselamatan pada Terminal Bandar Raya Payung Sekaki masih termasuk dalam kategori kurang baik.
  - b. Berdasarkan PM NOMOR 40 TAHUN 2015 tentang pelayanan keselamatan pada terminal ada 10 jenis pelayanan, terdapat 3 pelayanan mendapat nilai "B" kategori "Baik", dan 7 pelayanan mendapat nilai "C" kategori "Kurang Baik".

- c. Berikut adalah unsur yang mendapat nilai "B" kategori "Baik"
    - 1) Lajur Pejalan Kaki (U1)
    - 2) Pos, Fasilitas Petugas Kesehatan (U5)
    - 3) Fasilitas Perbaikan Ringan Kendaraan Umum (U7)
  - d. Berikut adalah unsur yang mendapatkan nilai "C" kategori "Kurang Baik"
    - 1) Fasilitas Keselamatan Jalan (U2)
    - 2) Jalur Evakuasi (U3)
    - 3) Alat Pemadam Kebakaran (U4)
    - 4) Pos, Fasilitas dan Petugas Pemeriksaan Kelaikan Kendaraan (U6)
    - 5) Informasi Fasilitas Keselamatan (U8)
    - 6) Informasi Fasilitas Kesehatan (U9)
    - 7) Informasi Fasilitas Pemeriksaan dan Perbaikan Ringan Kendaraan Bermotor (U10)
4. Berdasarkan hasil analisis dengan perhitungan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat pada pelayanan keselamatan di Terminal Bandar raya Payung Sekaki, maka didapatkan kesimpulan bahwa :
- a. Berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat yang mengacu pada PERMENPAN-RB NOMOR 14 TAHUN 2017, maka diperoleh angka indeks sebesar 75,468 yang berada dalam interval 65,00-75,60. Maka dapat dinyatakan kinerja Pelayanan Keselamatan di Terminal Bandar Raya Payung Sekaki berada pada mutu pelayanan "C" dengan kategori "Kurang Baik". Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan keselamatan pada Terminal Bandar Raya Payung Sekaki masih termasuk dalam kategori kurang baik.
  - b. Berdasarkan KMK No. HK.01.07-MENKES-382-2020 tentang Protokol Kesehatan Bagi Masyarakat di Tempat dan Fasilitas Umum Dalam Rangka Pencegahan COVID-19 ada 5 jenis pelayanan, terdapat 3 pelayanan mendapat nilai "B" kategori "Baik", dan 2 pelayanan mendapat nilai "C" kategori "Kurang Baik".
  - c. Berikut adalah unsur yang mendapat nilai "B" kategori "Baik"
    - 1) Fasilitas *Hands sanitizer* (U3)
    - 2) Fasilitas Penyemprotan *Desinfectant* (U4)
    - 3) Fasilitas Pengukur Suhu Tubuh (U5)

- d. Berikut adalah unsur yang mendapatkan nilai "C" kategori "Kurang Baik"
- 1) Petugas Satgas Covid-19 (U1)
  - 2) Fasilitas Tempat Cuci Tangan (U2)

## V.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, ada beberapa saran yang dapat diberikan dalam meningkatkan kinerja pelayanan di Terminal Bandar Raya Payung Sekaki, yaitu :

1. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan terminal salah satunya dengan lebih memperhatikan kinerja para pegawai yang bertugas pada terminal tersebut, apakah sudah menjalankan tugas yang telah dibagi terhadap masing-masing pegawai dengan baik. Selain itu juga harus melakukan pengecekan secara rutin semua fasilitas pelayanan yang ada walaupun dalam analisis ini beberapa pelayanan telah mendapatkan kategori "Baik", tetapi harus tetap dilakukan pengecekan secara rutin sehingga pelayanan yang sudah baik bisa menjadi lebih dan yang kurang baik bisa menjadi baik.
2. Untuk pelayanan keselamatan yang masih mendapatkan nilai "Kurang Baik" peneliti merekomendasikan sebagai berikut :
  - a. Fasilitas Keselamatan Jalan (U2)

Yaitu dengan penggantian ulang marka dan rambu yang telah pudar, mengganti water barrier dan traffic cone yang telah rusak.
  - b. Jalur Evakuasi (U3)

Membuat jalur evakuasi di dalam bangunan gedung terminal, karena sangat penting dan sangat membantu bila ada suatu kejadian bencana.
  - c. Alat Pemadam Kebakaran (U4)

Melakukan pengecekan rutin secara berkala, dan mengganti bila alat sudah tidak layak digunakan. Karena alat pemadam kebakaran ini salah satu fasilitas yang sangat penting.
  - d. Pos, Fasilitas dan Petugas Pemeriksa Kelaikan Kendaraan (U6)

Menyediakan pos khusus untuk para petugas pemeriksa kelaikan kendaraan (*Rampcheck*), sehingga para petugas bisa lebih

efektif dalam menjalankan tugasnya, dan jangan hanya dilakukan pada waktu tertentu saja.

e. Informasi Fasilitas Keselamatan (U8)

Menyediakan lebih banyak informasi tentang fasilitas keselamatan, dan lebih di pantau untuk para petugas yang bertugas untuk jaga di pusat informasi.

f. Informasi Fasilitas Kesehatan (U9)

Menyediakan lebih banyak informasi tentang fasilitas kesehatan, dan lebih di pantau untuk para petugas yang bertugas untuk jaga di pusat informasi.

g. Informasi Fasilitas Pemeriksaan dan Perbaikan Ringan Kendaraan bermotor (U10)

Menyediakan lebih banyak informasi tentang fasilitas pemeriksaan dan perbaikan kendaraan, dan lebih di pantau untuk para petugas yang bertugas untuk jaga di pusat informasi.

3. Untuk pelayanan keselamatan yang masih mendapatkan nilai "Kurang Baik" peneliti merekomendasikan sebagai berikut :

a. Petugas SATGAS Covid-19 (U11)

Lebih diperbanyak untuk petugas satgas dan jangan hanya di waktu tertentu saja.

b. Fasilitas Tempat Cuci Tangan (U12)

Harus lebih sering diperhatikan secara rutin kondisi alat dan persediaan air bersihnya, supaya bisa digunakan dengan efisien.

## Daftar Pustaka

- Ariyanto, Hendra. (2014). Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Di UnitPelaksana Teknis Dinas Puskesmas Cibodasari Kecamatan Cibodas Kota Tanggerang. Semarang: Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- Baskoro, M. A. (2016). Analisis Faktor Pelayanan Terminal Tipe A Ditinjau Dari Aspek Keselamatan Pada Terminal. Tegal: Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan.
- Ghazali , Imam. 2016. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23. Semarang: Badan Penerbit Niversitas Diponegoro Semarang.
- Handayani, M., Sudarno, S., & Amin, M. (2020). Evaluasi Pelayanan Dan Fasilitas Terminal Tipe C Di Purworejo. Mgelang: Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Tidar.
- Kotler, P. (2012). Marketing Management/Philip Kotler, Kevin Lane Keller. Pearson Education International. Jakarta: PT. Macanan Jaya Cemerlang
- Keputusan Menteri Perhubungan Nomor. 31 Tahun 1995. Tentang Terminal Transportasi Jalan. Norma Standar Pedoman Manual. (1995). Juknis LLAJ. Jakarta: Kementerian Perhubungan.
- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Sucofindo Batam. Journal Of Applied Business Administration. Batam: Politeknik Negeri Batam.
- Permenpan RB No, 14 Tahun 2017. (2017). Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara RI.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 132. Tahun 2015. Tentang Penyelenggara Terminal Penumpang Angkutan Jalan. Jakarta: Kementerian Perhubungan.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 40. Tahun 2015. Tentang Standar Pelayanan Penyelenggara Terminal Angkutan Jalan. Jakarta: Kementerian Perhubungan.
- Putra, C. A. P. (2015). Upaya Peningkatan Keselamatan Opsional Pada Terminal Arjosari Kota Malang. Tegal: Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan.

- Putra, Y. P. (2019). Analisis Kebutuhan Fasilitas Utama Untuk Menunjang Kinerja Pelayanan Terminal Tipe C Di Dukuh Salam Kabupaten Tegal. Tegal: Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan.
- Sugiyono. (2012). Metode Penelitian , Kuantitatif Dan R & D. Bandung: Alfabeta
- Sukmadinata. (2006). Pengertian Penelitian Deskriptif, Macam, Ciri, Dan Cara Menulisnya. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Syofian Siregar. (2013). Metode Penelitian : Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & Spss. In Statistika Deskriptif Untuk Penelitian: Dllengkapi Perhitungan Manual Dan Aplikasi SPSS Versi 17. Jakarta: Penerbit Kencana
- Tjiptono, F. (2004). Prinsip-Prinsip Total Quality Service. In Book. Yogyakarta: Andi Offest
- Undang-Undang Nomor. 22 Tahun 2009. (2009). Tentang Lalilintas Angkutan Jalan. Presiden Republik Indonesia
- Peta Kota Pekanbaru. 2020. Pekanbaru.Go.Id Pekanbaru: Pemerintah Kota Pekanbaru