

BAB V

PENUTUP

V.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka kesimpulan yang dapat didapatkan adalah sebagai berikut :

1. Hasil Penilaian pelayanan angkutan kota trayek D2 Kota Cirebon bernilai total 36% dengan tingkat pelayanan tidak baik. Nilai terendah pelayanan angkutan variabel peralatan keselamatan dengan uraian alat pemecah kaca, alat pemadam api ringan, dan variabel fasilitas kesehatan dengan masing-masing bernilai 0%. Nilai tertinggi pada variabel keterjangkauan dengan nilai 100%, artinya seluruh angkot trayek D2 Kota Cirebon menaati tarif yang telah ditentukan.
2. Hasil analisis metode *severity index* terhadap tingkat kepuasan penumpang angkot trayek D2 Kota Cirebon dengan 251 responden siswa – siswi SMKN 1 Kota Cirebon dan SMAN 4 Kota Cirebon diperoleh nilai total tingkat kepuasan 36,7% dengan kategori tingkat kepuasan rendah. Tingkat kepuasan paling rendah adalah kenyamanan variabel *tangible* (kondisi fisik) bernilai 14,7%, berarti tingkat kepuasan sangat rendah, serta nilai tingkat kepuasan tertinggi terdapat pada variabel *assurance* (jaminan) uraian rasa aman atas kejahatan saat berada dalam angkot bernilai 64,9% berarti tingkat kepuasan sedang.
3. Upaya peningkatan nilai pelayanan menurut peneliti dari variabel identitas awak kendaraan adalah awak angkot harus melengkapi identitas, pengetahuan berlalu lintas dengan melarang pengemudi merokok di dalam angkot, peralatan keselamatan dengan melengkapi Fasilitas keselamatan angkot, fasilitas Kesehatan dengan mewajibkan dan pengadaan fasilitas Kesehatan di dalam angkot, informasi tanggap darurat dengan memasang stiker nomor darurat 112 di dalam angkot, fasilitas pengatur suhu dengan menambahkan kipas angin di dalam angkot, fasilitas kebersihan

dengan mengadakan tempat sampah di dalam angkot, dan keteraturan dengan memasang stiker trayek dan tarif di dalam angkot. Berdasarkan analisis kepuasan penumpang, usulan yang diberikan adalah peningkatan nilai pelayanan variabel *tangible* dengan menambah fasilitas pelayanan angkutan kota guna meningkatkan kenyamanan penumpang, *variabel reability* dengan mendisiplinkan pengemudi untuk menurunkan dan menaikkan penumpang, *responsiveness* dengan pemasangan informasi bagi penumpang, *assurance* dengan latihan kompetensi pengemudi dan pembentukan serta pengawasan secara berkala terkait SOP pengemudi, dan *empaty* dengan pelatihan dan pendidikan pengemudi.

V.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, maka beberapa saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Pemerintah Kota Cirebon berkomitmen penuh terhadap angkutan umum kota terutama angkot guna meningkatkan pelayanan publik bagi masyarakat Kota Cirebon bahkan wisatawan yang datang ke Kota Cirebon;
2. Dinas Perhubungan Kota Cirebon diharapkan lebih tegas kepada angkutan umum terutama angkot terkait standar pelayanan minimal sehingga terciptanya pelayanan angkutan umum yang baik dan masyarakat merasa puas, menindak sopir angkot jika ditemukan pelanggaran dalam mengendarai kendaraan, dan melakukan kontrol terhadap fasilitas pelayanan angkutan kota secara berkala;
3. Jika ada penelitian selanjutnya, penelitian ini dapat dijadikan dasar penentuan usulan penanganan dari hasil survei pelayanan angkot dan survei kepuasan penumpang.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Z. and Purbawanto, S. (2015) 'Pemahaman Siswa Terhadap Pemanfaatan Media Pembelajaran Berbasis Livewire Pada Mata Pelajaran Teknik Listrik Kelas X Jurusan Audio Video Di Smk Negeri 4 Semarang', *Edu ElektriKa Journal*, 4(1), pp. 38–49.
- Anggraini, R., Arif, R. and Yorika, R. (2022) 'Evaluasi Kinerja Pelayanan Angkutan Kota Samarinda (Studi Kasus Trayek B) Performance Evaluation Of Public Transport Services In Samarinda City (Case Study In Track B)', *Ruang*, 8(1), pp. 119–129.
- Basuki, I. (2008) 'Manfaat standarisasi kinerja angkutan perkotaan', *Jurnal Transportasi Forum Studi Transportasi Antar-Perguruan Tinggi*, 8(1), pp. 57–66.
- Desy Lestary, Ishak, E. B. (2022) 'Analisis tingkat pelayanan angkutan kota pt tranex gpm rute Bukittinggi – padang', *jurnal ensiklopediaku*, 2(1), pp. 153–158. Available at: <https://jurnal.ensiklopediaku.org/>.
- Etikan, I. (2016) 'Comparison of Convenience Sampling and Purposive Sampling', *American Journal of Theoretical and Applied Statistics*, 5(1), p. 1. doi: 10.11648/j.ajtas.20160501.11.
- Fahrizqi, E. B., Gumantan, A. and Yuliandra, R. (2021) 'Pengaruh latihan sirkuit terhadap kekuatan tubuh bagian atas unit kegiatan mahasiswa olahraga panahan', *Multilateral: Jurnal Pendidikan Jasmani dan Olahraga*, 20(1), p. 43. doi: 10.20527/multilateral.v20i1.9207.
- Geistiar Yoga Pratama, Suradi, A. (2016) 'Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Pengguna Jasa Transportasi Online Dari Tindakan Penyalahgunaan Pihak Penyedia Jasa Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen', *Diponegoro Law Journal*, 5(3), pp. 1–19.
- Gusti, N. *et al.* (2018) 'Implikasi penerapan peraturan kawasan tertib hukum dalam upaya pengaturan lalu lintas oleh pemerintah kabupaten buleleng', *International Journal of Law Society Services.*, pp. 1–15.
- Ideswal, I., Yahya, Y. and Alkadri, H. (2020) 'Kontribusi Iklim Sekolah dan Kepemimpinan Kepala Sekolah terhadap Kinerja Guru Sekolah Dasar', *Jurnal Basicedu*, 4(2), pp. 460–466. doi: 10.31004/basicedu.v4i2.381.
- Kementerian Perhubungan (2009) *Undang-undang (UU) Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalanc.* Indonesia: LN. 2009/ No. 96, TLN NO. 5025, LL SETNEG: 143 HLM.
- Keputusan Walikota (2022) *Keputusan Walikota tentang Penetapan Jumlah Penduduk Kota Cirebon Tahun 2021.* Indonesia: Keputusan Walikota Cirebon Nomor 470/Kep.78-Disdukcapil/2022.
- Kurniawan, R. dkk. (2022) 'Pemilihan Moda Transportasi Antara Bus Damri Atau Kereta Api Pada Jalur Jogja-Yogyakarta International Airport', *Jurnal*

Transportasi, 22(2), pp. 171–180.

- Maharani, F. dkk. (2022) 'Kinerja Pegawai Dinas Perhubungan Pada Bidang Angkutan Dalam Pelayanan Angkutan Kota Di Kota Cirebon', *Jurnal Signal*, 10(1), p. 163. doi: 10.33603/signal.v10i1.7657.
- Manueke, M. (2018) 'Persepsi Masyarakat Tentang Jasa Transportasi Berbasis Aplikasi Online Di Kota Manado (Studi Kasus Di Pt Go-Jek)', *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), pp. 1689–1699.
- Marselina, S., Hasanuddin, A. and Putra, P. P. (2022) 'Analisis Risiko Proyek Pembangunan Jalan Tol Solo-Yogyakarta Seksi 1 Menggunakan Metode Severity Index', *Jurnal Teknik Sipil dan Teknologi Konstruksi*, 8(2), p. 78. doi: 10.35308/jts-utu.v8i2.5226.
- Miftahul Janna, N. (2018) 'Konsep Uji Validitas dan Reabilitas dengan menggunakan SPSS', *OSF Preprints*, 12(4), pp. 336–347. doi: 10.31219/osf.io/v9j52.
- Peraturan Menteri (2013) *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 98 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek*, BN.2013/No.1585, jdih.dephub.go.id. Available at: BN.2013/No.1585, jdih.dephub.go.id.
- Pinandita, Juanita. T. (2016) 'Studi Kelayakan Transportasi Umum Perkotaan', *Jurnal Transportasi Forum Studi Transportasi Antar-Perguruan Tinggi*, (October), pp. 11–13.
- Pramiyati, T., Jayanta, J. and Yulnelly, Y. (2017) *Peran Data Primer Pada Pembentukan Skema Konseptual Yang Faktual (Studi Kasus: Skema Konseptual Basisdata Simbumil)*, *Simetris: Jurnal Teknik Mesin, Elektro dan Ilmu Komputer*. doi: 10.24176/simet.v8i2.1574.
- Rini Dwi Ari (2020) 'Evaluasi Kinerja Pelayanan Angkutan Kota di Kota Palu (Studi Kasus Trayek Mambo Manonda Line B2)', *Indonesian Green Technology Journal*, 2338, pp. 61–67.
- Riyani, D., Larashat, I. and Juhana, D. (2018) 'Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan', *jurnal Ecodemica*, 2(2), pp. 312–318. doi: 10.55208/bistek.v14i2.233.
- Rosita, R. (2020) 'Pengaruh Pandemi Covid-19 Terhadap Umkm Di Indonesia', *Jurnal Lentera Bisnis*, 9(2), p. 109. doi: 10.34127/jrlab.v9i2.380.
- Rosmaya, E. (2018) 'Pembelajaran Menulis Teks Eksposisi dengan Menggunakan Pendekatan Kooperatif Tipe Investigasi Kelompok di SMP', *Jurnal Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia*, 5(1), p. 111. doi: 10.33603/deksis.v5i1.999.
- Runny, T. H. and Mutiah, F. (2021) 'Persepsi Masyarakat Cirebon Terhadap Elemen Fisik Perkotaan di Koridor Jalan Cipto Mangunkusumo', *Jurnal Arsitektur Terracotta*, 2(3), pp. 1–12. doi: 10.26760/terracotta.v2i3.4801.
- Saranga, A. C. A., Frans, J. H. and Pah, J. J. S. (2022) 'Analisis Faktor Pemilihan dan Tingkat Kepuasan Pengguna Angkutan Umum Kota Kupang Pada

Pandemi Covid 19 Analysis of Selection Factors and Satisfaction Levels of Kupang City Public Transport Users in the Covid 19 Pandemic', *JURNAL FORUM TEKNIK*, 2(2), pp. 45–54.

Sriyanto, A. and Ditto (2018) 'Analisis Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Jasa Transportasi Publik Bus Transjakarta Koridor 13 (Ciledug-Blok M)', *Jurnal Ekonomika dan Manajemen*, 7(1), pp. 15–27.

Sugiyono (2010) *Metodologi Penelitian Pendidikan (Pendidikan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta. Available at: <https://elibrary.bsi.ac.id/readbook/200700/metode-penelitian-pendidikan-pendekatan-kuantitatif-kualitatif-dan-r-d>.

Widayanti, A., Soeparno and Karunia, B. (2014) 'Permasalahan dan Pengembangan Angkutan Umum di Kota Surabaya', *Jurnal Transportasi*, 14(1), pp. 53–60.