

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **V.1 Kesimpulan**

Dari hasil evaluasi kinerja layanan angkutan pedesaan trayek HA di Kabupaten Sidoarjo, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kinerja operasional trayek HA saat ini sudah memenuhi standar pada variabel waktu perjalanan. Namun masih perlu ditingkatkan dalam variabel lain seperti load faktor, headway, waktu tunggu, frekuensi, kecepatan perjalanan, dan penyimpangan trayek. Kinerja operasional angkutan pedesaan sudah tidak relevan lagi apabila dibandingkan dengan standar yang ditetapkan menurut regulasi. Hal ini dikarenakan pergeseran preferensi masyarakat dalam menggunakan moda transportasi. Saat ini masyarakat cenderung lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi atau layanan ojek online yang lebih nyaman dan fleksibel. Untuk meningkatkan minat masyarakat terhadap trayek HA, perlu dilakukan upaya perbaikan yang komprehensif. Seperti peningkatan fasilitas pelayanan, peningkatan jadwal operasional, dan pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan keandalan dan kenyamanan. Angkutan pedesaan trayek HA juga harus dapat beradaptasi dengan perubahan preferensi masyarakat dan dapat mengatasi tantangan dalam mempertahankan minat pengguna agar tetap kompetitif dalam sistem transportasi yang sedang berkembang pesat.
2. Berdasarkan hasil *important performance analysis* yang telah dihubungkan dengan kinerja operasional angkutan pedesaan Trayek HA, untuk meningkatkan kepuasan pengguna angkutan pedesaan trayek HA diperlukan peningkatan pelayanan pada 10 indikator yang termasuk ke dalam prioritas utama (Kuadran A). Perbaikan yang perlu dilakukan meliputi:
  - a. Kesopanan dan keramahan pengemudi
  - b. Pintu keluar penumpang harus tertutup saat kendaraan berjalan
  - c. Penyediaan stiker larangan merokok pada kendaraan agar dapat membuat kesan lingkungan bebas asap rokok di dalam angkutan pedesaan.

- d. Analisis Biaya Operasional Kendaraan untuk menentukan tarif yang kompetitif.
- e. Penyediaan fasilitas tempat pemberhentian yang memadai.
- f. Perluasan waktu operasional, peningkatan pelayanan jadwal kedatangan dan keberangkatan, perbaikan headway, dan jumlah armada, untuk meningkatkan layanan yang efektif.
- g. Pemanfaatan teknologi untuk memberikan informasi perjalanan real-time dan menerima umpan balik pengguna guna meningkatkan kualitas pelayanan angkutan umum.

## **V.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka ada beberapa saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian, antara lain:

1. Hendaknya penelitian selanjutnya lebih mengembangkan ruang lingkup penelitian dengan tema berikut :
  - a. Melakukan evaluasi terhadap permintaan jadwal perjalanan sehingga dapat memperluas waktu operasional yang sesuai dengan preferensi waktu penumpang.
  - b. Peninjauan ulang terhadap rute trayek yang kurang diminati penumpang dan sering mengalami kemacetan. Dalam optimalisasi rute perlu memperhatikan faktor-faktor seperti kepadatan lalu lintas, kemudahan akses, dan potensi permintaan penumpang di berbagai wilayah.
  - c. Melakukan analisis Biaya Operasional Kendaraan (BOK) untuk menentukan tarif yang kompetitif. Harga tiket yang terjangkau dapat menarik minat calon penumpang dan meningkatkan tingkat penggunaan trayek.
  - d. Identifikasi lokasi strategis untuk halte atau tempat pemberhentian yang memenuhi standar. Halte yang mudah dijangkau dan nyaman akan meningkatkan kenyamanan dan kemudahan bagi penumpang, serta mempermudah akses bagi masyarakat sekitar.
2. Untuk meningkatkan pelayanan angkutan pedesaan, pengelola armada disarankan melakukan hal berikut:

- a. Penggantian armada dengan kendaraan modern yang dilengkapi fasilitas sesuai standar. Kendaraan yang memiliki teknologi terbaru, memberikan kenyamanan, dan dilengkapi dengan fitur keamanan akan meningkatkan citra dan reputasi trayek.
- b. Mengadakan pelatihan dan sertifikasi bagi pengemudi terkait peraturan lalu lintas, strategi mengemudi yang aman, dan pentingnya memberikan pelayanan yang ramah dan sopan. Dengan memiliki pengemudi yang terlatih dan sadar akan pentingnya pelayanan yang baik, pengalaman penumpang akan menjadi lebih positif.
- c. Menerapkan pengawasan, kebijakan yang jelas, dan sistem insentif kepada pengemudi. Hal ini bertujuan untuk memastikan pengemudi telah mematuhi aturan dan standar layanan yang telah ditetapkan, serta memberikan motivasi kepada pengemudi untuk mencapai kinerja yang lebih baik.
- d. Melakukan evaluasi kinerja secara teratur dan memanfaatkan teknologi dalam pengelolaan trayek. Evaluasi kinerja yang dilakukan secara teratur dapat mengidentifikasi pelayanan yang memerlukan perbaikan. Teknologi dapat membantu memantau jadwal perjalanan dan mengoptimalkan rute.

## DAFTAR PUSTAKA

- Algifari (2003) *Analisis Regresi teori, kasus, dan solusi*. Yogyakarta: BPFE.
- Ali, M.S. and Abdurrahman, M. (2007) *Analisis Korelasi, Regresi, dan Jalur dalam Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia. Available at: <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=541049>.
- Amir, M.T. (2005) *Dinamika Pemasaran: Jelajahi dan Rasakan*. 1st edn. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. Available at: <http://opac.balikipapan.go.id:8123/inlislite3/opac/detail-opac?id=11478>.
- Atrysia Maya Dyanti (2016) 'Minat Masyarakat Terhadap Moda Transportasi Trans Sidoarjo', *Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Airlangga*, pp. 1–8. Available at: <https://repository.unair.ac.id/67704/3/Sec.pdf>.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Sidoarjo (2022) 'Kabupaten Sidoarjo Dalam Angka 2021'.
- Brandt, D., Everett, A., and Latu, T.. (2000) *Review of satisfaction research and measurement approaches*. Wellinto. Wellington: Department of Conservation.
- Bupati Sidoarjo (2011) 'Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 2 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dan Retribusi Izin Trayek'.
- \_\_\_\_\_ (2015) *Keputusan Bupati Sidoarjo Nomor: 188/701/404.1.3.2/2015 tentang Ruas Jalan Kabupaten Sidoarjo*. Sidoarjo.
- Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo (2022) 'Lintasan Trayek Sidoarjo'.
- Direktur Jenderal Perhubungan Darat (2002) *Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: SK.687/AJ.206/DRJD/2002 Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum Diwilayah Perkotaan Dalam Trayek Tetap Dan Teratur*.
- Djakfar, L., Indriastuti, A.K. and Nasution, A.S. (2010) 'Studi Karakteristik dan Model Pemilihan Moda Angkutan Mahasiswa Menuju Kampus (Sepeda Motor atau Angkutan Umum) di Kota Malang', *Rekayasa Sipil*, 4(1). Available at:

- <https://rekayasasipil.ub.ac.id/index.php/rs/article/download/161/157>.
- Fadly, I., Rafli and Indriyanti (2021) 'Analisis Pelayanan Angkutan Pedesaan (Study Kasus Desa Letta, Kecamatan Lembang, Kabupaten Pinrang)', *Jurnal Karajata Engineering*, 1(1), pp. 43–52. Available at: <http://jurnal.umpar.ac.id/index.php/karajata>.
- Hair, Jr, J.F. (2015) 'Essentials of Business Research Methods. In Essentials of Business Research Methods.' Available at: <https://doi.org/https://doi.org/10.4324/9781315716862>.
- Hayati, N.N., Sulistyono, S. and Sabiq, W. (2015) 'Strategi Peningkatan Kinerja Trayek Utama Angkutan Umum Perkotaan Jember'.
- Kusuma Dewi, S. (2017) 'Pengukuran Kepuasan Pelanggan dengan Pendekatan Costumer Satisfaction Index.', *Jurnal SNTI dan SATELIT* [Preprint]. Available at: <https://eprints.umm.ac.id/67727/3/Similarity> - Dewi - kepuasan pelayanan customer satisfaction index kualitas layanan.pdf.
- Martilla, J.A. and James, J.C. (1986) 'Importance Performance Analysis', *Journal of Marketing* [Preprint]. Available at: [https://umnaw.ac.id/wp-content/uploads/2019/02/Importance-performance-analysis\\_Martilla-James-1977.pdf](https://umnaw.ac.id/wp-content/uploads/2019/02/Importance-performance-analysis_Martilla-James-1977.pdf).
- Menteri Perhubungan (2003) *Keputusan Menteri Perhubungan Nomor: KM.35 Tahun 2003 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang di Jalan dengan Kendaraan Umum*. Indonesia. Available at: [https://jdih.dephub.go.id/produk\\_hukum/view/UzAwZ016VWdWR0ZvZFc0Z01qQXdNdz09](https://jdih.dephub.go.id/produk_hukum/view/UzAwZ016VWdWR0ZvZFc0Z01qQXdNdz09).
- \_\_\_\_\_ (2012) 'Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 10 Tahun 2012 Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan'. Indonesia. Available at: <https://www.regulasip.id/book/6539/read>
- \_\_\_\_\_ (2013) 'Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 98 Tahun 2013 Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek'. Indonesia. Available at: [https://jdih.dephub.go.id/assets/uudocs/permen/2013/pm.\\_no.\\_98\\_tahun\\_2013.pdf](https://jdih.dephub.go.id/assets/uudocs/permen/2013/pm._no._98_tahun_2013.pdf).
- \_\_\_\_\_ (2015) 'PM Nomor 29 Tahun 2015 tentang Perubahan atas

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor: PM 98 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek', *Direktorat Jenderal Perhubungan Darat Kemenhub*. Indonesia, pp. 1–37. Available at: [https://jdih.dephub.go.id/assets/uudocs/permen/2015/PM\\_29\\_Tahun\\_2015.pdf](https://jdih.dephub.go.id/assets/uudocs/permen/2015/PM_29_Tahun_2015.pdf).

\_\_\_\_\_ (2019) 'Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 15 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek'. Indonesia. Available at: [https://jdih.dephub.go.id/assets/uudocs/permen/2019/PM\\_15\\_TAHUN\\_2019\\_Update.pdf](https://jdih.dephub.go.id/assets/uudocs/permen/2019/PM_15_TAHUN_2019_Update.pdf).

Miro Fadel and Wibi Hardani (2005) *Perencanaan Transportasi*. Jakarta: Erlangga. Available at: <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=432038> (Accessed: 7 October 2022).

Muryanto, D. and Santosa, R. (2018) 'Evaluasi Kinerja Angkutan Umum Trayek Lyn Hb1 Jurusan Tulangan-Terminal Larangan Kabupaten Sidoarjo', *Jurnal Teknik Waktu*, 16(2), pp. 18–25. Available at: <https://doi.org/https://doi.org/10.36456/waktu.v16i2.1670>.

Mutiawati, C. *et al.* (2019) *Kinerja Angkutan Umum Jalan Raya*. 1st edn. Yogyakarta: CV Budi Utomo. Available at: <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=1241855>.

Muzakki, M.R. (2020) 'Pengaruh Kinerja Operasional Terhadap Kepuasan', pp. 1–9.

Nasution, M.N. (2005) *Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Managemen*. kedua. Bogor: Ghalia Indonesia. Available at: <https://inlislite.uin-suska.ac.id/opac/detail-opac?id=10295>.

Nugraha, D.A. (2020) 'Arahan Peningkatan Pelayanan Angkutan Umum Perkotaan Di Kota Tanjungpinang', *Jurnal Ekonomi Volume 18, Nomor 1 Maret201*, 2(1), pp. 41–49. Available at: <https://repository.uir.ac.id/11050/1/163410116.pdf>.

Prakoso, F.A. (2020) 'Evaluasi Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Di Kabupaten Tegal (Studi Kasus Angkutan Pedesaan Trayek Slawi – Larangan)', *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9). Available at:

<http://repository.upstegal.ac.id/2228/>.

- R.I. Liow, F. (2013) 'Importance and Performance Analysis of the Solid Waste Management System in Tomohon City, Indonesia', *IOSR Journal Of Environmental Science, Toxicology And Food Technology*, 5(2), pp. 12–21. Available at: <https://doi.org/10.9790/2402-0521221>.
- Reksoatmojo (2009) *Statistika Eksperimen Rekayasa*. 1st edn. Bandung: PT Refika Aditama. Available at: <https://refika.co.id/387-statistika-eksperimen-rekayasa.html>.
- Seran, E.N.B. and Joewono, T.B. (2019) 'Atribut Kualitas Pelayanan Angkutan Publik di Kota Bandung', *Jurnal Teknik Sipil*, 11(2), pp. 109–131.
- Sugiyono (2010) *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R dan D*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_ (2013) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.CV.
- \_\_\_\_\_ (2014) *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_ (2016) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: IKAPI'.
- \_\_\_\_\_ (2017) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Tjiptono, F. and Chandra, G. (2012) *Service, Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Widayanti, A. (2015) 'Evaluasi Kinerja Angkutan Umum Di Kabupaten Sidoarjo', *Jurnal Transportasi*, 15(1), pp. 51–60. Available at: <https://doi.org/10.26593/jtrans.v15i1.1850.%25p>.