

BAB V

PENUTUP

V.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Analisis kinerja pelayanan Bus Trans Metro Dewata Koridor 2 berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan No 27 tahun 2015 dengan metode skoring diperoleh nilai skoring pada aspek keamanan sebesar 66% dengan kategori cukup memuaskan, aspek keselamatan sebesar 86% dengan kategori memuaskan, aspek kenyamanan sebesar 76% dengan kategori cukup memuaskan, aspek keterjangkauan sebesar 93% dengan kategori sangat memuaskan, aspek kesetaraan sebesar 53% dengan kategori tidak memuaskan dan aspek keteraturan sebesar 56% dengan kategori kurang memuaskan. Berdasarkan hasil analisis kinerja pelayanan dapat disimpulkan bahwa dari 54 indikator yang dinilai diketahui sebanyak 13 indikator belum memenuhi Peraturan Menteri Perhubungan No 27 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Umum Berbasis Jalan yang terdiri dari empat indikator pada aspek keamanan yaitu lampu penerangan pada halte, petugas keamanan pada halte, informasi gangguan keamanan pada halte dan petugas keamanan pada mobil bus. Aspek keselamatan terdapat dua indikator yaitu rel gorden jendela bus dan pintu keluar atau pintu masuk pengemudi. Aspek kenyamanan terdapat dua indikator yaitu lampu penerangan pada halte dan fasilitas kebersihan pada halte. Aspek kesetaraan terdapat dua indikator yaitu ruang khusus untuk kursi roda pada halte dan mobil bus dan kemiringan lantai dan tekstur khusus pada halte. Aspek keteraturan terdapat tiga indikator yaitu informasi pelayanan pada halte bus, informasi waktu kedatangan mobil bus pada halte, informasi gangguan perjalanan mobil bus pada halte.
2. Analisis persepsi penumpang terhadap kinerja pelayanan Bus Trans Metro Dewata Koridor 2 dengan metode tingkat capaian responden (TCR) didapatkan hasil analisis aspek keamanan sebesar 70% dengan kategori

cukup memuaskan, aspek keselamatan sebesar 82% dengan kategori memuaskan, aspek kenyamanan sebesar 82% dengan kategori memuaskan, aspek keterjangkauan sebesar 77% dengan kategori cukup memuaskan, aspek kesetaraan sebesar 66% dengan kategori tidak memuaskan, dan aspek keteraturan sebesar 77% dengan kategori kurang memuaskan.

3. Hasil pengujian *Chi Square* menunjukkan bahwa terdapat tiga variabel yang mempunyai pengaruh kuat dalam tingkat pelayanan Bus Trans Metro Dewata koridor 2 dengan persepsi penumpang yaitu variabel keamanan 5%, variabel keselamatan 2%, dan variabel kenyamanan 5%. Hal ini dapat diartikan bahwa pelayanan yang sudah diberikan Bus Trans Metro Dewata koridor 2 dapat dirasakan dan diterima oleh penumpang. Sedangkan variabel keterjangkauan 8%, kesetaraan 16% dan keteraturan 38% tidak memiliki pengaruh kuat terhadap tingkat pelayanan Bus Trans Metro Dewata koridor 2 dengan persepsi penumpang dimana hal ini dapat diartikan bahwa pelayanan yang sudah diberikan Bus Trans Metro Dewata koridor 2 belum dapat dirasakan dan diterima secara maksimal oleh penumpang.

V.2 Saran

Dari pembahasan diatas dapat diberikan saran sebagai berikut :

1. Saran bagi PT. Satria Trans Jaya

a. Halte dan Fasilitas pendukung :

- 1) Penambahan papan informasi yang berisikan nomer pengaduan gangguan keamanan, tarif bus, informasi jadwal bus berupa *barcode* yang tersambung ke aplikasi Teman Bus dan informasi rute trayek yang jelas.
- 2) Penyediaan lampu penerangan, fasilitas kebersihan dan identitas berupa nama halte.
- 3) Perbaiki ruang bidang miring serta tekstur khusus untuk akses kaum difabilitas, kemudahan akses untuk naik dan turun bus, perbaikan cat marka menjadi warna merah dengan tulisan bus stop berwarna putih.



Gambar V.1 Rekomendasi halte tampak depan



Gambar V.2 Halte tampak samping kiri



Gambar V.3 Halte tampak samping kanan

b. Mobil Bus

Rekomendasi yang disarankan untuk mobil bus pada Bus Trans Metro Dewata Koridor 2 adalah penyediaan ruang khusus untuk kursi roda, penyediaan akses masuk bus untuk kaum disabilitas, pemasangan rel gorden pada jendela bus.



Gambar V.4 Rekomendasi bus untuk fasilitas kaum disabilitas

c. Sumber Daya Manusia

Rekomendasi yang disarankan untuk sumber daya manusia pada Bus Trans Metro Dewata Koridor 2 adalah penyediaan petugas keamanan pada halte yang dapat berpatroli untuk satu segmen Koridor 2 (Terminal Mengwi – Bandara Ngurah Rai PP), penyediaan petugas keamanan di dalam bus, pendidikan dan latihan pengemudi secara berkala, penguasaan skill bahasa asing bagi petugas baik yang berada di dalam dan luar bus dikarenakan sering adanya wisatawan yang juga menggunakan transportasi ini dan sosialisasi terkait penggunaan angkutan umum Trans Metro Dewata kepada masyarakat.

2. Saran bagi pengguna Bus Trans Metro Dewata Koridor 2
 - a. Saran bagi masyarakat pengguna Bus Trans Metro Dewata Koridor 2 adalah sebagai berikut :
 - 1) Wajib mematuhi ketentuan dan peraturan yang berlaku di dalam halte dan Bus Trans Metro Dewata Koridor 2.
 - 2) Memastikan saldo pada kartu elektronik cukup.
 - 3) Menggunakan sabuk pengaman pada saat di dalam bus
 - 4) Turut menjaga kebersihan serta fasilitas pada halte dan bus dengan tidak meninggalkan sampah serta tidak mencoret maupun tidak menempel brosur iklan apapun pada dinding halte.
 - 5) Meningkatkan kepada pengguna yang tidak berhak saat duduk di kursi prioritas (lansia, wanita hamil, penyandang disabilitas dan ibu yang membawa anak).
3. Saran untuk penelitian selanjutnya
 1. Penelitian ini hanya mengkaji kinerja pelayanan Bus Trans Metro Dewata Koridor 2 sehingga penelitian selanjutnya dapat melakukan kajian pada koridor Bus Trans Metro Dewata yang lain.
 2. Penelitian ini menggunakan analisis dengan metode skoring untuk penilaian berdasarkan PM No 27 Tahun 2017, metode tingkat capaian responden untuk menganalisis persepsi masyarakat dan analisis uji chi-square untuk mengetahui hubungan antara kinerja pelayanan dengan persepsi masyarakat. Diharapkan untuk penelitian selanjutnya dapat menambahkan instrumen penelitian dan mengembangkan metode penelitian lebih lanjut.
 3. Diharapkan untuk penelitian selanjutnya dapat menganalisis jenis dan layout bus yang tepat untuk Bus Trans Metro Dewata.
 4. Diharapkan untuk penelitian selanjutnya dapat menganalisis tata letak halte dan design halte pada Bus Trans Metro Dewata.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, Y.N., Hardiyanti, S.A. And Wari, W.N. (2022) 'Kajian Persepsi Pengguna Terhadap Angkutan Online Di Kota Banyuwangi', *Jurnal Riset Teknik Sipil Dan Sains*, 1(1), Banyuwangi.
- Afriani., (2020), Evaluasi Kinerja Pelayanan Angkutan Bus Damri Rute Kota Mataram - Bandara Internasional Lombok Berdasarkan Persepsi Pengguna'. Repository.Ummat.Ac.Id., Lombok.
- Alexandri, Moch.B. Dan Novel, N. (2020) 'Pengelolaan Angkutan Kota Di Indonesia', *Responsive*, 2(3), P. 131. Available At: <https://doi.org/10.24198/Responsive.V2i3.26122>.
- Amilia, W. *Et Al.* (2022) 'Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Kopi Bekatul (Rice Bran Coffee) Customer Satisfaction Analysis Of Rice Bran Coffee Products', *UNEJ E-Proceeding*, Jember.
- Bachtiar, M.Y., Ismiyah, E. Dan Rizqi, A.W. (2022) 'Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual Guna Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Pelayanan Jasa Transportasi Terminal Maulana Malik Ibrahim', *Jurnal Teknik Industri: Jurnal Hasil Penelitian Dan Karya Ilmiah Dalam Bidang Teknik Industri*, 8(2), 362-368., 8(2). Gresik.
- Effendi, E.A.R. And Adhiatna, T. (2021) 'Evaluasi Kinerja Pelayanan Bus Rapid Transit (Brt) Trans Batam Di Kota Batam', <http://digilib.ptdisttd.net/337/>, P. 10. Batam.
- Eka Lestari, S. (2022) 'Pelayanan Bus Patas Dan Ekonomi Pada Trayek Antar Kota', *Jurnal Penelitian Transportasi Darat*, 24(1), Pp. 51-61. Available At: <https://doi.org/10.25104/jptd.v24i1.2100>. Semarang.
- Evalda Lendeon, Sangkertadi, Dan James Timboeleng (2021) 'Analisis Kinerja Sistem Bus Rapid Transit (Brt) Di Kota Kotamobagu', *Jurnal Perencanaan Wilayah Dan Kota Jurusan Arsitektur, Universitas Sam Ratulangi*, Vol. 8. Sumatra Utara

- Fahmi, F.I. Dan Mukhaiyar, R. (2020) 'Evaluasi Rencana Pembelajaran Semester Dan Modul Pembelajaran Mata Kuliah Praktikum Pengolahan Sinyal', *Jurnal Pendidikan Teknik Elektro*, 1(1), Pp. 27–33. Available At: <https://doi.org/10.24036/jpte.v1i1.17>.
- Farida, I. And Santosa, W. (2018) 'Keselamatan Angkutan Bus Di Kabupaten Garut', <https://ojs.fstpt.info/index.php/profstpt/article/view/464>, P. 14. Garut.
- Hadid, M. *Et Al.* (2022) 'Potensi Penurunan Volume Kendaraan Pribadi Dan Pendapatan Dengan Penerapan Bus Rapid Transit (BRT) Kota Balikpapan', *Jurnal Aplikasi Teknik Sipil*, 20(2), P. 149. Available At: <https://doi.org/10.12962/j2579-891x.v20i2.9767>. Balikpapan.
- Handayani, K.D.M.E. And Faiq Muhammad Azka (2021) 'Pemodelan Kepuasan Pengguna BRT Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto - Purbalingga Dengan Metode Structural Equation Modelling', *Jurnal Penataan Ruang*, P. 104. Available At: <https://doi.org/10.12962/j2716179x.v16i2.8618>. Purwokerto.
- Hidayat, D.W. *Et Al.* (2022) 'Analisis Kinerja Pelayanan Bus Trans Metro Dewata Saat Pandemi Berdasarkan Pedoman Departemen Perhubungan', *Jurnal Keselamatan Transportasi Jalan (Indonesian Journal Of Road Safety)*, 9(1), Pp. 52–59. Available At: <https://doi.org/10.46447/ktj.v9i1.422>. Tabanan.
- Himawan, F.A. And Sylviana, R. (2022) 'Analisis Angkutan Umum Bus Damri Perintis Trayek Ponorogo – Tulungagung', <https://jurnal.unsil.ac.id/index.php/akselerasi/article/view/5463>, 4(1), P. 9. Tulungagung.
- JELI INDRIANI (2022) *Tinjauan Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Antar Kota Pt Sinarmar Transportasi Mandiri Rute Bukittinggi - Payakumbuh*. Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
- Kemhub (2015) 'PM 27 TAHUN 2015'
- Kemhub (2010) 'PM 10 TAHUN 2010'

- Lumenta, M., Gamaliel, H. And Latjandu, L.D. (2021) 'Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Perusahaan Transportasi Sebelum Dan Saat Pandemi Covid-19', *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 9(3).
- Mahardi, P., Sudiby, T. Dan Widayanti, F.R. (2019) 'Analisis Kualitas Pelayanan Bus Kota Surabaya Berdasarkan Persepsi Pengguna Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA)', *Publikasi Riset Orientasi Teknik Sipil (Proteksi)*, 1(1), P. 22. Available At: <https://doi.org/10.26740/Proteksi.V1n1.P22-29>. Surabaya.
- Moedy, E.R.S. (2020) 'Telaah Ekonomi Politik Peran Investor Dalam Pembangunan Transportasi Publik Di Daerah Wisata Kuta Bali', *Jurnal Ilmiah Cakrawarti*, 3(2), Pp. 1–108. Available At: <https://doi.org/10.47532/Jic.V3i2.194>. Denpasar.
- Nasir, Moh. (2022) 'Evaluasi Kinerja Dalam Organisasi Kependidikan', *AKSI: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 1(1), Pp. 56–70. Available At: <https://doi.org/10.37348/Aksi.V1i1.194>.
- Nugroho, W., Rahayu, P. Dan Istanabi, T. (2022) 'Transportasi Umum Sebagai Pendukung Mobilitas Siswa: Studi Kasus Batik Solo Trans Di Kota Surakarta', *Desa-Kota*, 4(1), P. 116. Available At: <https://doi.org/10.20961/Desa-Kota.V4i1.48009.116-127>. Surakarta.
- Nur Asia And Junaeda (2022) 'Pengaruh Tarif Penumpang Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa Angkutan Perusahaan Otobus Bintang Timur Perwakilan Mamuju', *Jurnal E-Business Institut Teknologi Dan Bisnis Muhammadiyah Polewali Mandar*, Volume 2 Nomor 1. Mamuju.
- Nursetiadi, M.L. And Agustina, R. (2022) 'Faktor Yang Mempengaruhi Pemilihan Moda Transportasi Kendaraan Pribadi Dan Bus Karyawan Pekerja Pabrik Kecamatan Cikarang Utara Menuju Tempat Kerja (Studi Kasus: Kecamatan Cikarang Utara Menuju Kawasan Industri Jababeka)', <https://e-proceeding.itenas.ac.id/index.php/ftsp/article/view/1421>.

Cikarang.

Pratiwi, N.N. And Suyono, R.S. (2019) 'Evaluasi Operasional Bus Rapid Transit (Brt) Kota Pontianak Berdasarkan Brt Standard 2016', *Jelast: Jurnal PWWK, Laut, Sipil, Tambang*, 6(2), P. 11. Pontianak.

Purnomo, R.A. (2022) 'Evaluasi Kinerja Pelayanan Angkutan Kota Samarinda (Studi Kasus Trayek B)', *Ruang*, 8(1), Pp. 15–25. Available At: <https://doi.org/10.14710/Ruang.8.1.15-25>. Samarinda

Puspasari Setyaningrum, Artikel Ini Telah Tayang Di Kompas.Com Dengan Judul 'Trans Metro Dewata: Harga Tiket, Rute, Dan Jadwal Keberangkatan Teman Bus Denpasar Terbaru', Klik Untuk Baca: <https://denpasar.kompas.com/read/2022/07/06/170512178/trans-metro-dewata-harga-tiket-rute-dan-jadwal-keberangkatan-teman-bus?page=all>, And Editor: Puspasari Setyaningrum (2022) *Trans Metro Dewata: Harga Tiket, Rute, Dan Jadwal Keberangkatan Teman Bus Denpasar Terbaru*. Available At: <https://denpasar.kompas.com/> (Accessed: 6 July 2022).

Rinaldy R. P. K. Nangoy, Sisca V. Pandey, And Audie L. E. Rumayar (2022) 'Penataan Terminal Angkutan Darat Karombasan Di Kota Manado', <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/tekno/article/view/42762>, Vol. 20 No. 81 (2022): Tekno. Manado.

Rr. Citra Aristi Amelia, Edy Mulyantomo, And Sugeng Rianto (2020) 'Persepsi Pengguna Jasa Trans Jateng Terhadap Kualitas Pelayanan Angkutan Aglomerasi Perkotaan Trans Jateng (Studi Kasus Trans Jateng Koridor I Semarang (Tawang) - Bawen)', *Fakultas Ekonomi USM*. Semarang.

Sakinah, A. Dan Nurlaela, S. (2021) 'Evaluasi Penentuan Shelter BRT (Bus Rapid Transit) Di Kota Serang', *Jurnal Teknik ITS*, 10(2), Pp. E195–E200. Available At: <https://doi.org/10.12962/j23373539.v10i2.67838>. Serang.

Sari, N.R. Dan Karnaen, I.A. (2020) 'Persepsi Penumpang Terhadap Yogyakarta International Airport Kulon Progo', *Jurnal Manajemen Dirgantara*, Vol.13.

Yogyakarta.

Savitri, A.A. Dan Tukiman, T. (2019) 'Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Dalam Menggunakan Transportasi Baru "Suroboyo Bus" Di Kota Surabaya', *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 9(2). Available At: <https://doi.org/10.33005/Jdg.V9i2.1658>. Surabaya.

Setyaning, L.B. *Et Al.* (2022) 'Evaluasi Kinerja Bus Rapid Transit Trans Jateng Koridor Terminal Borobudur- Terminal Kutoarjo Tahap Awal', *Jurnal Ilmu Teknik Sipil*, 6(2), 100-108., 6. Semarang.

Sonesst, G. Dan Surenda, R. (2022) 'Analisis Customer Perceived Value Di Whiz Prime Hotel Khatib Sulaiman Kota Padang', *Jurnal Kajian Pariwisata Dan Bisnis Perhotelan*, 3(2), Pp. 77–87. Available At: <https://doi.org/10.24036/Jkpbp.V3i2.40772>. Padang.

Sudiana, I.K. (2018) 'Analisis Tingkat Efektivitas Trans Sarbagita Sebagai Transportasi Publik Di Provinsi Bali', *Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 7. [Preprint], (11). Denpasar.

Surya Tapa *Et Al.* (2022) 'ANALISIS KELAYAKAN FINANSIAL PENGOPERASIAN BUS TRANS METRO DEWATA DI PROVINSI BALI', *Jurnal Ilmiah Poli Rekayasa*, 18. Denpasar.

Trans Metro Dewata Jadwal, Rute, Dan Pemberhentian (2022) *Trans Metro Dewata Jadwal, Rute, Dan Pemberhentian*. Available At: https://moovitapp.com/index/in/transportasi_umum-lines-denpasar-5575-2071907#:~:text=Jalur%20terpanjang%20dari%20Trans%20Metro,31%20km%20dan%2036%20pemberhentian. (Accessed: 6 September 2022).

Wibowo, M.R.F., Agustien, M. And Kadarsa, E. (2023) 'Kajian Integrasi Antar Moda Transportasi Umum Pada Kawasan Pasar KM 5 Kota Palembang'. Palembang.

Yanti, R.E. (2022) 'Persepsi Siswa Pada Pendidikan Nilai Di Sekolah Dasar Tarbiyatul Islam Sambas', *Adiba: Journal Of Education*, 2(3), 429-440.

Sambas.

Zulkarnaen, W. *Et Al.* (2020) 'Evaluasi Kinerja Distribusi Logistik Kpu Jawa Barat Sebagai Parameter Sukses Pilkada Serentak 2018', *Jurnal Ilmiah Mea (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 4(2), 244-264., 4(2).