

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

V.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian terhadap kinerja operasional dan kinerja pelayanan angkutan *feeder* wirawiri rute FD01 Terminal Benowo-Tunjungan, didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis kinerja operasional didapatkan hasil *Load Factor* pada hari kerja saat jam sibuk sebesar 86% dan hari libur sebesar 78%. Kecepatan perjalanan pada hari kerja 16,7 km/jam dan hari libur 17 km/jam. Ketersediaan angkutan pada hari kerja dan hari libur 100% sehingga sudah memenuhi standar. Hasil *headway* pada hari kerja saat jam sibuk 12,1 menit dan hari libur 11,6 menit. Waktu tunggu penumpang pada hari kerja 6,1 menit dan hari libur 5,8 menit sehingga belum memenuhi standar.
2. Berdasarkan hasil analisis kinerja pelayanan dengan metode *customer satisfaction index* (CSI) memperoleh skor sebesar 86,51% yang menunjukkan mayoritas penumpang merasa sangat puas terhadap kinerja pelayanan dan hasil analisis dengan metode *importance performance analysis* (IPA) perlu adanya perbaikan terhadap 1 indikator. Angkutan *feeder* juga berhasil menjadi angkutan pengumpan bagi Suroboyo Bus, karena hasil kuesioner menunjukkan bahwa sebanyak 62% penumpang angkutan *feeder* melakukan transit dan berpindah angkutan ke Suroboyo Bus maupun sebaliknya.
3. Berdasarkan hasil analisis peningkatan kinerja Perlu adanya penambahan armada pada hari kerja sebanyak 3 armada dan pada hari libur sebanyak 1 armada sehingga *headway* menjadi ideal yaitu pada hari kerja 9,3 menit dan hari libur 9,9 menit serta dilakukan pemasangan papan jadwal elektronik di Terminal Benowo dan halte yang dilalui angkutan *feeder*.

V.2. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka saran yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. Melakukan perbaikan serta pemeliharaan terhadap armada guna meningkatkan kinerja operasional yang sebelumnya belum memenuhi standar untuk kedepannya dapat memenuhi standar SK Dirjen No 687 Tahun 2002.
2. Melakukan evaluasi secara berkala mengenai tingkat kepuasan pengguna angkutan terhadap kinerja pelayanan yang diberikan pihak pengelola angkutan *feeder* wirawiri rute FD01 Terminal Benowo – Tunjungan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, R. N., Dianingati, R. S., & Annisaa', E. (2022). Pengaruh Jumlah Responden terhadap Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Pengetahuan dan Perilaku Swamedikasi. *Generics: Journal of Research in Pharmacy*, 2(1), 9–15. <https://doi.org/10.14710/genres.v2i1.12271>
- Ariesandi, J. A., Resita, R., & Salsabila, Z. (2020). Kebijakan Transportasi Umum (Angkot) Untuk Menanggulangi Kemacetan Jalan. *Jurnal Kebijakan Publik*, 11(2), 77. <https://doi.org/10.31258/jkp.11.2.p.77-82>
- Binovan, F. I., E. Simangunsong, J., & Rahman, T. (2022). Evaluasi Kinerja Operasional Dan Pelayanan Pada Angkutan Kota (Angkot) Trayek F Kota Samarinda. *Teknologi Sipil: Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi*, 6(2), 52. <https://doi.org/10.30872/ts.v6i2.9412>
- Dinas Pehubungan Kota Surabaya. (2023). *Data Penumpang Feeder Wirawiri Tahun 2023*.
- Faadilah, T., Syaiful, S., & Murtejo, T. (2021). Evaluasi Kinerja Layanan Angkutan Umum Trans Patriot Koridor 1 Rute Terminal Bekasi – Harapan Indah Kota Bekasi. *Seminar Nasional Ketekniksipilan, Infrastruktur dan Industri Jasa Konstruksi (KIIJK)*, 1(1), 257–263. <https://prosiding.uika-bogor.ac.id/index.php/kiijk/article/view/354>
- Herdiana, S., & Firdaus, M. S. (2021). Identifikasi Ketersediaan dan Kesesuaian Feeder di Kawasan Pemukiman Bandung Timur (Studi Kasus SWK Gedebage dan SWK Kordon). *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, 01(1), 23–33.
- Janna, N. M., & Herianto. (2021). Artikel Statistik yang Benar. *Jurnal Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI)*, 18210047, 1–12.
- Judiantono, T. (2017). Evaluasi Pelayanan Angkutan Pedesaan (Studi Kasus: Trakyek Pasar Simpang – Terminal Wanayasa Kabupaten Purwakarta). *Jurnal Perencanaan Wilayah dan Kota*, 15(1), 1–9. <https://doi.org/10.29313/jpww.v15i1.2620>
- Kibthiah, M., Chamida, R. N., Surabaya, U. N., & Khotimah, K. (2023). Suroboyo Bus Sebagai Sistem Transportasi Berkelanjutan Di Kota Surabaya. *Jurnal Transportasi*, 23(1), 11–18. <https://journal.unpar.ac.id/index.php/journaltransportasi/article/view/6643>
- Kurniawan, N. A., & Febrianti, A. (2022). Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan

- Trans Shuttle Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Prosiding Diseminasi FTI*, 2, 1–10. <https://eproceeding.itenas.ac.id/index.php/fti/article/view/1028>
- Menteri Perhubungan Republik Indonesia. (2013). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 98 Tahun 2013 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek* (hal. 1–37).
- Muhyiddin, M. W. M. (2023). Analisis Evaluasi Operasional Angkutan Umum Dalam Kota Trayek A Kabupaten Mimika. *Jurnal Administrasi Negara*, 4(1), 88–100.
- Mulyo Sanusi, W., & Joko, S. (2019). Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Model Business to Customer. *Jurnal Informatika Upgris*, 4(1), 38–45.
- Murti, L. N. F., & Agusdini, T. M. C. (2019). Evaluasi Kinerja Angkutan Umum Penumpang Trayek Lyn D Jurusan Terminal Rajekwesi – Dander Kabupaten Bojonegoro. *Prosiding Seminar Teknologi Perencanaan, Perancangan, Lingkungan dan Infrastruktur*, 1(1), 84–90. <http://ejurnal.itats.ac.id/stepplan/article/view/728>
- Nafiah, A. F., & Setiawan, P. R. (2023). Evaluasi Kinerja Keterpaduan Layanan Bus Angkutan Umum Massal Antar Operator Menurut Presepsi Pengguna (Studi Kasus Suroboyo Bus dan Trans Semanggi Suroboyo). *Jurnal Teknik ITS*, 12(2). <https://doi.org/10.12962/j23373539.v12i2.123026>
- Noviyana Pratama, M., Widyawati Agustin, I., & Hariyani, S. (2023). *Evaluasi Kinerja Operasional Dan Pelayanan Bus Patas Rute Malang-Surabaya Di Masa Pandemi Covid-19*. 12(April), 107–118.
- Nst, R. M. H., Isya, M., & Saleh, S. M. (2022). Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Analisis Gap Pada Kualitas Pelayanan Bus Listrik Feeder Trans Koetaradja. *Journal of The Civil Engineering Student*, 4(3), 302–308. <https://doi.org/10.24815/journalces.v4i3.19213>
- Permatasari, O. (2020). Dampak Kemacetan Lalu Lintas Terhadap Produktivitas Kerja Di Surabaya. *Jurnal Media Mahardhika*, 18(2), 322–331. <https://doi.org/10.29062/mahardhika.v18i2.208>
- Primasworo, R. A., Oktaviastuti, B., & Madun, R. W. (2022). Evaluasi Penggunaan Angkutan Umum Perkotaan Di Kota Malang (Trayek Arjosari – Tidar / AT). *Fondasi: Jurnal Teknik Sipil*, 11(1), 98.

<https://doi.org/10.36055/fondasi.v0i0.10561>

- Ramadhani, R. (2019). Hubungan antara Kepuasan Pelayanan Angkutan Kota dengan Karakteristik Sosio Ekonomi. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 13–28.
- Reza Amri, H., Ridho Taufiq Subagio, & Kusnadi. (2020). Penerapan Metode CSI untuk Pengukuran Tingkat Kepuasan Layanan Manajemen. *Jurnal Sistem Cerdas*, 3(3), 241–252. <https://doi.org/10.37396/jsc.v3i3.86>
- Rohmah Widayanti, F., & Pattisinai, A. R. (2022). Analisis Pelayanan Angkutan Kota Trayek Terminal Tambak Osowilangun. *Publikasi Riset Orientasi Teknik Sipil (Proteksi)*, 3(2), 77–82. <https://doi.org/10.26740/proteksi.v3n2.p77-82>
- Saputra Dimas, S. (2020). Evaluasi Kinerja Operasional Angkutan Umum (Studi Kasus Bus Trans Jogja Trayek 5A). In *Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta*. <https://dspace.uui.ac.id/123456789/28391>
- Sari, R. R., Rosalina, L., & Purnamasari, Y. E. (2019). Analisis Kinerja Pelayanan Angkutan Mobil Penumpang Umum Trayek Polban-Gegerkalong. *Jurnal Polban*, 10(1), 593–605.
- Setiawan, D. A., Sebayang, N., & Imananto, E. I. (2019). Evaluasi Kinerja Dan Jumlah Armada Angkutan Umum Di Kabupaten Malang (Studi Kasus Jalur Angkutan Trayek Lawang – Arjosari). *Jurnal Sondir*, 2(1), 1–5.
- Sugiyarto, T., Pusat, S., Transportasi, P., Kewilayahan, D., Ode, L., Arsyad, M. N., Machmud, S., & Masikki, H. (2023). Jurnal Kinerja Angkutan Umum Penumpang Perkotaan Di Kota Kendari. *Agustus*, 23(2), 93–102.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.
- Sulistyowati, A., & Muazansyah, I. (2019). Optimalisasi Pengelolaan Dan Pelayanan Transportasi Umum (Studi Pada "Suroboyo Bus" Di Surabaya). *Jurnal Ilmiah Teknik Sipil*, 152–165. <https://doi.org/10.30589/proceedings.2018.189>
- Surat Keputusan Direktorat Jenderal Perhubungan Darat Nomor 687. (2002). Surat Keputusan Direktorat Jenderal Perhubungan Darat Nomor 687 Tahun 2002 Tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum di Wilayah Perkotaan Dalam Trayek Tetap dan Teratur. In *Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat (Nomor SK.687/AJ.206/DRJD/2002)*.
- Vidhia, C., & Hendra, F. (2020). Evaluasi Kinerja Operasional Pelayanan Bus Rapid Transit (B Koridor Blok M-Kota, DKI Jakarta. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi*,

Keuangan & Bisnis Syariah, 3(1), 57–71.
<https://doi.org/10.47467/alkharaj.v3i1.188>

Wedagama, D. M. P., Suthanaya, P. A., & Pramana, P. C. A. (2020). Analisis Kinerja Layanan Angkutan Umum Massal Bus Trans Sarbagita Berdasarkan Persepsi Kepuasan Penumpang Studi Kasus: Koridor I: Kota-Gwk Dan Koridor Ii: Batubulan-Nusa Dua). *Jurnal Spektran*, 8(1), 11–18.
<http://ojs.unud.ac.id/index.php/jsn/index>

Zebua, W. I., & Sitindaon, C. (2022). Kinerja Angkutan Bus Damri Bandara Pada Rute Plaza Medan Fair - Kualanamu. *Jurnal Rekayasa Konstruksi Mekanika Sipil (JRKMS)*, 5(2), 93–101. <https://doi.org/10.54367/jrkms.v5i2.2110>