

BAB V

PENUTUP

V.1 Kesimpulan

Penerapan kebijakan Standar Pelayanan Minimal (SPM) berfungsi untuk menjaga kualitas layanan transportasi public khususnya dalam aspek keamanan, kenyamanan, keselamatan, keterjangkauan, kesetaraan dan keteraturan. Jenis dan mekanisme kebijakan Standar Pelayanan Minimal (SPM) pada Trans Metro Dewata berfungsi sebagai panduan utama untuk menjaga kualitas layanan transportasi public. Implementasi sanksi dalam SPM telah membantu mengontrol pelanggaran yang dilakukan oleh pramudi melalui prosedur yang terstruktur mulai dari penerimaan laporan hingga pemberian surat peringatan. Berdasarkan analisis, pelanggaran yang paling sering terjadi adalah ketidaksiapan sebelum keberangkatan, tidak berhenti di halte yang ditentukan, dan pelanggaran terkait etika kerja.

Agar kebijakan semakin efektif dan relevan dengan kebutuhan operasional di lapangan diperlukan upaya perbaikan yang berkelanjutan seperti penerapan *reward* dan *punishment* yang akan menunjukkan efektivitas dalam meningkatkan kepatuhan pramudi. Reward berupa insentif tahunan memberikan motivasi positif sedangkan punishment dalam bentuk hukuman positif seperti denda administrasi maupun hukuman negatif seperti pemotongan insentif dengan mendorong pengendalian perilaku negatif.

V.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, perbaikan yang berkelanjutan sangat diperlukan agar kebijakan Sanksi Standar Pelayanan Minimal (SPM) semakin efektif dan relevan dengan kebutuhan operasional di lapangan. Berikut beberapa saran yang dapat diterapkan untuk memperbaiki kebijakan secara berkelanjutan :

a. Pelatihan rutin untuk pramudi

Pelatihan rutin yang diselenggarakan setiap 6 bulan bertujuan untuk memperbaharui dan memperdalam pemahaman pramudi mengenai

kebijakan dan prosedur yang berlaku di Trans Metro Dewata. Dalam pelatihan diberikan pemahaman tentang pentingnya etika pelayanan, keselamatan berkendara dan cara melaksanakan tugas dengan baik dan benar sesuai standar yang ditetapkan.

b. Meningkatkan transparansi sistem *reward* dan *punishment*

Sistem penghargaan yang jelas dan transparan akan memberikan motivasi tambahan bagi pramudi untuk bekerja dengan baik dan mematuhi aturan yang ada. Pengumuman prestasi dan penghargaan yang diterima pramudi akan memotivasi mereka untuk tetap mempertahankan kualitas kerja.

c. Evaluasi berkala terhadap kebijakan sanksi

Evaluasi kebijakan secara berkala akan memberikan kesempatan bagi perusahaan untuk menilai efektivitas kebijakan yang diterapkan. Dengan menganalisis data yang terkumpul, perusahaan dapat mengetahui apakah kebijakan sanksi yang ada perlu disesuaikan atau diperbaharui agar lebih efektif dalam menciptakan perubahan positif.

DAFTAR PUSTAKA

- Indonesia, R. (2014). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan.
- Irmayanti, Lewangka, O., Mardjuni, S., & Muhibuddin, A. (2021). *Etika Profesi & Kompetensi Auditor*.
- Kusumayana, I. M. A. (2022). Analisis Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Bus Trans Metro Dewata Koridor 1. *Analisis Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Bus Trans Metro Dewata Koridor 1*, (45), 1–8.
- Madina, U. E., & Sahuri, C. (2014). Implementasi Standar Pelayanan Minimum. *Jurnal Administrasi Pembangunan*, 2(3), 323–328. Retrieved from <http://fisip.unri.ac.id/>.
- Mutiaulfah. (2017). Peran Sarana Angkutan Umum Dalam Aktivitas Ekonomi Dan Sosial Masyarakat Di Kota Pekanbaru Mutiaulfah. *MENARA Ilmu*, XI(74), 132–143.
- Prima, G. R. (2020). Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Pelayanan Angkutan Umum Perkotaan di Kota Tasikmalaya. *Siklus: Jurnal Teknik Sipil*, 6(2), 129–140. <https://doi.org/10.31849/siklus.v6i2.4809>
- RI, B. (2009). UU No.22 Tahun 2009 Peraturan Presiden Republik Indonesia. *Demographic Research*, 4.
- RI, K. P. (2013). Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 98 Tahun 2013.
- Slife, B., & Williams, R. (2014). Science and Human Behavior. *What's Behind the Research? Discovering Hidden Assumptions in the Behavioral Sciences*, 167–204. <https://doi.org/10.4135/9781483327372.n6>