

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

V.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis standar pelayanan minimal Perum DAMRI Yogyakarta berdasarkan PM 98 Tahun 2013 dapat dibagi menjadi 5 aspek dan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

a. Keamanan

DAMRI Yogyakarta telah menyediakan berbagai aspek keamanan, seperti tiket penumpang, tanda pengenal bagasi, dan daftar penumpang. Beberapa armada sudah dilengkapi dengan lampu tanda bahaya, tanda pengenal awak kendaraan, serta informasi gangguan keamanan. Namun, masih ada beberapa unit yang belum memenuhi persyaratan ini secara menyeluruh.

b. Keselamatan

Sebagian besar armada telah dilengkapi dengan alat pemecah kaca, alat pemadam api ringan (APAR), fasilitas kesehatan, serta pintu darurat yang berfungsi dengan baik. Namun, beberapa kekurangan masih ditemukan, seperti belum tersedianya alat pembatas kecepatan, lampu senter pada beberapa armada, minimnya buku panduan penumpang mengenai prosedur keselamatan. dan pelatihan secara berkala pengemudi yang perlu dilakukan mengenai kesadaran tentang pengelolaan armada dan penyegaran minimal 1 kali dalam setahun.

c. Kenyamanan

Layanan AKAP DAMRI Yogyakarta telah memenuhi standar kenyamanan dengan tersedianya tempat duduk yang sesuai standar, nomor kursi, fasilitas sirkulasi udara, serta sarana audio-visual. Selain itu, armada juga telah dilengkapi dengan fasilitas tambahan seperti gorden, pengatur suhu ruangan, dan larangan merokok. Namun, masih diperlukan peningkatan dalam pemeliharaan fasilitas agar tetap dalam kondisi optimal.

d. Keterjangkauan

Tarif yang diterapkan telah mempertimbangkan daya beli masyarakat, dan layanan AKAP telah mencakup rute yang luas untuk mendukung mobilitas penumpang. Namun, masih terdapat tantangan dalam memastikan keberlanjutan tarif yang terjangkau dengan tetap mempertahankan kualitas layanan yang optimal.

e. Kesetaraan

DAMRI telah mengakomodasi kebutuhan penumpang prioritas seperti lansia, penyandang disabilitas, ibu hamil, dan anak-anak dengan menyediakan kursi prioritas serta ruang penyimpanan kursi roda. Namun, perlu adanya peningkatan dalam implementasi dan sosialisasi agar layanan ini lebih optimal.

f. Keteraturan

Operasional DAMRI Yogyakarta telah berjalan dengan cukup tertib, dengan informasi pelayanan yang tersedia di loket dan sistem manajemen armada yang cukup baik. Namun, tantangan masih muncul dalam hal ketepatan jadwal akibat kemacetan dan kondisi infrastruktur yang kurang mendukung.

Secara keseluruhan Perum DAMRI Yogyakarta sudah memenuhi standar pelayanan minimal yang sesuai dengan ketentuan pemerintah dengan persentase 90 % (Sembilan Puluh Persen), namun perlu sedikit perbaikan mengenai aspek-aspek yang belum terpenuhi sehingga dapat menciptakan pelayanan yang aman, nyaman, dan efisien bagi pelanggan.

V.2 Saran

Berdasarkan pelaksanaan kegiatan magang II di Perum DAMRI Yogyakarta dengan topik kesesuaian standar pelayanan minimal berdasarkan PM 98 Tahun 2013, terdapat beberapa saran yang dapat dijadikan masukan untuk perusahaan yaitu :

- a Melakukan peremajaan armada secara bertahap agar seluruh kendaraan memenuhi standar keamanan dan keselamatan. Armada pada segmen AKAP Perum DAMRI Yogyakarta kebanyakan sudah berumur, peremajaan harus dilakukan untuk menjaga seluruh armada layak dan siap beroperasi untuk perjalanan jauh.
- b Melengkapi fasilitas keselamatan yang belum tersedia, seperti alat pembatas kecepatan dan buku panduan keselamatan. Alat pembatas kecepatan merupakan hal terpenting yang ditempatkan pada setiap armada, dikarenakan untuk memberi peringatan kepada pengemudi saat mengemudikan armada melebihi batas yang telah ditentukan untuk tetap menjaga faktor keamanan dan keselamatan dalam berkendara. Buku panduan penumpang sangat penting dikarenakan masih banyak penumpang yang tidak mengetahui fitur keselamatan yang terdapat pada armada, hal tersebut dapat menjadi acuan penumpang saat menggunakan layanan yang diberikan.

- c Meningkatkan kualitas layanan dengan perawatan rutin terhadap fasilitas yang tersedia, seperti AC, reclining seat, dan sistem informasi kendaraan. Kualitas layanan merupakan hal terpenting untuk memberikan layanan yang baik kepada penumpang, agar penumpang merasa nyaman dan aman saat menggunakan jasa layanan transportasi.
- d Meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya menaati aturan di dalam bus untuk menciptakan pengalaman perjalanan yang lebih baik.
- e Memberikan pelatihan berkala kepada awak kendaraan, khususnya dalam aspek keselamatan, pelayanan pelanggan, dan penggunaan teknologi transportasi modern.

DAFTAR PUSTAKA

- Afriani, (2020). Evaluasi Kinerja Pelayanan Angkutan Bus DAMRI Rute Kota Mataram - Bandara Internasional Lombok Berdasarkan Persepsi Pengguna.
- Damri, (2025). Angkutan Antar Kota. Diakses dari damri.co.id/layanan/angkutan-antar-kota, [pada 1 Februari 2025]
- Maulida, H. (2022). Kualitas Standar Pelayanan Minimal Angkutan Umum Massal Berbasis Jalan (Studi Kasus pada Trans Metro Kota Pekanbaru). *Jurnal Pendidikan Sosial Humaniora*, Vol 1(4)
- Maulida Wahyu, F. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Bus Kota DAMRI Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Penumpang Bus Kota DAMRI Bandung). *Jurnal Riset Bisnis dan Investasi*, Vol 7(3)
- PP No.98 Tahun. (2013) *Nomor PM 98 Tahun 2013 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek*
- PP No.29 Tahun. (2015) *Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 98 Tahun 2013*
- Standar Pelayanan Minimal (SPM) Angkutan Orang Di Lingkungan Perum DAMRI
- Syafingi. (2017). Konstitusionalitas Standar Pelayanan Minimal
- Tri Andaru, W. (2019). Efektivitas Peraturan Menteri Perhubungan No PM 40 Tahun 2014 Pasal 2 Ayat (2) Tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang. *Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum*, Vol 25(12)

Tri Jata, A.P. (2017). Standar Angkutan Umum yang Layak dan Aman. Diakses dari hukumonline.com, [Pada 2 Februari 2025]

Witari Ariga, (2020). Tinjauan Kinerja Pelayanan Angkutan Umum PO Karya Abadi Rute Batusangkar-Bukittinggi. *Jurnal Teknik Sipil*, Vol 3(1)