

BAB V

Penutup

V.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis kinerja operasional dan kinerja pelayanan angkutan umum SiBenteng Kota Tangerang rute AP.1D (Terminal Cimone–Soleh Ali), dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kinerja operasional angkutan umum SiBenteng rute AP.1D secara umum belum memenuhi standar yang ditetapkan. *Load factor* harian masih berada di bawah ambang batas 70%, kecepatan perjalanan pada sesi pagi terhambat akibat tingginya *dwell time*, dan *headway* pada sesi sore hari libur menunjukkan fluktuasi yang tidak beraturan. Ketersediaan kendaraan relatif stabil, namun waktu tunggu penumpang masih tergolong panjang akibat ketidakkonsistenan jadwal keberangkatan.
2. Kinerja pelayanan angkutan umum SiBenteng rute AP.1D berdasarkan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) memperoleh nilai sebesar 53,51%, yang termasuk dalam kategori “Cukup Puas”. Hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) mengidentifikasi lima atribut pelayanan yang masuk ke dalam Kuadran I (*Concentrate Here*), yaitu ketersediaan fasilitas kesehatan di dalam angkutan, kesesuaian jumlah penumpang dengan kapasitas kendaraan, ketersediaan fasilitas keselamatan darurat, kemudahan menjangkau halte/tempat pemberhentian, dan ketepatan waktu berangkat dan tiba sesuai jadwal. Kelima atribut ini memiliki tingkat kepentingan tinggi namun kinerja aktualnya masih rendah sehingga menjadi prioritas utama perbaikan.
3. Peningkatan kinerja operasional dan pelayanan dilakukan melalui langkah intervensi taktis terhadap kelima atribut kritis dalam Kuadran I yang telah teridentifikasi pada poin sebelumnya. Tindakan nyata diwujudkan melalui pengawasan ketat terhadap konsistensi jadwal keberangkatan armada guna mengatasi masalah fluktuasi waktu antara (*headway*), penegasan regulasi pembatasan jumlah penumpang agar sesuai dengan kapasitas muat kendaraan, serta pemenuhan fasilitas dasar berupa pengadaan perlengkapan kesehatan, penyediaan fasilitas keselamatan darurat, dan peningkatan kemudahan aksesibilitas halte bagi pengguna jasa.

V.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis menyampaikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Dinas Perhubungan Kota Tangerang dan PT Tangerang Nusantara Global, perlu segera menetapkan dan memberlakukan jadwal keberangkatan tetap (*fixed departure schedule*) untuk rute AP.1D dengan toleransi keterlambatan maksimal 5 menit. Penugasan petugas dispatcher di Terminal Cimone secara permanen akan sangat membantu dalam penegakan disiplin jadwal dan pemantauan kinerja pengemudi secara real-time.
2. Bagi pihak operator angkutan umum SiBenteng, diwajibkan untuk segera menyusun, mengesahkan, dan mengimplementasikan dokumen Sistem Manajemen Keselamatan Perusahaan Angkutan Umum (SMK PAU) guna memenuhi kepatuhan regulasi keselamatan transportasi darat nasional. Selaras dengan komitmen tersebut, operator harus memastikan seluruh armada aktif rute AP.1D telah dilengkapi dengan fasilitas keselamatan fisik standar, meliputi Alat Pemadam Api Ringan (APAR), palu pemecah kaca, dan kotak pertolongan pertama (P3K) yang layak pakai.
3. Bagi manajemen teknis armada, perlu dilakukan pemeliharaan berkala (*preventive maintenance*) yang lebih ketat terhadap sistem mekanis kendaraan, khususnya perbaikan pada sistem pengondisi udara (AC) kabin yang saat ini dinilai kurang dingin oleh penumpang. Optimalisasi temperatur kabin ini sangat memengaruhi pemenuhan Standar Pelayanan Minimal (SPM) pada aspek kenyamanan pengguna jasa.
4. Perlu dilakukan penambahan titik bus stop di sekitar Stasiun Kota Tangerang sebagai simpul integrasi antarmoda antara SiBenteng dengan KRL *Commuter Line*, disertai pemasangan papan informasi rute, tarif, dan jadwal yang jelas di setiap titik henti dan di dalam kabin armada guna meningkatkan aksesibilitas dan kepercayaan pengguna.
5. Bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk memperluas cakupan evaluasi pada seluruh rute jaringan SiBenteng di Kota Tangerang, serta mengintegrasikan analisis Biaya Operasional Kendaraan (BOK) guna

menghasilkan rekomendasi kebijakan yang lebih komprehensif dan berbasis data yang lebih kuat.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggi Puspitasari, Nanan Sujana, & Yudi Muhtadi. (2024). Inovasi Sektor Publik Dalam Layanan Transportasi Publik Di Kota Tangerang (Studi Kasus Pada Layanan transportasi Umum "Si Benteng"). *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(1).
<https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/view/6010>
- Annisa Septiara Mujadilla, & Arif Ginandjar Suryatman. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi 'Si Benteng' Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kota Tangerang. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 10(2). <https://ojs.unigal.ac.id/index.php/modrat/article/view/3330>
- Antoro, B. (2024). Analisis Penerapan Formula Slovin Dalam Penelitian Ilmiah: Kelebihan, Kelemahan, Dan Kesalahan Dalam Perspektif Statistik. *Jurnal Multidisiplin Sosial dan Humaniora*, 1(2), 53–63.
<https://doi.org/10.70585/jmsh.v1i2.38>
- Badan Pusat Statistik. (2025). *Badan Pusat Statistik Kota Tangerang. (28 Februari 2025). Kota Tangerang Dalam Angka 2025. Diakses pada 4 Mei 2026, dari*
<https://tangerangkota.bps.go.id/id/publication/2025/02/28/722b22432fe1e5f0675fec7f/kota-tangerang-dalam-angka-2025.html>.
- Berlly Wiana Putri, S., Indriani, S., & Sumanto. (2023). Penerapan CSI (Customer Satisfaction Index) dan Strategi STP (Segmenting, Targeting, Positioning) Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Omzet Penjualan. *Jurnal Valtech*, 6(2), 165–175.
<https://doi.org/10.36040/valtech.v6i2.7353>
- 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>
- Dian Rahmah Fajarida. (2024). Permasalahan Tata Ruang Kota Di Tangerang: Analisis Konflik Antara Kepadatan Penduduk dan Ruang

- Hijau. *Jurnal ASDKVI Filosofi: Publikasi Ilmu Komunikasi, Desain, Seni Budaya*, 1(4).
- Ermila Sari, M., & Hermawansyah, A. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Jamride Berbasis Kerangka Kerja CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) Di PPU. *Jurnal Impresi Indonesia*, 1(4), 436–449. <https://doi.org/10.58344/jii.v1i4.61>
- Farhan Gozali, & Leo Agustino. (2025). Evaluasi Kebijakan Uji Emisi Gas Buangan Kendaraan Bermotor dalam Penanggulangan Pencemaran Udara di Kabupaten Tangerang. *JOURNAL OF GEOPOLITICS AND PUBLIC POLICY*, 3(1).
- Guterres, J. (2025). Analisis Kinerja Angkutan Umum Penumpang dan Biaya Operasional Kendaraan (BOK) di Kota Dili, Timor Leste (Studi Kasus Trayek 09). *Jurnal Perkotaan*, 17(1), 25–37. <https://doi.org/10.25170/perkotaan.v17i1.6700>
- Juliati, K., & Ayunaning, K. (2024). Evaluasi Kinerja Operasional Bus Trans Jatim Rute Bunder - Porong. *Jurnal Teknik Sipil dan Lingkungan*, 1(1), 33. <https://doi.org/10.30587/jtsl.v1i1.7437>
- Kemmala Dewi, & Aris Krisdiyanto. (2023). Pengembangan Sistem Transportasi Masa Depan: Mobilitas Berkelanjutan dan Otonom di Jawa Barat. *Jurnal Multidisiplin West Science*, 2(09), 750–760. <https://doi.org/10.58812/jmws.v2i09.626>
- Marthalina, G. L., & Oktariyanda, T. A. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Pada Transportasi Publik “Si Benteng” Di Kota Tangerang. *Publika*, 803–812. <https://doi.org/10.26740/publika.v12n3.p803-812>
- Michael, M., Malau, K. P. T., Anugrah, D. S. B., & Prismawan, D. (2025). Analysis of Commuting Time and Health Impact in Jakarta Metropolitan Area: A Comparative Review. *Jurnal Perkotaan*, 17(1), 1–11. <https://doi.org/10.25170/perkotaan.v17i1.6325>
- Murtejo, T., Muhajir, A., Alimuddin, A., & Chayati, N. (2023). Evaluasi Kinerja Angkutan Umum Trans Pakuan Trayek Terminal Bubulak via

- Cidangiang – Ciawi di Kota Bogor. *Jurnal Komposit*, 7(1), 61–68.
<https://doi.org/10.32832/komposit.v7i1.7367>
- Nanda, D., & Juanita, J. (2023). Evaluasi Kinerja Operasional Bus Trans Banyumas pada Koridor 1 Pasar Pon – Terminal Ajibarang. *Techno (Jurnal Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Purwokerto)*, 24(2), 65. <https://doi.org/10.30595/techno.v24i2.16095>
- Nuzullani, I., Arif Kurniawan, I., & Prasetyo, E. (2024). Implementasi Strategi Dinas Perhubungan Kota Tangerang dalam Pengelolaan Angkot Si Benteng. *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 6(3), 384–393. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v6i3.823>
- Palamba, W. (2025). Analisis Kinerja Operasi Mikrotrans Jaklingko (Studi Kasus: Rute Grogol-Meruya). *Jurnal Rekayasa Teknik Sipil dan Lingkungan - CENTECH*, 6(1), 1–8.
<https://ejournal.uki.ac.id/index.php/cen/article/view/6665>
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 15 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek, Legislation 15 (2019).
- Pramesti, D., Andini, N. L. P. J., Raharjo, D. A. K., & Dwipayana, A. D. (2024). Efektivitas Penggunaan Moda Transportasi Umum Dengan Kendaraan Pribadi. *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology*, 2(1), 6–16.
<https://doi.org/10.31004/ijmst.v2i1.246>
- Primasworo, R. A., Oktaviastuti, B., & Madun, R. W. (2022a). Evaluasi Penggunaan Angkutan Umum Perkotaan Di Kota Malang (Trayek Arjosari – Tidar / AT). *Fondasi: Jurnal Teknik Sipil*, 98. <https://doi.org/10.36055/fondasi.v0i0.10561>
- Primasworo, R. A., Oktaviastuti, B., & Madun, R. W. (2022b). Evaluasi Penggunaan Angkutan Umum Perkotaan Di Kota Malang (Trayek Arjosari – Tidar / AT). *Fondasi: Jurnal Teknik Sipil*, 98. <https://doi.org/10.36055/fondasi.v0i0.10561>

- Putri, S. I., & Purbohastuti, A. W. (2019). Metode Servqual dan Importance Performance Analysis Pada Jasa Transportasi Commuter Line. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 5(2), 134–139. <https://doi.org/10.37058/jem.v5i2.1152>
- Rahmawati, R., Rismawanti, F., Sasabela, I. P., Satya, A. W., & Paulus, B. S. (2024). Studi Perbandingan Efektivitas Transportasi Malaysia (Go KL City) dan Indonesia (Trans Jakarta). *CRANE: Civil Engineering Research Journal*, 6(1), 1–9. <https://doi.org/10.34010/crane.v6i1.14360>
- Raudya Afiffah, F., & Elkhastnet, E. (2023). Evaluasi Kinerja Operasional Bus Trans Metro Pasundan Koridor 2 Alun-Alun–Kota Baru Parahyangan. *Jurnal Locus Penelitian dan Pengabdian*, 2(9), 888–897. <https://doi.org/10.58344/locus.v2i9.1598>
- 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>
- Rudi, R., & Urfan, U. (2022). Efektivitas Pelayanan Angkutan Kota Dalam Provinsi (AKDP) Terminal Marisa di Era New Normal. *Borneo Engineering: Jurnal Teknik Sipil*, 1(1), 63–72. <https://doi.org/10.35334/be.v1i1.2448>
- Santika, A. A., Saragih, T. H., & Muliadi, M. (2023). Penerapan Skala Likert pada Klasifikasi Tingkat Kepuasan Pelanggan Agen Brilink Menggunakan Random Forest. *Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi (JustIN)*, 11(3), 405. <https://doi.org/10.26418/justin.v11i3.62086>
- Saudi, A. I. (2023). Kajian Evaluasi Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Operasional Angkutan Umum Penumpang Kabupaten Majene (Studi Kasus: Trayek Terminal Battayang - Pasar Sentral - Pellattoang (Kode B)). *JTT (Jurnal Teknologi Terpadu)*, 11(2), 249–259. <https://doi.org/10.32487/jtt.v11i2.1821>

- Setiawan, A. D., Yamani, A. Z., & Winati, F. D. (2022). Pengukuran Kepuasan Konsumen Menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus UMKM Ahul Saleh). *Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri Terapan*, 1(4), 286–295. <https://doi.org/10.55826/tmit.v1i4.62>
- Sidnan Imam Hanafi, Aenurrahman, Dewa Gede Satria Wibawa Resiartha, Dwi Wahyu Hidayat, & Tri Hayatining Pamungkas. (2024). Analisis Kinerja Angkutan Umum Bus Trans Metro Dewata. *Jurnal Ilmiah Kurva Teknik*, 13(1), 83–89. <https://doi.org/10.36733/jikt.v13i1.9098>
- Suwardjoko Warpani. (1990). *Merencanakan Sistem Perangkutan*. Penerbit ITB.
- Undang-undang (UU) Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan (2009).
- Undang-undang (UU) Nomor 26 Tahun 2007 tentang Penataan Ruang, Legislation 26 (2007).
- Utami, A. A., Wonga, G., & Zahrudin, Z. (2020). Customer Satisfaction Index Pengguna Bus Transjakarta (Study Kasus Koridor 7 Kampung Rambutan Kampung Melayu). *JABE (Journal of Applied Business and Economic)*, 6(4), 312. <https://doi.org/10.30998/jabe.v6i4.6430>
- Utami, Y. (2023). Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrument Penilaian Kinerja Dosen. *Jurnal Sains dan Teknologi*, 4(2), 21–24. <https://doi.org/10.55338/saintek.v4i2.730>
- Yulisa, D., & Syahlani, A. (2025a). Analisis Kepuasan Penumpang KRL Commuter Line Dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Pada Pekerja Di Glodok City Jakarta Barat. *ULIL ALBAB: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 4(11), 2671–2689. <https://doi.org/10.56799/jim.v4i11.12133>
- Yulisa, D., & Syahlani, A. (2025b). Analisis Kepuasan Penumpang KRL Commuter Line Dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI)

- Pada Pekerja Di Glodok City Jakarta Barat. *ULIL ALBAB: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 4(11), 2671–2689.
<https://doi.org/10.56799/jim.v4i11.12133>
- Zulfiar Sani. (2010). *Transportasi: Suatu Pengantar*. Penerbit Universitas Indonesia (UI-PRESS).
- Zulkarnain, Y. P., Asmawi, B., Alzahri, S., & Oktaliani, T. (2024). KINERJA ANGKUTAN UMUM PENGUMPAN (FEEDER) LRT KOTA PALEMBANG (STUDI KASUS RUTE STASIUN DJKA – TERMINAL PLAJU). *Jurnal Teknik Sipil LATERAL*, 2(1), 19–26.
<https://doi.org/10.52333/lateral.v2i1.412>