

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **V.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Kinerja operasional di angkutan yang berfungsi ganda sebagai layanan sekolah dan layanan perkotaan menunjukkan kesenjangan yang signifikan ditinjau dari parameter Keputusan Dirjen Hubdat No SK.687/AJ.206/DRJD/2002. Load factor kedua layanan menunjukkan tidak memenuhi standar dengan kondisi *overload* pada layanan sekolah dengan nilai *load factor* >100%, sedangkan pada layanan perkotaan menunjukkan *underutilized* dengan nilai *load factor* <25%, kecepatan perjalanan dalam rentang nilai 20-40 km/jam dan waktu perjalanan pada nilai rata-rata <1-1,5 jam yang berarti memenuhi standar.
2. Hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan aspek *empathy* menjadi prioritas utama perbaikan. Temuan lapangan mengonfirmasi bahwa pengemudi masih mengoperasikan armada sambil menggunakan ponsel yang dipengaruhi tingkat keterisian armada, perilaku tersebut secara langsung mengancam keselamatan penumpang serta untuk meningkatkan kenyamanan perjalanan dari 58% responden menyatakan preferensi tempat duduk menghadap ke depan.
3. Hasil evaluasi pembiayaan menunjukkan alokasi anggaran APBD Kediri untuk layanan angkutan gratis di Kota Kediri menghasilkan nilai efektivitas rasio kecukupan anggaran sebesar 123,8% yang dikategorikan sangat efektif. Penggunaan armada yang sama untuk dua layanan mencerminkan komitmen pemerintah daerah yang kuat dalam menyediakan layanan transportasi publik yang inklusif.

#### **V.2 Saran**

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan antara lain:

1. Penerapan penambahan armada layanan angkutan sekolah dengan konfigurasi tempat duduk menghadap depan disertai pengadaan *time table* berupa *schedulling* untuk mendapatkan informasi layanan angkutan gratis.

2. Pengelola layanan angkutan gratis di Kota Kediri untuk memprioritaskan peningkatan pelayanan pada atribut di Kuadran I untuk meningkatkan rasa aman, nyaman, dan selamat.
3. Instrumen kualitas pelayanan dalam penelitian ini hanya menggunakan satu butir pernyataan per dimensi *Service Quality* (SERVQUAL), sehingga penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan butir pernyataan per dimensi guna meningkatkan kedalaman pengukuran dan validitas hasil analisis.
4. Evaluasi tahunan terhadap kinerja dan anggaran operasional untuk menjaga keberlanjutan layanan angkutan.
5. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji model pengelolaan armada angkutan, khususnya mengenai efektivitas pengelolaan oleh Dinas Perhubungan dibandingkan dengan pelibatan pihak swasta, guna mendukung keberlanjutan layanan angkutan umum di Kota Kediri.

## DAFTAR PUSTAKA

- Apriasty, I. (2022). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan: kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga (literature strategic marketing management). *Jurnal Ilmu Multidisplin*, 1(1), 135–145. <https://doi.org/10.38035/jim.v1i1.21>
- Badan Pusat Statistik Kota Kediri. (2024). *Jumlah Penduduk, Laju Pertumbuhan Penduduk, Distribusi Persentase Penduduk, Kepadatan Penduduk, Rasio Jenis Kelamin Penduduk Menurut Kecamatan di Kota Kediri, 2024*
- Basuki, I. (2008). *Manfaat Standarisasi Kinerja Angkutan Perkotaan*.
- Buamona, M. S. (2017). *Analisis Pelayanan Transportasi Angkutan Kota Di Kota Ternate.pdf*.
- Buamona, M. S., Timboeleng, J., & Karongkong, H. (2017). *Analisis Pelayanan Transportasi Angkutan Kota Di Kota Ternate*. 33(4).
- Burhan, A. E. (2025). *Pelajar Meninggal di Tempat Usai Tabrak Motor dan Pembatas Jalan di Jalan A Yani Kota Kediri*. Sejahtera.Co. <https://sejahtera.co/2025/05/23/pelajar-meninggal-di-tempat-usai-tabrak-motor-dan-pembatas-jalan-di-jalan-a-yani-kota-kediri/>
- Dinas Perhubungan Kota Kediri. (2025). *Bus Sekolah Dinas Perhubungan Kota Kediri*. Dinas Perhubungan Kota Kediri. <https://dishub.kedirikota.go.id/bus-sekolah/>
- Direktorat Jenderal Perhubungan Darat. (2001). Direktorat Jenderal Perhubungan Darat Tentang Panduan Pengumpulan Data Angkutan Umum Perkotaan. *Direktorat Bina Sistem Lalu Lintas Dan Angkutan Kota*. <http://www.dglt.org>
- Direktorat Jenderal Perhubungan Darat. (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. *Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat, SK.687/AJ.206/DRJD/2002*, 2–69.
- Direktur Jendral Perhubungan Darat. (2007). Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor :Sk.967/AJ.202/DRJD/2007 Tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Sekolah. *Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Sekolah*, 1–20.
- Dirjen Bina Marga. (1990). *Perjalanan Lalu Lintas Direktorat Jenderal Bina Marga*.

001.

- Doddy, S. R. (2020). Pengukuran Efisiensi Dan Efektivitas Pelayanan Angkutan Bis Di Kawasan Perkotaan Bintuni. *Planners Insight : Urban and Regional Planning Journal*, 3(1), 056–070. <https://doi.org/10.36870/insight.v3i1.193>
- Exreana, M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Benteng Resort Batu Putih. *Productivity*, 2(6), 511–517. <file:///C:/Users/rizky/Downloads/npioh,+Jurnal+Meijina+511-517.pdf>
- Fadhlurrahman, I. (2025). *Jumlah Kendaraan Bermotor di Kota Kediri (23 April 2025)*.
- Faizin, A., Junita, D. K., & Kriswardhana, W. (2017). *Passenger Satisfaction with Service Quality of Pioneer Transportation of Jember. December*.
- Fauzan, Y. (2024). Yazid,2024 Pengaruh Arus Lalu Lintas Kendaraan Di Ruas Jalan Arteri Kota Kediri Terhadap Pemetaan Emisi Gas Karbon Dioksida (CO<sub>2</sub>) Dan Suhu Permukaan Tanah. *Agregat*, 9(1), 1080–1086. <https://doi.org/10.30651/ag.v9i1.22487>
- Febriansyah, A. C. (2022). *Peningkatan Pelayanan Angkutan Sekolah di Kota Kediri*.
- Handiansyah, R. E., Agustin, I. W., Firdausiyah, N., Wilayah, J. P., & Kota, D. (2021). Evaluasi Kinerja Operasional Dan Kinerja Pelayanan Angkutan Kota Di Kota Malang Rute Al Dan Ha. *Planning for Urban Region and Environment Journal*, 10(2), 85–96. <https://purejournal.ub.ac.id/index.php/pure/article/view/182/0>
- Hidayat, A. (2025). Analisis Angkutan Pelayanan Bus Sekolah di Lampung Tengah Rute Gunung Sugih – Punggur. *Teknika Sains: Jurnal Ilmu Teknik*, 10(1), 38–48. <https://doi.org/10.24967/teksis.v10i1.3825>
- Indonesia. (2009). *UU Nomor 22 Tahun 2009*.
- Indrawati, B. (2022). Analisis Servqual Pengukuran Tingkat Kualitas Layanan Dan Kepuasan Konsumen Dinas Kesehatan Kota Bekasi. *Jurnal Ilmiah Bakti Farmasi*, 1, 45–52.
- Kbarek, M. (2025). *Evaluasi Kinerja Pelayanan Angkutan Kota Di Kabupaten Biak Numfor*.
- Kediri Pedia. (2024). *Hanya Satu Mobil Angkot yang Bertahan di Kota Kediri - Kediripedia.com*. <https://kediripedia.com/hanya-satu-mobil-angkot-yang-bertahan-di-kota-kediri/>

- Kediri Tangguh. (2024). *Bus Sekolah Diserbu Siswa Baru Kota Kediri di Hari Pertama Sekolah – Kediri Tangguh*. <https://kediritangguh.co/bus-sekolah-diserbu-siswa-baru-kota-kediri-di-hari-pertama-sekolah/>
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2018). Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 117 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Tidak Dalam Trayek. *Mentri Perhubungan Republik Indonesia*, 13.
- Lenaini, I., Islam, U., Raden, N., & Palembang, F. (2021). *Teknik Pengambilan Sampel Purposive Dan Snowbal Sampling*. 6(1), 33–39.
- Mahmudi. (2019). *Manajemen Sektor Publik* (Edisi Keti). UPP STIM YKPN.
- Manurung, P. R., Ratnaningsih, D., & Susilo, H. (2025). Evaluasi Kelayakan Kinerja Bus Sarana Transportasi Kediri Bahagia (Bus Satria) Kota Kediri. *JOS-MRK*, 6, 282–287.
- Muhammad, I. (2023). *Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik dan Non Fisik terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT Pelindo (Persero) Regional IV Makassar*. 2(1), 411–419.
- Mushofa. (2024). *Memahami Populasi dan Sampel Pilar Utama dalam Penelitian Kuantitatif.pdf*.
- Nofri, D. G. (2025). *Analisis Biaya Operasional Kendaraan dari Gudang Pusat Alfamart ke Cabang Minimarket Alfamart*. <https://konteks17.uniba-bpn.ac.id/index.php/konteks/article/view/228/228>
- Novetu, J. R. (2025). *Analisis Kepuasan Masyarakat Mal Pelayanan Publik Melalui Importance Performance Analysis Di Kabupaten Rembang*. 1.
- Nureka, S. (2024). *Pola Penggunaan Transportasi Umum di Kalangan Masyarakat Indonesia 2024 - GoodStats*. <https://goodstats.id/article/menggali-tantangan-potensi-transportasi-umum-survei-msib-gnfi-batch-7-dbPgI?utm>
- Pada, K., Korpri, J., & Karang, T. (2010). *Kajian Jumlah Armada Dan Jam Operasi Armada Angkutan Umum Perkotaan Damri*. 4(KoNTekS 4), 2–3.
- Parasuraman. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*.
- Patandianan, M. V., & Shibusawa, H. (2020). Importance and performance of streetscapes at a tourism destination in Indonesia: The residents' perspectives. *Frontiers of Architectural Research*, 9(3), 641–655. <https://doi.org/10.1016/j.foar.2020.05.006>

- Pemerintah Kota Kediri. (2025). *RPJMD KOTA KEDIRI*. 15.
- Pemerintah Kota Kediri 2023. (n.d.). *Website Resmi Pemerintah Kota Kediri*. Retrieved July 14, 2025, from <https://www.kedirikota.go.id/p/berita/10111911/wali-kota-kediri-akan-luncurkan-layanan-transportasi-umum-bus-satria>
- Permatasari, N. H., Ratananingsih, D., & Marjono. (2024). Analisis Kinerja Dan Biaya Operasional Kendaraan Angkutan Sekolah Trayek Campurdarat-Tulungagung. *Jos-Mrk*, 5(1), 33–37. <http://jurnal.polinema.ac.id/>
- Prakoso, A. F., Wulandari, R. N. A., Trisnawati, N., Soesatyo, Y., Fitriyati, D., Rachmawati, L., Kurniawan, R. Y., Dewi, R. M., Ghofur, M. A., Sholikhah, N., Kirwani, K., Hakim, L., Marlina, N., Widyati, I., Hapsari, A., Solichin, M. R., & Andriansyah, E. H. (2017). Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, And Tangible: Still Can Satisfy The Customer? *International Journal of Business and Management Invention ISSN*, 6(3), 68–75. [www.ijbmi.org](http://www.ijbmi.org)
- Pramono, M. E., & Herningtyas, T. (2024). Penegakan Hukum Bagi Pengemudi Kendaraan Bermotor Di Bawah Umur Tanpa Surat Izin Mengemudi Ditinjau Dari Uu No 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan Di Wilayah Surabaya Pusat. *Petita*, 5(2), 126–141. <https://doi.org/10.33373/pta.v5i2.6140>
- Prasetya, D. (2016). Kajian Efektifitas Dan Efisiensi Moda Transportasi Bus Kota Trayek Terminal Purabaya-Perak. *Swara Bhumi*, 1(1), 113–122.
- Putra, F. C. (2019). Analisis Pengukuran Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Metode Service Quality (servqual) yang Diintegrasikan dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Skripsi*, 27.
- Randheer, K. (2011). *Measuring Commuters ' Perception on Service Quality Using SERVQUAL in Public Transportation*. 3(1).
- Resti, K. D. (2024). Peran Dinas Perhubungan Kota Medan Dalam Pengawasan Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Bagi Pengemudi Angkutan Kota (Angkot) Di Kota Medan. *Journal Of Social Science Research*, 4(2), 3548–3561.
- Retnoningtyas, D. A., & Handayeni, K. D. M. E. (2021). Kajian Preferensi Angkutan Umum di Kota Kediri dengan Pendekatan IPA (Importance Performance Analysis). *Jurnal Teknik ITS*, 9(2).

<https://doi.org/10.12962/j23373539.v9i2.55453>

- Royani, M. et al. (2025). *Kualitas Pelayanan Angkutan Umum Gratis Jaringan Trayek Pelajar Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Balangan*.
- Sahfitri, V. (2017). *Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap*. 79–90.
- Simangunsong, J. E. (2017). Analisis Kinerja Operasional Bus Angkutan Kota Dalam Provinsi Pada Trayek. *Seminar Nasional Rekayasa Tropis Universitas Mulawarman*.
- Siregar, A. O. (2020). *Analisis Kinerja Keuangan Pemerintahan ( Studi Kasus: Pemerintahan Kota Depok – Jawa Barat )*. 9(1), 1–19.
- Sirya, Z. A. (2024). *Vali -Ditas Instrumen Tes Miskonsepsi Dengan Menggunakan Four-Tier True-False Test Materi Struktur Dan Fungsi Jaringan Tumbuhan* *Validity of Misconception Test Instrument Using Four-Tier True-False Test in Plant Tissue Structure and Function Material Zen A*. 13(1), 22–29.
- Syahroni, M. I. (2010). *Prosedur Penelitian Kuantitatif*. *Jurnal Al-Mustafa*, 2(3), 43–56.
- Utami, L., Ilahi, D. P., Ratih, A., Yenti, E., Aiken, I., & Isi, V. (2024). *Analisis Indeks Aiken Untuk Mengetahui Validitas Isi*. 6(1), 59–67.
- Wahyuni, N., St. Maryam H, & Mukhtar Tahir. (2024). Analisis Pengaruh Kecenderungan Masyarakat Menggunakan Kendaraan Pribadi Di Kota Makassar. *Jurnal TESLINK: Teknik Sipil Dan Lingkungan*, 6(2), 510–517. <https://doi.org/10.52005/teslink.v6i2.514>
- Yonatan, A. (2024). *Kenapa Kendaraan Pribadi Lebih Digemari Dibanding Transportasi Umum?* <https://goodstats.id/article/kenapa-kendaraan-pribadi-lebih-digemari-dibanding-transportasi-umum-rjj7W>
- Za, Z. (2024). Efektivitas pelayanan angkutan bus sekolah yang dikelola oleh Badan Usaha Milik Sekolah. *Advances in Social Humanities Research*, 2(3), 541–551.