

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Bedasarkan dari hasil dan pembahasan mengenai Kualitas Pelayanan Bus Kota Damri Unit Angkutan Purabaya-Tanjung Perak, maka dapat diperoleh beberapa kesimpulan yaitu:

1. Kualitas pelayanan bus kota damri unit angkutan Purabaya-Tanjung Perak dalam aspek keamanan dapat dikatakan baik karena telah dijalankan sesuai dengan Permenhub no 27 tahun 2015 baik di halte maupun di dalam bus tersebut. Masyarakat memberikan respon yang positif kepada fasilitas yang diberikan oleh perum damri sehingga masyarakat merasa lebih aman dan nyaman. Namun ada beberapa masukan dari masyarakat yaitu untuk memberikan CCTV baik di halte maupun di dalam bus agar keamanan masyarakat pengguna jasa bus kota damri lebih terjamin.
2. Kualitas pelayanan bus kota damri unit angkutan Purabaya-Tanjung Perak dalam aspek keselamatan dapat dikatakan baik karena telah dijalankan sesuai dengan Permenhub no 27 tahun 2015 baik dari segi sumber daya manusia maupun kendaraan itu sendiri. Hal tersebut karena supir bus telah diberikan pelatihan dan tes sebelum mengemudikan bus serta bus selalu di cek sebelum beroperasi untuk melayani masyarakat.
3. Kualitas pelayanan bus kota damri unit angkutan Purabaya-Tanjung Perak dalam aspek kenyamanan dapat dikatakan baik karena telah dijalankan sesuai

dengan Permenhub no 27 tahun 2015 baik di halte maupun di dalam bus itu sendiri. Perum damri telah memberikan fasilitas di halte agar penumpang merasa nyaman selama di halte namun ada fasilitas yang perlu diperbaiki seperti memberikan bangku yang semestinya dan bukan hanya besi. Selanjutnya untuk di dalam bus perum damri juga telah memberikan fasilitas berupa bus ber-AC namun untuk kebersihan masih perlu di perbaiki dikarenakan ketiadaan temoat sampah sehingga banyak sampah yang berserakan.

4. Kualitas pelayanan bus kota damri unit angkutan Purabaya-Tanjung Perak dalam aspek keterjangkauan dapat dikatakan baik karena telah dijalankan sesuai dengan Permenhub no 27 tahun 2015. Hal tersebut dikarenakan kejelasan dari tarif yang dibayarkan oleh pengguna jasa bus kota sama dengan yang tertera di dalam karcis yang diberikan oleh petugas kondektur bus dengan demikian transparansi dari tarif dapat diketahui pengguna jasa bus kota. Kemudian untuk dasar penetapan tarif tersebut berdasarkan Peraturan Walikota no 76 tahun 2014 sehingga tarif yang diberlakukan di lapangan dapat dipertanggung jawabkan serta sesuai dengan yang telah ditentukan. Kemudian untuk kemudahan dalam perpindahan penumpang bus kota dikarenakan telah disediakan halte maupun terminal dimana di halte dan terminal tersebut telah tersedia papan informasi mengenai jalur atau trayek dari masing-masing bus kota yang beroperasi sehingga pengguna jasa bus kota damri akan lebih terbantu.

5. Kualitas pelayanan bus kota damri unit angkutan Purabaya-Tanjung Perak dalam aspek kesetaraan dapat dikatakan buruk karena belum sesuai dengan standar pelayanan minimal yang diatur di dalam Permenhub no 27 tahun 2015. Dalam standar pelayanan minimal tersebut mengharuskan penyedia jasa pelayanan bus kota dalam hal ini Perum Damri cabang kota Surabaya khususnya unit angkutan Purabaya-Tanjung Perak untuk menyediakan kursi prioritas yang ditujukan untuk lansia dan ibu hamil. Kemudian juga diharuskan untuk menyediakan ruang bagi pengguna kursi roda serta lantai miring yang memudahkan para pengguna kursi roda tersebut untuk naik atau turun dari bus kota, namun hal tersebut tidak bisa direalisasikan dikarenakan formasi seat dan ketinggian deck bus yang membuat kedua hal tersebut tidak bisa dilakukan. Saran kedepannya untuk lebih memberikan pelayanan yang setara dan sama kepada semua masyarakat yang ingin menggunakan bus kota adalah menggunakan bus kota dengan lantai pendek dengan formasi seat yang menghadap kesamping.
6. Kualitas pelayanan bus kota damri unit angkutan Purabaya-Tanjung Perak dalam aspek keterjangkauan dapat dikatakan baik karena telah dijalankan sesuai dengan Permenhub no 27 tahun 2015. Hal tersebut dikarenakan informasi mengenai jalur atau trayek yang akan dilewati telah tersedia di tiap halte, kemudian untuk supir bus yang mengendarai bus kota selalu mematuhi peraturan mengenai batas kecepatan sehingga memberikan rasa aman dan nyaman kepada para penumpang. Namun ada beberapa hal yang perlu diperhatikan terutama ketepatan waktu kedatangan dari bus yang masih sangat

kurang hal tersebut akan berdampak kepada waktu tunggu para calon pengguna jasa bus kota damri yang terbuang hanya untuk menunggu bus yang tidak pasti, penambahan armada untuk rute Purabaya-Tanjung Perak serta penetapan waktu kedatangan dan waktu tunggu sehingga dapat meminimalisir keterlambatan kedatangan bus.

7. Secara umum Kualitas Pelayanan Bus Kota Damri Unit Angkutan Purabaya-Tanjung Perak dapat dikatakan telah terlaksana dengan baik dan sesuai aturan dari Permehub no 27 tahun 2015, namun masih terdapat fokus yang menunjukkan bahwa standar pelayanan minimal tersebut masih diperlu untuk ditingkatkan yaitu kesetaraan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan diatas, mengenai Kualitas Pelayanan Bus Kota Damri Unit Angkutan Purabaya-Tanjung Perak, maka saran yang dapat dijadikan pertimbangan adalah sebagai berikut:

1. Petugas masih belum ada di setiap halte dikarenakan jumlah petugas yang terbatas, oleh sebab itu apabila petugas tidak memenuhi standar dengan yang telah ditentukan maka untuk memudahkan pengawasan yaitu dengan pemasangan CCTV untuk di halte maupun di dalam bus agar keamanan penumpang lebih terjamin.
2. Pelayanan dalam hal kenyamanan untuk tetap dipertahankan segala hal yang sudah bagus seperti pemberian fasilitas tempat sampah, tempat duduk serta lampu penerangan di halte namun untuk kursi lebih baik untuk diberikan kursi yang normal agar lebih bermanfaat daripada kursi dari besi. Kemudian untuk di dalam bus telah tersedia bus ber-AC namun untuk kebersihan harus lebih ditingkatkan

dengan menyediakan tempat sampah agar tidak ada sampah yang berserakan yang mengganggu kenyamanan penumpang.

3. Pelayanan dalam hal kesetaraan untuk meningkatkan pelayanannya dikarenakan masih belum tersedia ruang khusus untuk lansia dan ibu hamil serta kemudahan untuk pengguna kursi roda, untuk kedepannya agar menyediakan bus yang lebih ramah untuk lansia, ibu hamil serta pengguna kursi roda agar sama-sama dapat merasakan pelayanan yang sama dengan penumpang lainnya.
4. Dari berbagai saran diatas dapat diambil garis besar yaitu untuk pelayanan yang dilakukan oleh perum damri sudah dapat dikatakan baik untuk tetap dipertahankan kinerjanya dan kalau bisa ditingkatkan untuk lebih menarik para masyarakat untuk menggunakan bus kota. Kemudian untuk kinerja yang buruk untuk dapat diperbaiki kualitasnya agar masyarakat tidak memandang sebelah mata bus kota di Kota Surabaya.