

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil temuan peneliti dan pembahasan, bahwa kualitas pelayanan Suroboyo Bus dalam meningkatkan kepuasan masyarakat Kota Surabaya adalah sebagai berikut:

1. Keamanan

Fokus Keamanan pada standar pelayanan minimal angkutan perkotaan Suroboyo Bus yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya kurang terlaksana dengan baik. Hal tersebut karena pada identitas pengemudi yang tidak terdapat papan identitas di ruang pengemudi, prosentase kegelapan kaca film yang melebihi batas yang telah ditentukan, serta lampu isyarat tanda bahaya dan tombol lampu yang penempatannya kurang sesuai.

2. Keselamatan

Fokus Keselamatan pada standar pelayanan minimal angkutan perkotaan Suroboyo Bus yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya telah terlaksana dengan baik namun masih terdapat kekurangan. Dilihat dari pelaksanaan Standart Operasional Prosedur (SOP), kompetensi dan kondisi, sarana dan prasarana yang telah memenuhi standar yang ditentukan. Namun, disamping itu, informasi tanggap darurat berupa stiker yang berisi nomor pengaduan belum terdapat di dalam bus.

3. Kenyamanan

Fokus Keselamatan pada standar pelayanan minimal angkutan perkotaan Suroboyo Bus yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya telah terlaksana dengan baik namun masih terdapat kekurangan. Dilihat dari daya angkut yang tidak melebihi kapasitas dan fasilitas pengatur suhu sesuai dengan yang telah ditentukan. Namun disamping itu, masih terdapat kekurangan yaitu tempat sampah yang hanya tersedia 1 (satu) buah.

4. Keterjangkauan

Fokus Keterjangkauan pada standar pelayanan minimal angkutan perkotaan Suroboyo Bus yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya mudah dijangkau oleh masyarakat. Pembayaran Suroboyo Bus tidak menggunakan uang tunai, melainkan sampah botol plastik sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Kesetaraan

Fokus Kesetaraan pada standar pelayanan minimal angkutan perkotaan Suroboyo Bus yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya telah terlaksana dengan baik. Dilihat dari kursi prioritas dan ruangan kursi roda yang telah tersedia.

6. Keteraturan

Fokus keteraturan pada standar pelayanan minimal angkutan perkotaan Suroboyo Bus yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya telah terlaksana dengan baik namun masih terdapat kekurangan. Dilihat dari informasi pelayanan berupa aplikasi GoBis yang sangat membantu dan waktu

berhenti di halte serta jarak antar kendaraan (*headway*) yang tepat waktu. Namun, prosentase jumlah armada yang beroperasi belum memenuhi ketentuan yang ditetapkan.

7. Kualitas pelayanan transportasi perkotaan Suroboyo Bus telah terlaksana dan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Namun masih terdapat kekurangan di fokus keamanan yang belum memenuhi standar Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 98 tahun 2013.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti mencoba memberikan saran adalah sebagai berikut:

1. Keamanan

Perlu adanya papan identitas bagi pengemudi, prosentase kegelapan yang harus diturunkan menjadi 30%, serta penempatan lampu isyarat tanda bahaya yang disesuaikan dengan Peraturan Menteri Perhubungan No PM 98 Tahun 2013.

2. Keselamatan

Perlu adanya informasi tanggap darurat yang berisi nomor telepon dan sms pengaduan yang ditempel pada tempat strategis dan mudah dilihat di dalam bus.

3. Kenyamanan

Perlu adanya penambahan tempat sampah yang diletakan di ruang penumpang,

4. Keterjangkauan

Terkait dengan keterjangkauan yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya tetap mempertahankan sistem pembayaran yang menggunakan

sampah boltol plastik sebagai salah satu bentuk inovasi Kota Surabaya dalam bidang transportasi

5. Kesetaraan

Terkait dengan keterjangkauan yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya tetap merawat keberadaan kursi prioritas dan ruang tempat kursi roda.

6. Keteraturan

Perlu adanya penambahan jumlah armada Suroboyo Bus yang beroperasi.