

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang ada di Terminal Purabaya mengenai implementasi kebijakan sistem *boarding pass* yang diteliti melalui 6 (enam) variabel yaitu standar dan sasaran kebijakan, sumberdaya, karakteristik organisasi pelaksana, komunikasi antar organisasi, sikap para pelakasanan, dan lingkungan sosial,ekonomi,politik, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

- 1) Standar dan sasaran kebijakan sistem boarding pass di terminal purabaya secara keseluruhan telah memenuhi karena area terminal telah disediakan 4 zona penumpang mulai dari zona penumpang yang bertiket, zona penumpang belum bertiket, zona pengendapan, dan zona perpindahan. Serta telah memiliki standar khusus operasional untuk melalui mesin ini harus memindai barcode khusus atau e-tiket.
- 2) Sumberdaya pendukung implementasi terlihat jelas dari ketersediaan petugas yang mencukupi namun belum ada komitmen penuh untuk melaksanakan sesuai dengan pembagian jadwal sehingga masih sering dijumpai di area mesin *boarding pass* tidak ada petugas sistem *boarding pass*. Serta sumberdaya finansial yang dapat membantu dalam menyediakan mesin di area Terminal Purabaya
- 3) Karakteristik organisasi pelaksana memiliki kejelasan dalam melaksanakan sistem *boarding pass* mulai dari pembagian jadwal, pembagian waktu layanan, dan pembangian lokasi pelayanan. Namun dalam pelaksanaan masih

belum ditemukan struktur khusus pegawai dalam melaksanakan implementasi sistem *boarding pass*

- 4) Komunikasi antar organisasi melalui beberapa strategi mulai dari rapat koordinasi, kegiatan apel, dan sosialisasi. Tujuan komunikasi agar keseluruhan pihak dapat menerima kebaruan sistem *boarding pass*, namun berdasarkan observasi tidak semua PO Bus beralih ke sistem e-tiket.
- 5) Sikap para pelaksana secara keseluruhan cenderung memiliki pengetahuan kebaruan sistem sehingga menunjukkan bahwa petugas memiliki respon yang baik dalam menyikapi perubahan operasional menjadi sistem digital. Sikap pengguna sistem menunjukkan bahwa dengan adanya sistem *boarding pass* memberikan dampak positif karena alur keberangkatan bus menjadi lebih teratur dan terorganisir.
- 6) Lingkungan sosial, Ekonomi dan Politik mempengaruhi implementasi kebijakan dilihat dari segi sosial penumpang menjadi merasa nyaman dan para petugas mampu membatasi akses orang yang tidak berkepentingan. Dari segi ekonomi mampu menciptakan manajemen keuangan yang terkontrol dan dari segi politik mendapatkan dukungan dan dorongan dalam menciptakan pengembangan transportasi umum dari pihak pemerintahan Kota Surabaya dan Kabupaten Sidoarjo.
- 7) Kebijakan sistem *boarding pass* di Terminal Purabaya sudah terimplementasi dengan baik, tetapi ada hal yang kurang terlaksana yaitu komunikasi antar organisasi karena ada beberapa pihak PO Bus yang belum familiar dengan

sistem e-tiket, hal ini berdampak terhadap implementasi sistem *boarding pass* di Terminal Purabaya.

5.2 Saran

- 1) Membentuk struktur organisasi khusus yang bertanggung jawab langsung terhadap implementasi sistem *boarding pass* agar menjadi lebih terarah dan resposif terhadap permasalahan yang muncul di lapangan.
- 2) Peran petugas Terminal Purabaya dalam melakukan pelayanan harus lebih terstruktur dan konsisten sesuai dengan jadwal yang telah disusun
- 3) Mengupayakan peningkatan sosialisasi khusus secara intensif kepada pihak PO Bus dengan mewajibkan untuk beralih ke sistem e-tiket.