

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis kinerja operasional dan analisis pelayanan pengguna *Feeder* Wira-Wiri FD11 rute terminal bratang – shelter bulak, didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Kinerja operasional *Feeder* Wira-Wiri FD11 berdasarkan Standar Direktorat Jenderal Perhubungan Darat No. 687 Tahun 2002 menunjukkan bahwa *load factor* dengan nilai rata-rata sebesar 30%, ketersediaan armada dengan nilai rata-rata sebesar 100%, dan waktu pelayanan dengan nilai rata-rata sebesar 15,5 jam termasuk dalam kategori baik. Sementara itu, kecepatan perjalanan dengan nilai rata-rata sebesar 20,37 km/jam dan waktu tunggu dengan nilai rata-rata sebesar 12,33 menit berada pada kategori sedang. Sedangkan *headway* dengan nilai rata-rata sebesar 24,66 menit dan frekuensi kendaraan dengan nilai rata-rata sebesar 2 kendaraan/jam masih berada pada kategori kurang. Secara umum, kinerja operasional *Feeder* Wira-Wiri FD11 telah berjalan cukup baik, namun masih memerlukan peningkatan terutama pada aspek keteraturan jadwal dan interval kedatangan kendaraan.
2. Karakteristik responden menunjukkan bahwa pengguna *Feeder* Wira Wiri FD11 didominasi oleh perempuan dengan persentase sebesar 72%, didominasi oleh usia 16–25 tahun dengan persentase sebesar

39%, didominasi oleh karyawan swasta dengan persentase sebesar 35%, serta didominasi oleh pengguna berpendapatan kurang dari Rp1.000.000 dan berpendapatan rentang Rp5.000.000–Rp7.500.000 dengan persentase sebesar 33%. Sebagian besar responden merupakan pengguna rutin yang menggunakan layanan 3–5 kali dalam satu minggu dengan persentase sebesar 36%, dengan tujuan perjalanan didominasi untuk bekerja dengan persentase sebesar 39%. Hal ini menunjukkan bahwa *Feeder Wira-Wiri FD11* berperan sebagai moda transportasi harian yang mendukung mobilitas masyarakat usia produktif, terutama untuk aktivitas bekerja.

3. Tingkat kepuasan dan kepentingan pengguna berdasarkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan bahwa nilai rata-rata tingkat kepuasan (*grand mean*) sebesar 4,50, sedangkan tingkat kepentingan sebesar 4,78. Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara umum pelayanan *Feeder Wira-Wiri FD11* telah mampu memenuhi harapan pengguna dengan tingkat kesesuaian yang tinggi, meskipun masih terdapat beberapa atribut yang memerlukan peningkatan agar kepuasan pengguna dapat lebih optimal.
4. Berdasarkan hasil analisis metode *Importance Performance Analysis* (IPA), atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan yang termasuk dalam kuadran I meliputi waktu tunggu bus yang tidak terlalu lama, kondisi AC dan suhu udara di dalam wira-wiri, konsistensi jadwal operasional setiap hari, prioritas tempat duduk bagi lansia, ibu hamil, dan difabel, ketersediaan informasi jadwal dan

rute yang jelas, kenyamanan tempat duduk, serta keteraturan waktu operasional (jam buka–tutup). Prioritas perbaikan tersebut selaras dengan hasil analisis kinerja operasional, khususnya pada indikator *headway* dan frekuensi kendaraan yang masih berada pada kategori kurang. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan melalui optimalisasi jadwal keberangkatan, pengaturan interval antarmada, peningkatan frekuensi perjalanan, penyediaan informasi layanan yang lebih akurat, serta peningkatan kenyamanan dan aksesibilitas fasilitas di dalam kendaraan agar pelayanan *Feeder* Wira-Wiri FD11 menjadi lebih efektif dan sesuai dengan harapan pengguna.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut.

1. Bagi Dinas Perhubungan Kota Surabaya dan operator *Feeder* Wira Wiri FD11, perlu dilakukan optimalisasi jadwal operasional, pengurangan *headway*, dan peningkatan frekuensi perjalanan agar waktu tunggu penumpang dapat berkurang dan pelayanan menjadi lebih tepat waktu.
2. Perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan pada atribut yang menjadi prioritas utama, khususnya kenyamanan tempat duduk, kursi prioritas, penyediaan informasi jadwal dan rute yang lebih jelas dan mudah diakses serta keteraturan jam operasional (jam buka–tutup).

3. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk memperluas lingkup penelitian pada trayek lain atau menggunakan metode analisis tambahan agar diperoleh hasil yang lebih menyeluruh.