

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai Efektivitas Penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) pada Bus Trans Jatim Koridor I, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Aspek pencapaian tujuan dinilai efektif dalam mencapai target pemenuhan fasilitas teknis (keamanan, keselamatan) serta target kuantitas penumpang. Tingginya antusiasme masyarakat, terutama di Koridor I yang mengalami *overload*, menunjukkan keberhasilan tujuan pengalihan moda transportasi pribadi ke publik. Selain itu, konsistensi waktu tunggu (*headway*) di angka 10-15 menit menjadi indikator kuat tercapainya tujuan keteraturan layanan.

Aspek integrasi menunjukkan hasil yang sangat baik melalui sinergi antara petugas dan penumpang. Petugas secara kooperatif menjalankan SOP, seperti pengaturan zonasi gender dan pengutamaan kursi prioritas. Harmonisasi ini menciptakan budaya tertib di dalam bus dan meminimalkan konflik, sehingga standar pelayanan dapat dirasakan manfaatnya secara langsung oleh pengguna jasa.

Aspek adaptasi terhadap dinamika lapangan dan perkembangan teknologi dinilai cukup baik. Penggunaan aplikasi TransJatim Ajaib untuk pelacakan posisi bus secara *real-time* serta pemanfaatan media sosial dan grup koordinasi internal untuk penanganan kendala rute, membuktikan bahwa organisasi mampu merespons

perubahan lingkungan dengan cepat guna menjaga kelangsungan layanan yang efektif.

Secara keseluruhan, efektivitas Standar Pelayanan Minimal pada Bus Trans Jatim telah berjalan secara optimal. Meskipun aspek pencapaian tujuan menghadapi tantangan berupa kondisi *overload*, namun hal tersebut mampu diimbangi dengan aspek integrasi petugas yang disiplin serta kemampuan adaptasi teknologi yang mumpuni, sehingga layanan tetap dinilai efektif.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka penulis mengajukan beberapa rekomendasi saran sebagai berikut:

1. Halte yang dinilai kurang nyaman oleh penumpang dalam menunjang fasilitas angkutan Bus Trans Jatim untuk menunggu kedatangan bus, diharapkan Pemerintah Provinsi Jawa Timur dapat mengalokasikan anggaran yang memadai dalam APBD untuk peningkatan infrastruktur halte.
2. Dalam pelayanan pelanggan dan penanganan situasi darurat perlu ditingkatkan secara berkelanjutan khususnya kompetensi teknis dan *soft skill* sebagai peningkatan kualitas pelayanan sehingga pelaksanaan pelatihan berkala bagi pengemudi dan petugas lapangan harus dijadikan program yang terstruktur, terjadwal, dan memiliki mekanisme evaluasi yang jelas.