

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Analisis Kinerja Operasional dan Kepuasan Penumpang pada Armada Baru Surabaya Bus Rute Benowo–Tunjungan (R5), maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut.

1. Karakteristik penumpang Surabaya Bus rute Benowo–Tunjungan (R5)

Berdasarkan hasil analisis karakteristik 100 responden, penumpang Surabaya Bus rute Benowo–Tunjungan (R5) didominasi oleh perempuan sebesar 69%, kelompok usia 17–25 tahun sebesar 29%, pekerjaan pegawai swasta sebesar 36%, dan pendidikan terakhir SMA sebesar 51%. Berdasarkan maksud perjalanan, mayoritas responden menggunakan Surabaya Bus untuk bekerja/bisnis sebesar 39%, sedangkan berdasarkan frekuensi penggunaan, kategori setiap hari sebesar 28% merupakan yang terbesar. Faktor utama penggunaan Surabaya Bus adalah biaya perjalanan yang terjangkau sebesar 77%, dengan waktu rata-rata perjalanan responden yang paling dominan berada pada kategori 30–40 menit sebesar 27%. Karakteristik tersebut menunjukkan bahwa Surabaya Bus R5 banyak dimanfaatkan sebagai moda transportasi harian oleh masyarakat usia produktif, khususnya untuk mendukung aktivitas pekerjaan dan mobilitas di sepanjang rute Benowo–Tunjungan.

2. Kinerja operasional Surabaya Bus rute Benowo–Tunjungan (R5) berdasarkan indikator kinerja operasional (Keputusan Direktorat Jenderal Perhubungan Darat nomor SK.687/AJ.206/DRJD/2002 dalam Pedoman Teknis

Penyelenggaraan Angkutan Umum di Wilayah Perkotaan dalam Trayek Tetap dan Teratur):

a. Faktor Muat (*Load factor*)

Berdasarkan hasil analisis, diperoleh nilai rata-rata faktor muat (*load factor*) Surabaya Bus rute Benowo–Tunjungan (R5) sebesar 41%. Nilai tersebut berada di bawah angka 70% yang tercantum dalam SK.687/AJ.206/DRJD/2002 sebagai faktor muat yang umumnya digunakan dalam perhitungan tarif. Namun, angka 70% tersebut tidak digunakan sebagai batas minimum dalam penilaian kinerja operasional pada penelitian ini karena penelitian berfokus pada kondisi operasional pelayanan, bukan pada perhitungan tarif atau biaya angkutan. Berdasarkan indikator *load factor*, kinerja operasional dinilai memenuhi dari aspek keterisian kapasitas armada, karena tingkat keterisian sebesar 41% masih berada dalam kapasitas angkut yang tersedia. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa armada belum mengalami kelebihan muatan dan masih memiliki kapasitas yang dapat dimanfaatkan untuk melayani penumpang.

b. Waktu Tempuh (*Travel time*)

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa nilai waktu tempuh (*travel time*) rata-rata keseluruhan sebesar 134 menit, sehingga tidak memenuhi standar karena melebihi batas maksimum waktu tempuh, yaitu 120 menit berdasarkan Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum di Wilayah Perkotaan dalam Trayek Tetap dan Teratur Tahun 2002. Kondisi tersebut dipengaruhi oleh kepadatan lalu lintas pada beberapa ruas

jalan, aktivitas naik turun penumpang, serta adanya hambatan lalu lintas di sepanjang koridor pelayanan.

c. Waktu antara kendaraan (*Headway*)

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa nilai Waktu antara kendaraan (*Headway*) rata-rata keseluruhan sebesar 9 menit. Nilai tersebut belum memenuhi standar pelayanan pada jam puncak, yaitu 2–5 menit, sehingga waktu antara bus masih relatif lebih lama dibandingkan ketentuan yang berlaku.

3. Kepuasan penumpang terhadap pelayanan Surabaya Bus rute Benowo–Tunjungan (R5) berdasarkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA):
(R5) berdasarkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

Berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan Surabaya Bus rute Benowo–Tunjungan (R5) menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), sebanyak 30 atribut pelayanan yang meliputi 6 indikator, yaitu keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan telah dievaluasi untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan Surabaya Bus rute Benowo–Tunjungan (R5). Hasil analisis menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan (*performance*) sebesar 3,94, sedangkan rata-rata tingkat kepentingan (*importance*) sebesar 4,75, yang mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan masih berada di bawah tingkat kepentingan atau harapan penumpang. Selain itu, nilai tingkat kesesuaian antara kinerja pelayanan dan tingkat kepentingan berada pada kisaran 55%–98%, dengan atribut yang memiliki tingkat kesesuaian tertinggi yaitu tersedianya identitas kendaraan (nomor plat atau nomor bus) pada

indikator keamanan sebesar 98%, sedangkan tingkat kesesuaian terendah yaitu tersedianya kaca film (lapisan kaca kendaraan untuk mengurangi cahaya matahari secara langsung) pada indikator keamanan sebesar 58%. Berdasarkan hasil pemetaan Diagram Kartesius *Importance Performance Analysis* (IPA) diperoleh 10 atribut yang termasuk dalam Kuadran I sebagai prioritas utama untuk ditingkatkan, 9 atribut berada pada Kuadran II yang perlu dipertahankan kinerjanya, 3 atribut berada pada Kuadran III yang memiliki prioritas perbaikan rendah, serta 8 atribut berada pada Kuadran IV yang menunjukkan kinerja tinggi namun tingkat kepentingannya relatif rendah. Secara keseluruhan, hasil analisis menunjukkan bahwa pelayanan Surabaya Bus rute Benowo–Tunjungan (R5) telah mampu memenuhi sebagian besar harapan penumpang, meskipun masih diperlukan peningkatan kualitas pelayanan pada atribut-atribut yang menjadi prioritas utama agar tingkat kepuasan penumpang dapat terus ditingkatkan.

4. Strategi peningkatan kualitas pelayanan Surabaya Bus rute Benowo–Tunjungan (R5) berdasarkan hasil diagram metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Berdasarkan hasil pemetaan IPA, strategi peningkatan kualitas pelayanan perlu difokuskan terlebih dahulu pada atribut Kuadran I karena memiliki tingkat kepentingan tinggi namun kepuasan penumpang masih rendah. Strategi yang dapat dilakukan meliputi peningkatan keselamatan dan perilaku berkendara sopir (P6 dan P7), penempatan fasilitas P3K yang lebih mudah terlihat dan dijangkau (P12), memastikan konsistensi pintu tertutup sebelum dan saat bus berjalan (P15), mempertahankan kemudahan akses terhadap armada (P28), meningkatkan ketepatan waktu keberangkatan (P30), mengurangi waktu

tunggu melalui peningkatan keandalan waktu perjalanan, salah satunya dengan rekomendasi penyediaan lajur khusus Surabaya Bus sepanjang koridor Benowo–Tunjungan (P29), mengendalikan jumlah penumpang agar sesuai kapasitas (P19), menyediakan lampu isyarat tanda bahaya di dalam bus (P5) memasang kaca film pada kaca bus, serta terutama pada bagian yang paling banyak terkena paparan sinar matahari (P4).

Sementara itu, atribut Kuadran II perlu dipertahankan melalui pengawasan dan pemeriksaan berkala agar kualitas pelayanan tetap konsisten. Atribut Kuadran III dapat ditingkatkan secara bertahap sesuai kebutuhan dan ketersediaan sumber daya, sedangkan atribut Kuadran IV tidak menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan karena tingkat kepuasannya sudah tinggi dan pelayanan telah terpenuhi. Dengan demikian, strategi peningkatan pelayanan perlu diarahkan terutama pada aspek keselamatan, kenyamanan, kemudahan akses, kapasitas penumpang, dan keteraturan operasional yang menjadi kebutuhan utama penumpang.

5.2 Saran

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

1. Bagi Pemerintah Kota Surabaya dan UPTD Pengelola Surabaya Bus

- a. Melakukan peningkatan pelayanan pada atribut-atribut yang berada pada Kuadran I karena merupakan prioritas utama berdasarkan hasil analisis IPA.

- b. Mengoptimalkan kinerja operasional dengan mengurangi *headway* pada jam sibuk melalui penyesuaian jadwal keberangkatan maupun penambahan armada apabila diperlukan, sehingga waktu tunggu penumpang dapat berkurang.
- c. Melakukan evaluasi terhadap waktu tempuh perjalanan melalui pengaturan operasional, koordinasi dengan instansi terkait mengenai manajemen lalu lintas, serta penyediaan lajur khusus Surabaya Bus sepanjang koridor Benowo–Tunjungan agar perjalanan menjadi lebih efisien,
- d. Mempertahankan kualitas pelayanan pada atribut-atribut yang berada di Kuadran II melalui pengawasan dan evaluasi secara berkala agar tingkat kepuasan penumpang tetap terjaga.
- e. Melaksanakan survei kepuasan penumpang secara rutin sehingga perubahan kebutuhan dan harapan pengguna dapat diketahui serta menjadi dasar dalam penyusunan kebijakan peningkatan pelayanan.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

- a. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambahkan variabel lain yang memengaruhi kepuasan penumpang, seperti kualitas halte dan integrasi antarmoda
- b. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan metode analisis lain seperti *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebagai pembanding sehingga diperoleh analisis kepuasan penumpang yang lebih komprehensif.

- c. Penelitian juga dapat dilakukan pada koridor Surabaya Bus lainnya maupun membandingkan beberapa rute sehingga dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai kualitas pelayanan transportasi umum di Kota Surabaya.