

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, pengolahan data dan analisis kinerja serta persepsi angkutan umum bus antar kota ekonomi, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

- **Karakteristik pengguna**

Karakteristik pengguna didominasi oleh laki-laki yaitu sebanyak 56% dan perempuan 44% dengan rata-rata usia 20 – 40 tahun sebanyak 40% dan 40 – 60 tahun sebanyak 34%, yang didominasi dari segi pendidikan terakhir SMA yaitu 44% dan rata-rata bekerja sebagai pegawai swasta yaitu 58% dengan pendapatan perbulan dibawah 2 juta

- **Tingkat pelayanan**

Penilaian persepsi masyarakat berdasarkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan angkutan umum bus trayek Lamongan – Bojonegoro (rute : pasar Babat – terminal Rajekwesi) dari hasil perhitungan dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) mendapatkan tingkat kesesuaian rata – rata kinerja pelayanan terhadap harapan penumpang masuk dalam kategori kurang. Pada analisis dengan metode *Gap* didapatkan nilai kesenjangan sebesar - 0.79, menunjukkan bahwa kualitas kinerja pelayanan rata – rata masuk dalam kategori negatif.

- **Kinerja operasional angkutan**

- a. Nilai rata-rata load factor yang dihasilkan selama 2 hari penelitian yaitu Kamis, 13 Maret 2020 sebesar 26 %. Sedangkan pada Minggu 15 Maret 2020 sebesar 23 %.
- b. Waktu perjalanan yang dihasilkan selama 2 hari penelitian yaitu Kamis, 13 Maret 2020 rata-rata selama 1,92 menit/km.

Sedangkan pada Minggu 15 Maret 2020 rata-rata selama 1,99 menit/km.

- c. Besar kecepatan rata-rata selama 2 hari yaitu Kamis, 13 Maret 2020 sebesar 28 km/jam. Sedangkan pada Minggu 15 Maret 2020 sebesar 29 km/jam.
- d. Waktu antara (*headway*) angkutan umum pada rute pasar Babat – Terminal Rajekwesi selama 2 hari yaitu Kamis, 13 Maret 2020 rata-rata selama 18 menit. Sedangkan pada Minggu 15 Maret 2020 rata-rata selama 33 menit.
- e. Waktu tunggu yang dihasilkan selama 2 hari yaitu Kamis, 13 Maret 2020 selama 9 menit. Sedangkan pada Minggu 15 Maret 2020 selama 16 menit.

Dari hasil tersebut diketahui bahwa kinerja pelayanan masih kurang dari standar pelayanan minimal dan adanya pandemi Covid-19 yang membatasi jumlah penumpang dan pengurangan angkutan bus yang beroperasi.

5.2. Saran

Berdasarkan dari kesimpulan diatas, adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan informasi data hasil penelitian yakni sebagai berikut :

- Tingkat pelayanan angkutan umum yang belum sesuai dengan harapan penumpang mengakibatkan kurang nyamannya penumpang. Oleh karena itu perlu adanya peningkatan waktu tunggu bus, lama menunggu bus, kejelasan informasi jadwal rute, kenyamanan saat berada dalam bus, kedisiplinan pengemudi dalam mengendarai bus, dan pelayanan terhadap penumpang agar seluruh pengguna angkutan bus merasa lebih aman dan nyaman.
- Kinerja waktu tunggu angkutan (*headway*) masih belum sesuai dengan standar yang ditentukan. Oleh karena itu, perlu adanya penelitian lebih lanjut oleh instansi terkait untuk mengontrol pengaturan waktu guna memberikan pelayanan yang sesuai kepada penumpang.