

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan transportasi publik konvensional (angkot, bus, dan ojek) di Kota Padang, khususnya pada rute Jalan Andalas - Pasar Raya, dengan fokus pada aspek kenyamanan dan keamanan. Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan dari Bab 1 hingga Bab 4, ada beberapa faktor penting yang perlu di perhatikan.

1. Kualitas Layanan Transportasi Publik di Perkotaan untuk Memenuhi Kebutuhan Masyarakat yang Semakin Meningkat Akibat Urbanisasi dan Natalitas yang Tinggi

Secara umum, kualitas layanan transportasi publik konvensional di Kota Padang belum sepenuhnya optimal dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang terus meningkat akibat urbanisasi dan natalitas yang tinggi. Terdapat variasi tingkat kepuasan antar moda transportasi dan antar atribut layanan:

- **Angkot:**

Tingkat kesesuaian kepuasan penumpang angkot secara keseluruhan adalah **92,31%**. Meskipun aspek seperti informasi yang jelas dan rute yang efektif/efisien dinilai positif, masih terdapat ketidak puasan signifikan pada aspek keamanan/kepercayaan, keterjangkauan/aksesibilitas, kenyamanan suhu, dan kenyamanan/kebersihan. Atribut yang sangat penting namun kinerjanya masih rendah (Kuadran A) meliputi responsivitas terhadap kebutuhan penumpang, rasa aman dari kecelakaan, dan rasa aman saat membawa barang berharga.

- **Bus Konvensional:**

Tingkat kesesuaian kepuasan penumpang bus konvensional secara keseluruhan adalah **96,97%**. Aspek positif utama adalah keamanan, informasi, rute, dan waktu tunggu. Namun, aksesibilitas, kenyamanan (termasuk suhu dan kebersihan), dan responsivitas terhadap kebutuhan penumpang masih memerlukan perhatian. Atribut yang sangat penting

namun kinerjanya masih rendah (Kuadran A) adalah rasa aman saat membawa barang berharga.

- **Ojek Konvensional:**

Tingkat kesesuaian kepuasan penumpang ojek konvensional secara keseluruhan adalah **95,49%**. Kekuatan layanan ojek terletak pada waktu tunggu yang singkat, rute yang efektif, dan keamanan yang terjamin. Namun, sistem pengawasan yang efektif dan rasa aman dari kecelakaan menjadi fokus perbaikan utama karena dinilai rendah oleh penumpang. Atribut yang sangat penting namun kinerjanya masih rendah (Kuadran A) adalah sistem keamanan yang sangat baik dan rasa aman saat membawa barang berharga.

2. Faktor-faktor Pelayanan Paling Penting dalam Menentukan Kualitas Layanan Transportasi Publik di Perkotaan

Berdasarkan analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA), faktor-faktor pelayanan yang paling penting dalam menentukan kualitas layanan transportasi publik di perkotaan, menurut persepsi penumpang, adalah kenyamanan dan keamanan. Atribut-atribut yang masuk dalam kategori sangat penting (baik yang sudah memuaskan maupun yang belum) meliputi:

- **Kenyamanan:** Waktu tunggu yang singkat, rute yang efektif dan efisien, informasi yang jelas dan mudah diakses, serta responsivitas terhadap kebutuhan penumpang.
- **Keamanan:** Rasa aman dari tindak kejahatan, rasa aman dari gangguan (kerusuhan dari luar), keamanan secara keseluruhan yang meningkatkan kepercayaan penumpang, rasa aman saat menggunakan transportasi publik di malam hari, dan rasa aman saat membawa barang berharga.

3. Cara Meningkatkan Kenyamanan dan Keamanan Transportasi Publik di Perkotaan untuk Meningkatkan Kualitas Hidup Masyarakat

Untuk meningkatkan kenyamanan dan keamanan transportasi publik di perkotaan guna meningkatkan kualitas hidup masyarakat, rekomendasi yang dapat dikembangkan adalah:

- **Prioritas Perbaikan Mendesak:** Operator angkot, bus, dan ojek harus segera memfokuskan perbaikan pada atribut-atribut yang memiliki tingkat kepentingan tinggi namun kinerja rendah (Kuadran A pada diagram kartesius). Ini meliputi peningkatan responsivitas layanan angkot, peningkatan rasa aman dari kecelakaan pada angkot dan bus melalui inspeksi rutin dan pelatihan pengemudi, serta peningkatan rasa aman saat membawa barang berharga dan sistem keamanan secara keseluruhan pada ojek.
- **Pertahankan dan Tingkatkan Keunggulan:** Kualitas layanan pada atribut yang sudah dinilai sangat penting dan memiliki kinerja yang baik (Kuadran C), seperti waktu tunggu yang singkat, rute yang efektif, dan informasi yang jelas, harus terus dipertahankan dan ditingkatkan secara berkelanjutan.
- **Peningkatan Fasilitas dan Kebersihan:** Meskipun beberapa aspek fasilitas dan kebersihan tidak selalu menjadi prioritas utama, peningkatan pada area ini dapat berkontribusi pada kenyamanan penumpang secara keseluruhan.
- **Edukasi dan Sosialisasi:** Melibatkan penumpang dalam menjaga kebersihan dan keamanan bersama, serta memberikan informasi yang lebih detail mengenai langkah-langkah keamanan yang telah diterapkan.
- **Evaluasi Berkelanjutan:** Melakukan survei kepuasan penumpang secara berkala dan analisis IPA untuk terus memantau persepsi dan harapan penumpang, sehingga strategi perbaikan dapat disesuaikan dengan kebutuhan yang berkembang.

5.2 Saran

berikut adalah tiga saran utama untuk meningkatkan kualitas pelayanan transportasi publik konvensional di Kota Padang:

1. Prioritaskan Perbaikan Aspek Kritis yang Mendesak: Fokus utama harus

diberikan pada peningkatan atribut layanan yang dinilai sangat penting oleh penumpang namun kinerjanya masih rendah (berada di Kuadran A Diagram Kartesius). Ini meliputi:

- **Angkot:** Tingkatkan responsivitas terhadap kebutuhan penumpang, pastikan rasa aman dari kecelakaan melalui pemeliharaan kendaraan dan pelatihan pengemudi, serta tingkatkan keamanan barang berharga.
 - **Bus Konvensional:** Perkuat rasa aman penumpang saat membawa barang berharga.
 - **Ojek Konvensional:** Tingkatkan sistem keamanan secara keseluruhan dan pastikan penumpang merasa aman dari kecelakaan. Langkah-langkah konkret seperti inspeksi rutin, peningkatan pengawasan, dan pelatihan pengemudi dapat menjadi prioritas.
2. Pertahankan dan Tingkatkan Keunggulan Layanan yang Sudah Baik: Aspek-aspek yang sudah dinilai sangat penting dan memiliki kinerja yang baik (berada di Kuadran C Diagram Kartesius) harus terus dipertahankan dan jika memungkinkan, ditingkatkan. Ini adalah kekuatan layanan yang perlu dijaga agar kepuasan penumpang tetap tinggi. Contohnya meliputi menjaga waktu tunggu yang singkat, memastikan rute yang efektif dan efisien, serta menyediakan informasi yang jelas dan mudah diakses untuk semua moda transportasi.
 3. Lakukan Evaluasi Berkelanjutan dan Libatkan Penumpang: Penyedia layanan transportasi publik perlu secara rutin melakukan survei kepuasan penumpang dan analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) untuk terus memantau persepsi dan harapan masyarakat. Selain itu, edukasi dan sosialisasi kepada penumpang mengenai pentingnya menjaga kebersihan dan keamanan bersama juga perlu digalakkan. Dengan demikian, strategi perbaikan dapat disesuaikan dengan kebutuhan yang terus berkembang, menciptakan ekosistem transportasi yang lebih responsif dan berpusat pada pengguna.