

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pengamatan dan analisis yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut.

1. Tingkat penerapan fasilitas pelayanan angkutan perkotaan di Kota Padang Panjang dilihat dari kondisi eksisting sebagian belum memenuhi standar pelayanan minimal yang berlaku berdasarkan PM No. 98 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek.
2. Tingkat kepentingan dan kepuasan penumpang terhadap kinerja fasilitas pelayanan angkutan perkotaan di Kota Padang Panjang berdasarkan hasil analisis IPA ( *Importance Performance Analysis* ), masih terdapat 8 atribut fasilitas pelayanan yang masuk dalam kuadran I diagram kartesius IPA dan berdasarkan tingkat kepuasan penumpang terhadap fasilitas pelayanan yang tersedia pada angkutan perkotaan di Kota Padang Panjang masih belum memuaskan dan masih belum memenuhi Standar Pelayanan Minimal..

#### **5.2.Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka saran yang dapat diberikan untuk peningkatan fasilitas pelayanan angkutan perkotaan di Kota Padang Panjang dengan harapan dapat meningkatkan kepuasan penumpang terhadap angkutan perkotaan di Kota Padang Panjang adalah sebagai berikut :

1. Diperlukan pembenahan atau penyesuaian terhadap fasilitas – fasilitas yang belum sesuai dengan standar pelayanan minimal angkutan perkotaan berdasarkan PM No. 98 Tahun 2013 agar penumpang merasa lebih aman dan nyaman dalam menggunakan angkutan perkotaan di Kota Padang Panjang.
2. Dalam upaya peningkatan kepuasan penumpang angkutan perkotaan di Kota Padang Panjang, Diperlukan penyesuaian dan peningkatan terhadap

fasilitas pelayanan guna meningkatkan kepuasan penumpang terhadap angkutan perkotaan di Kota Padang Panjang dan adanya realisasi perbaikan dan peningkatan terhadap fasilitas – fasilitas pelayanan angkutan perkotaan yang direkomendasikan atau dinilai belum sesuai dengan standar pelayanan minimal pada PM No. 98 tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek