

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Keberadaan TransCirebon bagi masyarakat seharusnya menjadi suatu hal yang sangat positif dan diminati, pelayanan yang baik serta kepuasan dalam penggunaan BRT menunjukkan kelayakan keberadaan BRT tersebut. Tingkat kepuasan dalam penggunaan BRT di Kota Cirebon sudah cukup baik, pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan SPM atau Standar Pelayanan Minimum. Kepuasan yang diberikan oleh pelaksana BRT sangat baik, hal tersebut terbukti dengan survey kepuasan BRT Cirebon yang cukup memuaskan sebagai alat transportasi pilihan untuk kebutuhan mobilitas. Peneliti melakukan penelitian tentang analisis kepuasan masyarakat terhadap layanan transportasi Trans Cirebon dengan melakukan survey berupa pembagian kuesioner yang berisi tentang pertanyaan mengenai kualitas BRT dan pelayanan yang diberikan oleh pelaksana BRT terhadap masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa analisis kepuasan masyarakat terhadap layanan transportasi Trans Cirebon, ditemukan bahwa dari 9 faktor yaitu aktifitas, Keamanan, Kesenjangan, Kenyamanan, Tarif Perjalanan ,Rute Perjalanan, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Prioritas, dan Keselamatan semua faktor tersebut memiliki tingkat pengaruh yang kuat. Pada hasil tersebut keberadaan BRT Cirebon seharusnya diminati oleh masyarakat karena memiliki kualitas yang baik, namun masyarakat enggan untuk

menjadikan TransCirebon sebagai moda transportasi. Keberadaan BRT Cirebon seharusnya berdampak sangat positif dan memberikan perubahan terhadap polusi, kemacetan, kebutuhan mobilitas dan lainnya serta pelayanan yang memuaskan seharusnya menjadikan BRT sebagai transportasi yang diminati masyarakat namun, dengan minat masyarakat dan peranan masyarakat yang minim, pelayanan yang memuaskan oleh BRT tidak berdampak terhadap perubahan.

4.2 Saran

Saran yang akan diberikan oleh penulis harus berdasarkan kesimpulan yang sudah ditulis diatas dan beberapa permasalahan yang sudah ditulis diatas, maka saran yang diberikan penulis sebagai berikut:

1. Permasalahan yang berhubungan dengan rute yaitu banyak masyarakat yang merasa rute pada jalur BRT kurang mencakup luas wilayah Cirebon, maka diharapkan pemerintah menambah rute menjadi lebih jauh.
2. BRT seharusnya melakukan pembaruan terhadap informasi mengenai rute dan jam datang di bus stop, hal tersebut menjadi keluhan penumpang karena poster informasi yang sudah usang dan informasi yang tersedia sudah mulai memudar sehingga penumpang kesulitan dalam mengetahui jam datang bus.
3. Penambahan koridor menjadi salah satu saran dari penulis karena tidak hanya wilayah Cirebon tertentu saja yang BRT tetapi seluruh wilayah masyarakatnya harus dapat menggunakan BRT.

4. Penulis mengharapkan pemerintah dan pihak pengelola BRT dapat terus meningkatkan indeks kepuasan melalui peningkatan pelayanan dan fasilitas kepada masyarakat dengan demikian kehadiran BRT Cirebon dapat lebih diminati masyarakat dan dengan begitu BRT akan menjadi moda transportasi yang banyak dipilih masyarakat.
5. Peranan pemerintah sangat penting dalam menuju sebuah pelayanan yang baik untuk dapat mencapai tingkat kepuasan masyarakat yang semakin tinggi. Peranan masyarakat juga sangat penting dalam mencapai tujuan tersebut, oleh karena itu pemerintah serta masyarakat harus saling berpartisipasi guna mencapai sebuah pelayanan yang baik dan menjadikan BRT sebagai transportasi publik yang aman, murah dan efisien.