

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas layanan Program Transportasi Publik Bus Trans Jatim Koridor 1 secara umum sudah berjalan cukup baik dan mampu memenuhi kebutuhan dasar mobilitas masyarakat sebagai angkutan publik antarwilayah. Kesiapan armada yang layak jalan, kondisi fisik bus yang bersih dan relatif nyaman, keberadaan pramugari dan pramugara, serta dukungan sistem operasional dan pemantauan berbasis teknologi menunjukkan bahwa layanan ini telah memiliki fondasi pelayanan yang kuat. Hal tersebut membuat Bus Trans Jatim Koridor 1 menjadi alternatif transportasi yang cukup diminati masyarakat Sidoarjo–Surabaya–Gresik dan sejalan dengan tujuan pemerintah untuk menekan penggunaan kendaraan pribadi.

Kualitas pelayanan yang dirasakan pengguna belum sepenuhnya konsisten dan merata. Pada jam sibuk masih sering terjadi kepadatan penumpang yang berdampak pada ketepatan waktu kedatangan bus dan kenyamanan perjalanan. Perbedaan kualitas juga terlihat antarhalte, terutama pada aspek kebersihan, kenyamanan, serta aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. Selain itu, sikap, keramahan, dan ketegasan antarpetugas belum selalu seragam, dan cara mengemudi terkadang menimbulkan rasa kurang nyaman bagi sebagian penumpang. Kondisi ini menunjukkan bahwa layanan yang sudah baik secara umum masih perlu penguatan pada aspek konsistensi di lapangan.

Jika dilihat melalui dimensi SERVQUAL, aspek tangibles sudah baik pada armada dan penampilan petugas, tetapi belum merata pada fasilitas halte dan akses

bagi kelompok rentan. Aspek reliability masih menjadi titik lemah karena jadwal belum selalu dapat diandalkan dan overload pada jam puncak masih terjadi. Aspek responsiveness terlihat dari adanya bantuan dan informasi dari petugas, namun belum selalu cepat dan tegas dalam mengatur kepadatan penumpang. Aspek assurance relatif terpenuhi karena penumpang merasa cukup aman selama perjalanan, walaupun pengawasan dan standar cara mengemudi masih perlu ditingkatkan. Sementara itu, aspek empathy menjadi bagian yang paling perlu diperkuat karena kebutuhan seluruh kelompok pengguna, khususnya penyandang disabilitas dan penumpang prioritas, belum sepenuhnya terakomodasi dalam praktik sehari-hari.

Temuan pada tiap dimensi kualitas pelayanan tersebut menunjukkan bahwa capaian dan kelemahannya sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor pelayanan publik menurut Moenir, yaitu kesadaran dan kompetensi pegawai, aturan dan standar kerja, organisasi dan manajemen operasional, kemampuan dan keterampilan petugas, serta ketersediaan sarana dan prasarana. Ketika petugas kurang tegas dan kurang peka, maka daya tanggap dan empati layanan menurun. Ketika standar operasional dan pengaturan kapasitas tidak diterapkan secara konsisten, maka keandalan jadwal ikut terganggu. Ketika koordinasi operasional pada jam sibuk belum optimal, maka kepadatan penumpang sulit dikendalikan. Dan ketika prasarana halte belum merata serta belum aksesibel, maka bukti fisik layanan dan rasa keadilan bagi seluruh pengguna ikut menurun.

Kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh bagus tidaknya bus yang beroperasi, tetapi oleh bagaimana aturan dijalankan, petugas bersikap, organisasi

mengelola operasi, serta fasilitas pendukung disediakan secara merata. Permasalahan seperti overload penumpang dan halte yang belum ramah disabilitas menunjukkan bahwa dimensi SERVQUAL dan faktor-faktor Moenir saling berkaitan dan tidak bisa dipisahkan.

Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan Bus Trans Jatim Koridor 1 perlu dilakukan secara terpadu, tidak hanya dengan menambah armada, tetapi juga melalui penguatan disiplin dan profesionalisme petugas, penerapan standar operasional yang lebih konsisten terutama pada jam sibuk, perbaikan manajemen operasional, serta pemerataan dan peningkatan kualitas halte yang bersih, nyaman, dan aksesibel bagi semua. Integrasi antara dimensi kualitas pelayanan dan faktor-faktor pelayanan publik tersebut menegaskan bahwa kualitas yang dirasakan penumpang pada akhirnya ditentukan oleh kinerja bersama antara sistem, manusia, dan sarana prasarana dalam praktik pelayanan sehari-hari.

4.1.1 Analisis Kualitas Layanan Program Transportasi Publik Bus Trans Jatim berdasarkan Teori Dimensi Kualitas Pelayanan Model SERVQUAL

Berdasarkan analisis kualitas layanan menggunakan model SERVQUAL, pelayanan Bus Trans Jatim Koridor 1 secara umum telah didukung oleh kondisi fisik armada yang baik, bersih, dan layak operasional. Fasilitas keselamatan dan kenyamanan di dalam bus telah tersedia dan berfungsi dengan baik, seperti AC, CCTV, kursi prioritas, serta perlengkapan keselamatan lainnya. Selain itu, sebagian besar halte telah menyediakan sarana dasar sebagai ruang tunggu penumpang yang memberikan perlindungan dari panas dan hujan. Meskipun demikian, kualitas fasilitas antarhalte belum sepenuhnya merata, terutama dari sisi kebersihan dan

aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. Kenyamanan perjalanan juga masih dipengaruhi oleh perilaku pengemudi, seperti gaya berkendara yang terkadang kurang halus, sehingga berpotensi mengurangi kenyamanan penumpang selama perjalanan.

Pelayanan Bus Trans Jatim Koridor 1 telah ditunjang oleh sistem operasional yang cukup teratur serta pemantauan berbasis teknologi, sehingga layanan dapat berjalan secara berkelanjutan. Keberadaan pramugari di dalam bus dinilai membantu penumpang dalam memperoleh informasi dan menyelesaikan permasalahan selama perjalanan, yang juga diperkuat dengan dukungan aplikasi Trans Jatim Ajaib serta mekanisme penanganan keluhan yang jelas. Rasa aman dan kepercayaan penumpang terbentuk melalui penerapan standar operasional, penggunaan seragam dan tanda pengenal petugas, serta ketersediaan fasilitas keselamatan di dalam bus. Selain itu, perhatian terhadap penumpang prioritas telah diupayakan melalui bantuan langsung dan penyediaan fasilitas khusus. Namun demikian, kualitas pelayanan yang dirasakan penumpang belum sepenuhnya konsisten, terutama terkait ketepatan waktu kedatangan bus yang masih sering terpengaruh oleh kondisi lalu lintas dan kepadatan pada jam sibuk. Perbedaan sikap dan tingkat keramahan antarpetugas, perilaku pengemudi yang terkadang kurang nyaman, serta keterbatasan prasarana halte di beberapa titik menunjukkan bahwa peningkatan konsistensi pelayanan masih diperlukan agar kualitas layanan Bus Trans Jatim Koridor 1 dapat dirasakan secara lebih merata oleh seluruh penumpang.

4.1.2 Analisis Kualitas Layanan Program Transportasi Publik Bus Trans Jatim berdasarkan Faktor-Faktor Pelayanan Publik Menurut Moenir

Berdasarkan faktor pelayanan publik menurut Moenir, kualitas pelayanan Bus Trans Jatim Koridor 1 secara umum telah menunjukkan kinerja yang cukup baik dan saling mendukung antarunsurnya. Kesadaran pegawai terlihat dari upaya petugas dalam menjaga kebersihan, membantu penumpang, serta menjalankan pelayanan sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya. Namun, penerapan kesadaran tersebut belum sepenuhnya konsisten karena masih ditemukan perbedaan sikap antarpetugas serta kurangnya ketegasan dalam menjaga ketertiban penumpang di dalam bus. Dari sisi aturan dan standar kerja, pelayanan telah didukung oleh penerapan SOP dan Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang jelas, mencakup penampilan petugas, prosedur pelayanan, hingga aspek keselamatan, serta diperkuat dengan pengawasan dan pemanfaatan teknologi. Meskipun demikian, efektivitas aturan dan standar kerja tersebut tetap sangat bergantung pada konsistensi pelaksanaannya di lapangan. Ditinjau dari aspek organisasi, struktur kerja dan pembagian tugas antarunit telah berjalan dengan jelas dan terkoordinasi dengan baik, yang tercermin dari mekanisme komunikasi internal, penanganan keluhan penumpang, serta pelaksanaan evaluasi rutin untuk menjaga kelancaran dan kesinambungan pelayanan. Selanjutnya, kemampuan dan keterampilan petugas dinilai cukup memadai karena didukung oleh pelatihan dan pemahaman prosedur kerja sebelum bertugas, termasuk dalam menangani permasalahan penumpang dan kondisi darurat. Namun, konsistensi penerapan keterampilan tersebut masih perlu diperkuat melalui pelatihan berkelanjutan. Sementara itu, dari sisi sarana dan

prasarana, armada bus sebagai sarana utama telah memenuhi standar pelayanan, tetapi prasarana pendukung seperti halte dan sistem informasi layanan belum sepenuhnya merata kualitasnya. Keterbatasan aksesibilitas halte dan kemudahan penggunaan sarana informasi masih menjadi tantangan dalam mewujudkan pelayanan Bus Trans Jatim Koridor 1 yang inklusif dan dapat diakses secara optimal oleh seluruh penumpang.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pengelola dan pihak terkait dalam upaya meningkatkan kualitas layanan Bus Trans Jatim Koridor 1. Saran-saran ini disusun untuk mendorong terciptanya pelayanan yang lebih konsisten, nyaman, tepat waktu, dan inklusif bagi seluruh pengguna jasa transportasi publik Bus Trans Jawa Timur Koridor 1.

1. Memperkuat pembinaan dan pengawasan terhadap pengemudi

Pengelola disarankan untuk meningkatkan pembinaan dan pengawasan terhadap pengemudi melalui evaluasi kinerja secara rutin serta pelatihan keselamatan berkendara yang berkelanjutan, termasuk teknik pengereman dan pengendalian kendaraan yang nyaman bagi penumpang. Selain itu, penegakan sanksi yang tegas dan jelas perlu diterapkan apabila terjadi pelanggaran, mengingat perilaku berkendara pengemudi masih berpengaruh langsung terhadap kenyamanan dan rasa aman penumpang selama perjalanan.

2. Menyesuaikan jadwal dan frekuensi armada pada jam sibuk

Diperlukan penyesuaian jadwal dan penambahan frekuensi armada pada jam-jam sibuk berdasarkan evaluasi keterisian penumpang dan kondisi operasional di lapangan. Upaya ini diharapkan dapat mengurangi keterlambatan kedatangan bus serta kepadatan penumpang di dalam armada, sehingga waktu tunggu penumpang menjadi lebih singkat dan jadwal layanan dapat dijadikan acuan yang lebih realistis.

3. Melakukan pemerataan dan peningkatan kualitas prasarana halte

Pengelola perlu melakukan pemerataan dan peningkatan kualitas halte, khususnya dari aspek kebersihan, kenyamanan, pencahayaan, serta aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. Perhatian lebih dapat difokuskan pada halte yang kondisi ramp atau peronnya belum sesuai standar, karena prasarana yang tidak ramah akses akan langsung menurunkan kualitas pelayanan, terutama bagi lansia dan penumpang berkebutuhan khusus.

4. Meningkatkan kualitas sikap pelayanan dan ketegasan petugas

Disarankan adanya pelatihan layanan prima yang menekankan pada peningkatan sikap pelayanan, kemampuan komunikasi, dan pengendalian emosi petugas. Selain itu, SOP terkait penertiban penumpang dan perlindungan penumpang prioritas perlu diperjelas dan ditegakkan secara konsisten. Dengan demikian, standar keramahan dan ketegasan pelayanan tidak bergantung pada individu petugas, tetapi dapat dirasakan secara merata oleh seluruh penumpang.

5. Menyederhanakan dan memperluas akses informasi layanan

Pengelola diharapkan dapat menyederhanakan akses informasi layanan agar mudah dipahami oleh seluruh kelompok penumpang, termasuk lansia dan penumpang yang kurang terbiasa dengan teknologi. Upaya ini dapat dilakukan melalui pengembangan aplikasi yang lebih ramah pengguna, penyediaan petunjuk penggunaan sederhana di halte, serta penyediaan kanal bantuan cepat seperti customer service atau hotline yang mudah diakses. Dengan akses informasi yang lebih sederhana dan jelas, diharapkan seluruh penumpang dapat memperoleh informasi layanan secara merata.