

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa :

1. Berdasarkan indikator karakteristik fisik:
 - a. Penerangan lampu halte BRT kurang sesuai. Menurut standar pelayanan minimal, lampu penerangan seharusnya berfungsi setinggi 95% ,tetapi pada kenyataannya masyarakat masih menilai bahwa beberapa halte BRT tidak memiliki lampu penerangan.
 - b. Ketersediaan petugas halte dinilai tidak tersedia. seharusnya tersedia minimal satu petugas keamanan di setiap halte.
2. Berdasarkan indikator kecepatan layanan:
 - a. Kelayakan kendaraan untuk menempuh jarak yang ditentukan dinilai tidak layak. Hal ini dapat dilihat langsung oleh masyarakat terutama knalpot bus yang sering mengeluarkan asap hitam yang berlebihan ketika sedang melaju.
 - b. Berdasarkan SOP, waktu tunggu kedatangan adalah 7-15 menit tetapi pada kenyataannya masyarakat menilai bahwa waktu tunggu kedatangan tidak sesuai.

- c. Berdasarkan SOP, waktu berhenti BRT yang seharusnya 45-60 detik tetapi pada kenyataannya masyarakat menilai bahwa waktu berhenti tidak sesuai.
3. Berdasarkan indikator kualitas pelayanan:
 - a. Masyarakat menilai bahwa keluasan akses keluar masuk BRT tidak luas dan menyebabkan kondisi yang tidak kondusif.
 - b. Masyarakat menilai bahwa kursi penumpang prioritas tidak nyaman.
 - c. Akses pengguna kursi roda dinilai memiliki kemiringan yang tajam sehingga dinilai kurang efektif dan efisien serta sangat beresiko.
 - d. Kecepatan supir BRT dalam mengendarai BRT belum sesuai dengan *public value*. Masyarakat seringkali merasakan supir BRT mengendarai bus dengan ugal-ugalan.

Berdasarkan seluruh penjelasan diatas, diperlukan beberapa rekomendasi yang bisa menjadi referensi bagi pihak pengelola BRT untuk lebih memperhatikan kembali fasilitas, sarana, dan prasarana terkait BRT dan menyesuaikan kembali dengan *public value* terhadap transportasi BRT.

4.2 Saran

1. Perlu dilakukan perbaikan terhadap indikator karakteristik fisik:
 - a. Melakukan evaluasi terhadap SDM yang bertugas sebagai operasional halte dan BRT. Evaluasi dapat dilakukan dengan membuka forum diskusi antar

petugas operasional halte dan BRT setiap minggu sebagai bentuk transparansi kinerja.

- b. Melakukan pengecekan penerangan halte BRT setiap minggu. Untuk halte yang belum ada lampu penerangan, harus segera ditambahkan.
- c. Memperhatikan kembali mesin bus setiap hari sebelum dioperasikan, terutama armada BRT yang sudah lebih lama beroperasi.

2. Perlu dilakukan perbaikan terhadap indikator kecepatan layanan:

- a. Melakukan evaluasi melalui forum diskusi antar supir BRT terkait kecepatan bus untuk mencapai waktu kedatangan yang harus sesuai dengan SOP.
- b. Melakukan evaluasi melalui forum diskusi kepada petugas BRT untuk memperhatikan waktu berhenti yang harus sesuai dengan SOP agar tidak terlalu cepat.
- c. Memberikan nama halte untuk halte yang belum memiliki nama.
- d. Memberikan informasi jurusan halte yang lebih jelas agar lebih mudah terbaca oleh penumpang.

3. Perlu dilakukan perbaikan terhadap indikator kualitas pelayanan:

- a. Berdiskusi dengan pihak Kementerian PUPR untuk memperluas akses keluar masuk bus yang digunakan oleh penumpang.
- b. Meninjau kembali kemiringan akses pengguna kursi roda yang nyaman untuk dilalui.

- c. Membuat kursi prioritas yang lebih nyaman dan terpisah dari *hand grip*.
- d. Melakukan evaluasi melalui forum diskusi antar supir BRT kepada supir bus untuk lebih memperhatikan kecepatan dalam mengendarai bus yang harus sesuai dengan SOP.

Keterbatasan pada penelitian ini menjadi salah satu hal yang tidak terpisahkan dari hasil sebuah riset. Oleh sebab itu, peneliti berharap untuk para pembaca penelitian ini dapat dengan berhati-hati dalam menginterpretasikan hasil penelitian ini, serta dapat melakukan pengembangan riset lebih lanjut, misal dengan menambahkan variabel lain yang tidak digunakan pada penelitian ini atau juga dapat dengan menambahkan rumusan hipotesis.