BAB V
PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian kualitas pelayanan angkutan perintis trayek pool Damri cabang Makassar ke Tondong melalui Malino dilakukan terhadap dimensi kenyamanan, awak kendaraan, tampilan fisik kendaraan dan keandalan dengan hasil:

1. Kualitas layanan pada diimensi kenyamanan memiliki tingkat jawaban responden sebesar 58,40% cukup puas atas kenyamanan yang telah diberikan dalam pelayanan bus angkutan jalan perintis. Dimensi ini dipengaruhi oleh kapasitas penumpang sesuai kapasitas angkut, kepatuhan terhadap batas kecepatan, dan lampu penerangan serta terjaganya kebersihan sarana transportasi.
2. Kualitas layanan pada dimensi awak kendaraan tingkat jawaban responden sebesar 60,23% cukup puas telah memberikan awak kendaraan yang profesional, sopan, dan terlatih. Dimensi ini dipengaruhi oleh penggunaan seragam oleh pengemudi, sikap dan perilaku yang baik, ramah dan sopan serta tanggap terhadap kebutuhan penumpang, keterampilan mengemudi dan pengetahuan berlalu lintas.
3. Kualitas layanan pada dimensi tampilan fisik tingkat jawaban responden sebesar 70,63% puas bahwa tampilan fisik kendaraan mempengaruhi citra profesionalisme penyedia jasa

dan persepsi awal penumpang terhadap kualitas layanan. Dimensi ini dipengaruhi oleh fasilitas interior dan eksterior, kondisi tempat duduk dan ketersediaan alat penunjang keselamatan dan kesehatan.

4. Kualitas layanan pada dimensi keandalan tingkat jawaban responden sebesar 60,90% cukup puas telah memberikan ketepatan waktu dan konsistensi jadwal merupakan inti dari pelayanan transportasi yang andal, dan menjadi faktor utama dalam membangun kepercayaan penumpang. Dimensi ini dipengaruhi oleh publikasi terhadap informasi layanan, waktu tunggu bus dan kepastian jadwal kedatangan/keberangkatan bus.

Atas jawaban responden diatas terdapat tingkat kepuasan penumpang penggunaan angkutan perintis ini cukup puas pada kenyamanan, awak kendaraan dan keandalan merupakan perwujudan dari penerapan standar pelayanan minimal dan standar operasional prosedur yang maksimal dengan pengawasan yang ketat melalui kelembagaan yang profesional. Sedangkan tampailan fisik kendaraan penumpang merasa puas dengan kondisi tampilan fisik kendaraan angkutan perintis, baik dari sisi interior maupun eksterior. Kendaraan yang bersih, tertata rapi, dan dilengkapi dengan fasilitas keselamatan memberikan rasa aman dan nyaman selama perjalanan. Tampilan fisik yang terjaga ini juga mencerminkan profesionalisme

penyedia layanan serta meningkatkan kepercayaan penumpang terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan.

B. Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan tersebut di atas, maka peneliti dapat memberikan rekomendasi kepada Damri cabang Makassar sebagai pihak yang bertanggung jawab pada penyelenggaraan pelayanan angkutan jalan perintis di sektor transportasi yang perlu diperhatikan sebagai berikut :

1. Peningkatan Dimensi Kenyamanan :

a. Pengelolaan kapasitas penumpang perlu lebih diperhatikan agar tidak melebihi daya angkut kendaraan, guna menjaga kenyamanan selama perjalanan.

b. Pemeliharaan fasilitas penerangan (lampu dalam dan luar kendaraan) secara rutin agar penumpang merasa aman, terutama saat perjalanan malam hari.

c. Peningkatan kebersihan sarana transportasi dengan penjadwalan pembersihan berkala, serta penyediaan tempat sampah kecil di dalam kendaraan.

2. Peningkatan Profesionalisme Awak Kendaraan :

a. Pelatihan dan pembinaan rutin bagi pengemudi dan awak kendaraan mengenai etika pelayanan, keterampilan komunikasi, dan pengetahuan lalu lintas terkini.

b. Penegakan disiplin berpakaian dan penampilan sebagai bagian dari citra profesional pelayanan publik.
c. Pemberian penghargaan atau insentif bagi awak kendaraan yang menunjukkan pelayanan terbaik

3. Pemeliharaan dan Peremajaan Tampilan Fisik Kendaraan
   a. Perawatan berkala pada interior dan eksterior kendaraan, termasuk kondisi tempat duduk, AC, jendela, dan cat kendaraan, agar tetap dalam kondisi prima.
   b. Penambahan atau penyempurnaan fasilitas keselamatan dan kesehatan, seperti alat pemadam api ringan (APAR), palu pemecah kaca, dan kotak P3K.
4. Peningkatan Keandalan Pelayanan :
   a. Penerapan sistem informasi layanan berbasis digital (misalnya aplikasi jadwal bus) agar penumpang dapat mengetahui waktu keberangkatan dan kedatangan dengan pasti.
   b. Evaluasi dan perbaikan jadwal keberangkatan agar lebih konsisten dan menghindari keterlambatan yang berulang.
   c. Penambahan titik pemberhentian strategis di sepanjang trayek untuk mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan aksesibilitas layanan.
5. Penguatan Pengawasan dan Evaluasi Layanan
   a. Pembentukan tim pengawas internal yang bertugas melakukan inspeksi rutin terhadap kinerja layanan dan kepatuhan terhadap SOP dan SPM.

b. Penyediaan kanal pengaduan dan saran dari masyarakat agar pengguna jasa dapat langsung menyampaikan pengalaman atau keluhan mereka secara cepat dan efektif.
c. Pelaksanaan survei kepuasan berkala guna memantau tren persepsi masyarakat terhadap layanan dan menjadi dasar pengambilan keputusan manajerial.

6. Sosialisasi dan Edukasi kepada Penumpang :
   a. Melakukan kampanye publik tentang aturan dan etika selama berada di dalam kendaraan (misalnya melalui banner, brosur, atau audio di dalam bus).
   b. Memberikan edukasi keselamatan seperti prosedur evakuasi darurat agar penumpang lebih siap menghadapi situasi tak terduga.

C. Produk Tesis

Sesuai rekomendasi yang disampaikan peneliti maka dilakukan pembuatan karya tesis berupa policy brief yang berjudul “Angkutan Perintis di Ujung Tangan : Saatnya Pelayanan Publik Lebih Handal dan Nyaman yang akan disampaikan kepada pihak Perum Damri cabang Makassar untuk dilaksanakan dalam penunjang pelaksanaan bus angkutan jalan perintis.

Angkutan perintis merupakan program pemerintah yang ditujukan untuk menjangkau daerah-daerah yang belum terlayani transportasi umum secara optimal, khususnya di wilayah 3T

(Tertinggal, Terdepan, dan Terluar). DAMRI sebagai operator ditugaskan menjalankan layanan ini untuk menjembatani mobilitas masyarakat sehingga tergambar angkutan jalan perintis yang nyaman, aman dan terjangkau.

Masyarakat diajak untuk mendukung keberadaan transportasi publik berupa angkutan jalan perintis dengan manfaat yang akan diperoleh yakni menjangkau wilayah-wilayah yang belum tersentuh angkutan jalan dalam melayani daerah-daerah 3TP (tertinggal, Terluar, Terdepan, dan perbatasan yang belum dilayani oleh angkutan lain. Angkutan jalan perintis bertujuan untuk melancarkan konektivitas nasional sebagai upaya menjangkau daerah-daerah yang ada di pelosok negeri, serta memenuhi kebutuhan transportasi para masyarakat di wilayah tersebut