BAB V
KESIMPULAN

Setelah melakukan identifikasi dan analisis mengenai tingkat pelayanan angkutan umum AKDP, maka dalam bab ini menutup dengan kesimpulan dan rekomendasi tentang tingkat pelayanan angkutan umum AKDP pergerakan dari Kota Solok ke Kota Padang.

5.1 Kesimpulan

Hasil identifikasi ketersediaan pelayanan dan analisis tingkat pelayanan dari operator angkutan umum AKDP yang terbaik sampai dengan terburuk dapat disimpulkan sebagai berikut.

A. Pemenuhan Indikator Pelayanan

1. Tidak ada satupun aspek pelayanan yang sudah terpenuhi oleh armada angkutan umum AKDP Solok-Padang. Aspek pelayanan paling baik, yakni aspek kenyamanan sebesar 75%, dan yang terburuk aspek keselamatan sebesar 36%. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 5.1 Persentase Indikator Pelayanan Angkutan Umum AKDP Solok-Padang

No	Aspek Pelayanan	Persentase Indikator Pelayanan
1.	Keamanan	- Pemenuhan pelayanan keseluruhan sebesar 38% - Nomor trayek 43% - Nama trayek 100% - Kartu identitas pengemudi 0% - Nomor induk pengemudi 0% - Tombol lampu isyarat bahaya 0% - Lampu isyarat tanda bahaya 0% - Sumber cahaya di dalam bus 100% - Petugas keamanan 0% - Kaca film 100%
2.	Keselamatan	- Pemenuhan pelayanan keseluruhan sebesar 36% - Lulus uji kelaikan kendaraan 97% - Palu pemecah kaca 0% -Tabung pemadam kebakaran 57% -Tombol pembuka pintu otomatis 0% -Fasilitas kesehatan 53% - Informasi tanggap darurat 17%

No	Aspek Pelayanan	Persentase Indikator Pelayanan
3.	Kenyamanan	- Pemenuhan pelayanan keseluruhan sebesar 75% - Lampu penerangan 100% - Kapasitas angkut 100% - Fasilitas pengatur suhu ruangan 100% - Fasilitas kebersihan 0%
4.	Keterjangkauan	- Pemenuhan pelayanan keseluruhan sebesar 50% - Integrasi jaringan trayek pengumpan 100% - Tarif terjangkau 0%
5.	Kesetaraan	- Pemenuhan pelayanan keseluruhan sebesar 50% - Kursi prioritas 100% - Ruang khusus kursi roda 0%
6.	Keteraturan	- Pemenuhan pelayanan keseluruhan sebesar 70% - Waktu tunggu 80% - Kecepatan perjalanan 100% - Ketetapatan keberangkatan dan kedatangan bus 0% - Sistem pembayaran 100%

Sumber : Hasil Analisis, Tahun 2012

2. Ada beberapa indikator pelayanan yang terpenuhi sepenuhnya yaitu :
   - Nama kendaraan;
   - Sumber cahaya di dalam bus;
   - Kaca film;
   - Lampu penerangan di dalam kabin bus;
   - Kapasitas angkut;
   - Fasilitas pengatur suhu ruangan;
   - Ketersediaan trayek pengumpan,
   - Kursi prioritas;
   - Kecepatan perjalanan;
   - Sistem pembayaran.

3. Ada beberapa indikator pelayanan yang sama sekali tidak ada pada armada AKDP, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 5.2 Pengadaan Indikator Pelayanan dari Armada AKDP Solok-Padang

No	Aspek Pelayanan	Pengadaan Indikator Pelayanan
1.	Keamanan	- Kartu identitas pengemudi - Nomor induk pengemudi - Tombol lampu isyarat bahaya - Lampu isyarat tanda bahaya - Petugas Keamanan
2.	Keselamatan	- Palu pemecah kaca - Tombol pembuka pintu otomatis
3.	Kenyamanan	- Fasilitas kebersihan
4.	Keterjangkauan	- Tarif terjangkau
5.	Kesetaraan	- Ruang pengguna kursi roda
6.	Keteraturan	- Ketetapan waktu kedatangan dan keberangkatan bus

Sumber : Hasil Analisis, Tahun 2012

Indikator pelayanan angkutan umum AKDP Solok-Padang perlu pengadaan ketersediaan pelayanan diseluruh aspek pelayanan. Indikator pelayanan terburuk dari aspek keamanan terdapat lima indikator pelayanan, aspek keselamatan dua indikator pelayanan, dan aspek pelayanan lainnya terdapat satu indikator.

4. Indikator pelayanan yang sudah ada, tetapi belum sepenuhnya terpenuhi adalah.

Tabel 5.3 Pemenuhan Indikator Pelayanan dari Armada AKDP Solok-Padang

No	Aspek Pelayanan	Pemenuhan Indikator Pelayanan
1.	Keamanan	- Nomor trayek kendaraan
2.	Keselamatan	- Lulus uji kelaikan - Tabung pemadam kebakaran - Kotak P3K - Informasi pengaduan
3.	Kenyamanan	
4.	Keterjangkauan	
5.	Kesetaraan	
6.	Keteraturan	- Waktu tunggu

Sumber : Hasil Analisis, Tahun 2012

Dari segi pemenuhan indikator pelayanan angkutan umum AKDP Solok-Padang terdiri dari tiga aspek pelayanan. Aspek keselamatan perlu dipenuhi seutuhnya dengan indikator berupa kelulusan armada untuk uji kelikan, tabung pemadam kebakaran, kotak kesehatan, dan informasi pengaduan berupa stiker nomor telfon/SMS. Aspek keamanan berupa nomor trayek, dan aspek keteraturan berupa waktu tunggu yang dibutuhkan pengguna jasa untuk menunggu kedatangan bus.

B. Kinerja operator angkutan umum AKDP pergerakan dari Kota Solok ke Kota Padang, terhadap pemenuhan standar pelayanan minimal (SPM):

1) Tidak ada satupun perusahaan yang memenuhi ketersediaan indikator pelayanan sesuai SPM, perusahaan yana paling baik adalah PO. Danau Raya dan perusahaan yang terburuk PO. Dirgantara. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

2) Pemenuhan indikator pelayanan angkutan umum AKDP Solok-Padang terdiri dari 6 aspek pelayanan terbagi atas 27 indikator pelayanan. Untuk lebih jelasnya dapat di lihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 5.4 Kinerja Pelayanan Angkutan Umum AKDP Solok-Padang

No	Aspek Pelayanan	PO. Jasa Malindo	PO. Trans Mitra	PO. Danau Raya	PO. Dirgantara
1.	Keamanan	-nomor trayek -nama trayek -sumber cahaya di dalam bus -kaca film	-nama trayek -sumber cahaya di dalam bus -kaca film	-nama trayek -sumber cahaya di dalam bus -kaca film	-nama trayek -sumber cahaya di dalam bus -kaca film
2.	Keselamatan	-lulus uji kelaikan		-lulus uji kelaikan -tabung pemadam kebakaran -kotak P3K -informasi pengaduan	
3.	Kenyamanan	-lampu penerangan -kapasitas angkut -fasilitas pengatur suhu ruangan	-lampu penerangan -kapasitas angkut -fasilitas pengatur suhu ruangan	-lampu penerangan -kapasitas angkut -fasilitas pengatur suhu ruangan	-lampu penerangan -kapasitas angkut -fasilitas pengatur suhu ruangan
4.	Keterjangkauan	-kemudahan trayek pengumpan	-kemudahan trayek pengumpan	-kemudahan trayek pengumpan	-kemudahan trayek pengumpan
5.	Kesetaraan	-kursi prioritas	-kursi prioritas	-kursi prioritas	-kursi prioritas
6.	Keteraturan	-waktu tunggu -kecepatan perjalanan -ketepatan waktu kedatangan dan keberangkatan bus -Sistem pembayaran	-waktu tunggu -kecepatan perjalanan -ketepatan waktu kedatangan dan keberangkatan bus -Sistem pembayaran	-waktu tunggu -kecepatan perjalanan -Sistem pembayaran	-waktu tunggu -kecepatan perjalanan -Sistem pembayaran

Sumber : Hasil Analisis, Tahun 2012

Kinerja pelayanan operator angkutan umum AKDP Solok-Padang terbaik adalah dari 27 indikator pelayanan PO. Danau Raya telah memenuhi ketersediaan pelayanan sesuai SPM sebanyak 14 indikator. Ketersediaan seluruh aspek pelayanan juga disediakan oleh PO. Jasa Malindo dengan pemenuhan pelayanan sebanyak 13 indikator, yang membedakan kedua perusahaan tersebut dari indikator pelayanan aspek keselamatan. Perusahaan angkutan umum AKDP PO. Trans Mitra dan PO. Dirgantara memiliki kesamaan ketersediaan pelayanan, yang membedakan kedua perusahaan tersebut, yaitu indikator ketepatan waktu kedatangan dan keberangkatan bus. Seluruh armada AKDP Solok-Padang sangat minim menyediakan indikator pelayanan dari aspek keselamatan, kecuali PO. Danau Raya dari enam indikator pelayanan telah tersedia empat indikator pelayanan.

5.2 Kelemahan Studi

Penelitian yang dilakukan mempunyai beberapa kelemahan, dan ha ini harus dihindari karena untuk kesempurnaan studi yang akan dilakukan. Berikut adalah kelemahan studi yang telah dilakukan. *Persepsi & Preferensi* dari masyarakat sebagai pengguna jasa angkutan umum. Tanggapan serta harapan masyarakat terhadap perusahaan angkutan umum AKDP yang beroperasi dan melakukan pergerakan dari Kota Solok ke Kota Padang. Oleh karena itu, perlu diadakannya studi lanjut tentang tanggapan serta harapan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh operator angkutan umum AKDP tersebut.

5.3 Saran dan Studi Lanjutan

Peraturan Menteri Nomor. 10 Tahun 2012 terbagi atas dua bentuk pelayanan, yakni pelayanan di terminal dan pelayanan di dalam bus. Penelitian ini membahas tentang standar pelayanan minimal (SPM) di dalam bus angkutan umum AKDP. Sehingga, perlu studi lanjutan untuk meneliti tentang pelayanan angkutan umum AKDP di terminal.