

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil eksplorasi secara komprehensif penulis terhadap masalah bahwa Kualitas Layanan Transportasi Umum Mikrotrans Depok Rute Terminal Depok - Terminal Jatijajar sudah memiliki kualitas yang baik, tetapi perlu ditingkatkan. Argumentasinya adalah pada dimensi *tangibles* (bukti fisik) cukup baik dan perlu ditingkatkan, hal ini telah menunjukkan kondisi armada yang memberikan kenyamanan bagi penumpang terlihat bersih, nyaman, dan dilengkapi fasilitas seperti pendingin ruangan. Namun, pada fasilitas fisik pendukung pada rambu pemberhentian masih belum berjalan secara optimal. Ketersediaan rambu stop yang belum merata serta penempatannya yang kurang strategis menyebabkan proses naik dan turun penumpang belum berjalan secara konsisten. Selain itu, rambu stop yang sudah dipasang, namun belum berfungsi secara optimal sehingga memerlukan evaluasi dan penataan ulang agar kualitas layanan *tangibles* dapat dirasakan secara menyeluruh.

Argumen selanjutnya adalah pada dimensi *reliability* (Kehandalan) layanan Mikrotrans Depok cukup baik dan perlu ditingkatkan. Hal ini pengelola sudah berupaya mengatur operasional armada sesuai jadwal dan interval perjalanan, melakukan koordinasi dengan pengemudi, serta memantau armada melalui sistem GPS dan pengawasan lapangan. Namun, masih terdapat kendala berupa waktu tunggu penumpang yang relatif lama dan kedatangan yang tidak pasti akibat keterbatasan jumlah armada yang beroperasi serta penggunaan aplikasi pendukung layanan masih belum berjalan secara efektif sehingga mempengaruhi konsistensi layanan kepada penumpang.

Selain itu pada dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) layanan Mikrotrans Depok dinilai baik. Pengelola menindaklanjuti keluhan melalui pengemudi, media sosial, dan layanan pelanggan sesuai SOP, serta pengemudi aktif membantu penumpang. Hal ini dibuktikan penumpang menilai pengemudi ramah, sabar, dan responsif.

Selanjutnya dimensi *Assurance* (Jaminan) pada layanan Mikrotrans Depok dinilai baik. Pengelola menerapkan SOP keselamatan melalui pelatihan, briefing bulanan, pembatasan kecepatan, larangan penggunaan ponsel, serta pengawasan operasional dan melakukan uji KIR dengan baik pernyataan dari Dinas Perhubungan hal ini sesuai dengan Permenhub No. 98 Tahun 2013. Selain itu, pengemudi juga profesional, mematuhi aturan lalu lintas, memeriksa kendaraan, dan bersikap profesional kepada penumpang. Dengan demikian, penumpang merasa aman dan kualitas terpenuhi dengan baik.

Terakhir, pada dimensi *Empathy* (Empati) Mikrotrans Depok juga dinilai baik dengan membuat peraturan kursi prioritas di depan samping pengemudi, sedangkan pengemudi bersikap ramah dan peduli, membantu penumpang berkebutuhan khusus dan memperhatikan tempat duduk prioritas. Dengan demikian, layanan empati Mikrotrans Depok tergolong baik dan perlu dipertahankan dalam perhatian dan peduli kepada penumpang layanan Transportasi Umum Mikrotrans Depok Rute Terminal Depok - Jatijajar.

5.2 Saran

Berdasarkan kekurangan sebagaimana diatas, maka penulis memberikan rekomendasi yaitu kepada pihak pengelola Mikrotrans Depok untuk menambah fasilitas pendukung, seperti rambu stop Mikrotrans Depok agar naik turun dilokasi yang telah di tetapkan dan berhenti di rambu stop yang telah ditetapkan. Selain itu, sebagian rambu stop yang salah penempatan dievaluasi agar masyarakat mudah mengetahui dan mudah mendapatkan layanan Mikrotrans Depok. Selain itu, rambu stop yang telah dipasang adanya penambahan rambu stop bisa dijangkau secara dua arah di lokasi yang strategis dan mudah dijangkau, sehingga rambu stop yang telah tersedia dapat berfungsi secara konsisten. Dengan penerapan sistem pemberhentian yang teratur ini, layanan Mikrotrans dapat memiliki perbedaan yang jelas dibandingkan dengan angkutan konvensional yang masih menerapkan sistem naik turun masih dimana saja.

Selain itu, pengelola perlu meningkatkan jumlah armada secara bertahap sehingga waktu tunggu akibat kemacetan dan keterbatasan armada dapat berkurang. Dengan penambahan armada, interval keberangkatan mengoperasikan lebih

konsisten dan penumpang tidak menunggu dalam waktu yang lama saat ingin gunakan layanan Mikrotrans Depok Rute Terminal Depok-Jatijajar, terakhir evaluasi dan perbaikan terhadap layanan aplikasi pendukung yang masih belum secara efektif dan efisien.

Saran Rekomendasi bagi Pemerintah Kota Depok melalui Dinas Perhubungan diharapkan dapat terus meningkatkan pengawasan terhadap penyelenggaraan layanan Mikrotrans Depok. Pengawasan tersebut sebaiknya dilakukan secara lebih rutin dengan melakukan evaluasi layanan sehingga berbagai kendala di lapangan dapat diketahui dan diperbaiki dengan pengawasan yang lebih rutin, Dinas Perhubungan diharapkan untuk melakukan perbaikan dan pemeliharaan halte resmi secara berkala terhadap tempat pemberhentian yang kurang memadai, dan dapat menentukan lokasi rambu pemberhentian yang lebih strategis. Penataan ini penting agar rambu stop dapat berfungsi secara maksimal dan memudahkan masyarakat dalam menggunakan layanan Mikrotrans Depok.

Selain itu, penambahan jumlah halte perlu ditingkatkan agar aksesibilitas bagi seluruh pengguna Mikrotrans Depok dapat lebih optimal sehingga masyarakat Kota Depok dapat beralih menggunakan angkutan umum modern dan terus berkembang menjadi transportasi umum yang nyaman, aman, dan berkelanjutan di wilayah Kota Depok.

