# BAB V

# PENUTUP

# 5.1 Kesimpulan

# Berdasarkan analisis yang telah dilakukan didapatkan kesimpulan sebagai berikut.

1. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, belum sesuai dengan standar yang berlaku. Terdapat kekurangan seperti kondisi halte yang tidak terawat, minimnya fasilitas pendukung (misalnya tempat duduk, penerangan, atau papan informasi), atau akses yang sulit bagi pengguna, maka penerapan tersebut masih perlu perbaikan agar lebih optimal dan sesuai standar. Evaluasi secara berkala serta respons terhadap masukan dari masyarakat sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan halte Transpadang.

# Kesimpulan mengenai perbaikan yang harus dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja halte seperti :

* Memastikan halte memiliki atap yang cukup untuk melindungi penumpang dari panas dan hujan.
* Menyediakan pencahayaan yang memadai untuk keamanan malam hari.
* Menjaga kebersihan halte dengan menyediakan tempat sampah dan sistem pembersihan rutin.
* Memasang papan informasi manual mengenai jadwal kedatangan dan keberangkatan bus.
* Memastikan papan nama halte terlihat jelas dan mudah dibaca.
* Melakukan inspeksi dan evaluasi berkala terhadap kondisi halte.
* Berkoordinasi dengan pihak terkait untuk segera menangani perbaikan jika ada kerusakan.
* Menyediakan layanan pengaduan yang responsif bagi pengguna transportasi umum.
* Melakukan survei kepuasan pelanggan secara berkala untuk mengetahui aspek yang perlu ditingkatkan.

# Tingkat kepuasan pengguna terhadap halte sangat bergantung pada faktor seperti kebersihan, kenyamanan, keamanan, aksesibilitas, dan fasilitas pendukung. Berdasarkan hasil penelitian dilapangan, banyak pengguna halte yang belum merasa puas dengan kinerja halte. Hal ini terjadi karena kebersihan, kenyamanan dan fasilitas pendukung lainnya tidak terjaga dengan baik. Untuk meningkatkan kepuasan pengguna, perlu adanya perbaikan infrastruktur, peningkatan kebersihan, serta penambahan fasilitas pendukung seperti papan informasi digital, CCTV, dan aksesibilitas bagi semua kalangan. Tingkat kepuasan pengguna terhadap halte sangat bergantung pada kualitas pelayanan dan fasilitas yang tersedia. Halte yang dirancang dengan baik dan terawat cenderung meningkatkan kenyamanan serta kepuasan pengguna transportasi umum.

**5.2 Saran**

1. Pengelola halte sebaiknya dapat meningkatkan kinerja yang dirasa pengguna halte belum memberikan kinerja yang memuaskan yaitu dengan menyediakan informasi gangguan keamanan, menambah fasilitas kursi dan penerangan, fasilitas kebersihan, dan menyediakan informasi waktu kedatangan bus.
2. Pengelola halte sebaiknya melakukan peremajaan terhadap halte yang ada di koridor IV baik itu halte terbuka maupun halte tertutup
3. Pengelola juga dapat mempertimbangkan kembali peningkatan kinerja pada penyediaan fasilitas rambu, luas lantai per orang, ruang khusus untuk kursi roda, kemiringan lantai dan tekstur khusus, dan informasi gangguan perjalanan bus.
4. Bagi penelitian selanjutnya, dapat dilakukan penelitian sejenis namun dengan indikator atau atribut penelitian yang berbeda. Selain itu dapat ditambahkan data riset mengenai pelayanan halte untuk pengguna disable yang lebih detail.

**DAFTAR PUSTAKA**

Dwi Arini, M. N. (2023). Pemetaan Rute Trans Padang Berbasis Webgis . *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research Volume 3 Nomor 3* , 5490-5502 .

Gerry Sastro, F. A. (2024). ANALISIS ANTRIAN UNTUK MENENTUKAN JUMLAH ARMADA IDEAL (STUDI KASUS: HALTE TRANSJAKARTA JURUSAN CSW - CIPUTAT) . *Apoksi: Jurnal Aproksimasi, Vol.1 Issue 2*, 38 - 47 .

Hantoro, Y.D. (2021, Januari – Juni) . Pandangan Penumpang Terhadap Pelayanan Trans Metro Pekanbaru. *Jurnal JOM FISIP, 08* (01), 1- 15

INDONESIA, P. R. (2014). PERATURAN PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA . *NOMOR 74 TAHUN 2014 TENTANG ANGKUTAN JALAN*. Indonesia.

Lupiyoadi, Rambat, 2006, Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek, Edisi Pertama, Penerbit Salemba Empat, Jakarta

Mongkaren, S. (2013). Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado . *Jurnal EMBA 493 Vol.1 No.4 Desember*, 493-503 .

Morlok, E.K. 2000. Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Muhammad Nur Baskoro Adi, S. P. (2020). EVALUASI KINERJA HALTE BUS DENGAN METODE SERVQUAL (STUDI KASUS HALTE TRANS JOGJA TRAYEK 1A, 1B, 2A, DAN 2B) . *Jurnal Teknisia, Volume XXV, No 1*, 10-20.

Mutia Sari, H. R. (2023). Explanatory Survey dalam Metode Penelitian Deskriptif Kuantitatif. *Jurnal Pendidikan Sains dan Komputer* , 10-16.

Menteri Perhubungan Republik Indonesia. (2021). Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No PM. 10 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan. 21.

Muh. Aslan, M. M. (2015). PERAN PEMERINTAH DALAM PENGELOLAAN TERMINAL DI TERMINAL REGIONAL DAYA KOTA MAKASSAR . *Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik, Desember 2015*, 198-209.

Nur Khaerat Nur,Parea Rusan Rangan, Mahyudin, H.H., Miswar Tumpu, Gito Sugianto, L.E.R., dan Siti Nurjanah Ahmad, E.E.R. (2001). Sistem Transportasi (Rona Watriantos dan Janer Simarmata) (ed) Yayasan Kita Menulis

Presiden Republik Indonesia. (2014). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 74 Tahun 2014 Tentang Angkutan Jalan. 77.

Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia. No 14/PRT/M/2017 Tentang Persyaratan Kemudahan Bangunan Gedung . 36.

Pipit Rusmandani, R. S. (2020). EVALUASI FASILITAS HALTE DAN PENENTUAN KEBUTUHAN HALTE DI KOTA TEGAL . *Jurnal Keselamatan Transportasi Jalan, Volume 7 No. 1 Juni* , 40-58.

R. Endro Wibisono, R. F. (2022). Evaluasi Kualitas Pelayanan Halte Terminal Purabaya Pada Transportasi Umum Suroboyo Bus . *Jurnal Perencanaan dan Rekayasa Sipil*  72-78.

Ramadhani, A. (2018). KEAMANAN INFORMASI . *Journal of Information and Library Studies Vol.1 No.1, Juni* , hal 39-51.

Rian Wahyudi, A. N. (2022). EVALUASI KINERJA HALTE TRANS SIGINJAI KOTA JAMBIPADA TRAYEK KORIDOR I TRAYEK TELANAIPURA – PIJOAN . *JURNAL KOMPOSITS* , hal 44-55.

Sadyohutomo, Mulyono (2008). Manajemen Kota dan Wilayah Realita dan Tantangan, Jakarta Bumi Aksara

Salim, H.A (2000). Manajemen Transportasi. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada

Salim , Abbas, H.A (2006). Manajemen Transportasi. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada

Salmasari, A. (2020). *EVALUASI KINERJA HALTE TRANS JOGJA (PERFORMANCE EVALUATION OF TRANS JOGJA’S BUS SHELTERS).* Yogyakarta: UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA YOGYAKARTA .

Suryabrata, S. (2001). Metodologi Penelitian. Jakarta: Rajawali Pers.

Suryadana, M. L., & Octavia, V. (2015). Pengantar Pemasaran Pariwisata. Bandung: Penerbit Alfabeta

Suyatno (2009). Bukti Empiris Penerapan Prinsip-Prinsip Good Cooperative Governance pada Kinerja Koperasi di Sukabumi. *Jurnal Riset Akuntansi dan Perpajakan, JRAP Vol. 1 no. 2*, 225-237 .

Syafi'ie, M. (2014). PEMENUHAN AKSESIBILITAS BAGI PENYANDANG DISABILITAS. *INKLUSI, Vol.1, No. 2 Juli - Desember* , 270-290.

Warpani, S. P., 2002, Pengelolaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Bandung: Institut Teknologi Bandung..