

BAB V PENUTUP

Pada bab ini, disajikan kesimpulan yang merangkum temuan-temuan utama dalam penelitian evaluasi kinerja Indikator 4 *Public Transport Quality and Reliability* (Kualitas dan Keandalan Transportasi Umum) dalam kerangka *Sustainable Urban Transport Index* (SUTI) di Terminal Induk Kota Bekasi, Kesimpulan disusun berdasarkan data yang diperoleh melalui, kuesioner tingkat kepuasan, wawancara, observasi dan studi dokumen.

Selain itu, bab ini juga memuat saran yang ditujukan kepada pihak-pihak terkait, khususnya pengelola terminal. Sebagai bahan masukan untuk perbaikan dan peningkatan kualitas layanan transportasi publik ke depannya. Saran disusun berdasarkan temuan lapangan yang menunjukkan area-area yang masih memerlukan perhatian dan peningkatan.

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis terhadap Indikator 4: *Public Transport Quality and Reliability* pada Terminal Induk Kota Bekasi yang dilakukan dengan menggunakan pendekatan *Sustainable Urban Mobility Index* (SUTI), maka dapat disimpulkan beberapa hal penting sebagai berikut:

- a. Berdasarkan hasil analisis kesesuaian terhadap Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 132 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan, dapat disimpulkan bahwa Terminal Induk Kota Bekasi pada umumnya telah memenuhi sebagian besar standar fasilitas utama yang ditetapkan oleh regulasi tersebut. Peraturan ini mengatur bahwa setiap terminal penumpang wajib menyediakan fasilitas utama dan fasilitas penunjang guna mendukung keselamatan, kenyamanan, dan kelancaran pelayanan transportasi bagi masyarakat. Dari total 22 poin fasilitas utama yang menjadi standar acuan, hasil observasi dan evaluasi menunjukkan bahwa Terminal Induk Kota Bekasi telah memenuhi 18 poin, yang mencakup komponen-komponen penting seperti area peron, ruang tunggu penumpang, area sirkulasi

kendaraan, loket tiket, toilet, mushola, dan fasilitas informasi. Kesesuaian ini menunjukkan bahwa terminal telah berupaya menjalankan fungsi pelayanannya sesuai dengan norma yang diatur oleh Kementerian Perhubungan.

- b. Berdasarkan hasil analisis kesesuaian terhadap Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 40 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan, dapat disimpulkan bahwa Terminal Induk Kota Bekasi secara umum telah memenuhi sebagian besar standar pelayanan yang ditetapkan dalam regulasi tersebut. PM 40 Tahun 2015 merupakan acuan penting dalam menilai kualitas pelayanan terminal penumpang dari berbagai aspek, baik dari sisi fasilitas, operasional, maupun pelayanan terhadap pengguna jasa.

Dari total 37 indikator atau poin standar pelayanan yang tercantum dalam peraturan, hasil analisis menunjukkan bahwa Terminal Induk Kota Bekasi telah memenuhi 26 poin, yang mencakup berbagai aspek seperti penyediaan fasilitas utama, pelayanan informasi, pengelolaan arus penumpang dan kendaraan, serta keberadaan petugas pelayanan. Tingginya kesesuaian ini menunjukkan bahwa terminal telah beroperasi dengan komitmen yang cukup baik terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai standar.

- c. Nilai pada aspek kenyamanan halte/stasiun, dengan angka sebesar 48,56%. Angka ini menunjukkan bahwa kurang dari setengah jumlah responden merasa puas terhadap kondisi dan kenyamanan fasilitas tersedia di Terminal Induk Kota Bekasi. Hal ini menandakan adanya permasalahan atau ketidaksesuaian antara ekspektasi pengguna dengan kenyataan fasilitas yang ada di lapangan.
- d. Nilai aspek kesopanan personel tercatat sebagai tingkat kepuasan terendah kedua, dengan persentase sebesar 54,32%. Meskipun masih berada di atas angka 50%, hasil ini tetap menunjukkan bahwa hampir separuh responden merasa belum sepenuhnya puas dengan sikap dan interaksi petugas di terminal, termasuk petugas keamanan, loket, pengarah kendaraan, maupun petugas lainnya yang berinteraksi langsung dengan penumpang.

5.2. Saran

Setelah melalui serangkaian tahapan penelitian yang mencakup pengumpulan data, analisis kesesuaian terhadap regulasi yang berlaku, serta evaluasi tingkat kepuasan pengguna jasa di Terminal Induk Kota Bekasi, penulis memandang perlu untuk menyampaikan beberapa saran dan rekomendasi sebagai bentuk kontribusi akademik terhadap upaya perbaikan dan pengembangan kualitas pelayanan terminal, diantaranya:

a. Pengelolah

Berdasarkan hasil analisis kepuasan pengguna, terdapat dua aspek yang memerlukan perhatian dan perbaikan segera, yaitu kenyamanan halte/area tunggu serta kesopanan personel terminal.

- Pertama, nilai kepuasan terhadap kenyamanan halte/stasiun dalam penelitian ini adalah Terminal Induk Kota Bekasi hanya mencapai 48,56%. Rendahnya angka ini menunjukkan bahwa kondisi fisik dan kenyamanan pada terminal belum memenuhi harapan pengguna. Oleh karena itu, disarankan agar pengelola terminal melakukan perbaikan dan peningkatan pada beberapa fasilitas seperti, fasilitas area tunggu, peningkatan kebersihan, serta area yang terlindung dari cuaca (atap atau pelindung). Penambahan elemen pendukung seperti informasi digital dan fasilitas *Wi-Fi* di beberapa titik juga dapat menjadi nilai tambah.
- Kedua, pada aspek kesopanan personel, tingkat kepuasan hanya mencapai 54,32%. Pengelola terminal disarankan untuk meningkatkan kompetensi dan etika pelayanan petugas melalui pelatihan rutin terkait pelayanan prima (*hospitality*), komunikasi yang sopan, serta peningkatan kesadaran petugas akan pentingnya interaksi yang ramah terhadap penumpang. Evaluasi berkala terhadap kinerja personel juga perlu dilakukan guna memastikan standar pelayanan tetap terjaga.