

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui sejauh mana Trans Banyumas menerapkan layanan *innovative transport system*. Berdasarkan hasil pembahasan evaluasi layanan, persepsi penumpang mendukung implementasi kebijakan publik untuk peningkatan layanan transportasi. Evaluasi layanan ini sebagai acuan untuk mengetahui ada atau tidaknya peningkatan dari waktu ke waktu, hal ini karena mengacu pada *innovative transport system*. Dari penelitian yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Para penumpang Trans Banyumas memiliki persepsi baik dan puas terhadap layanan *innovative transport system* yang terdiri dari empat aspek yaitu aksesibilitas, ICT, *safety*, *sustainable*. Namun, berdasarkan analisis deskriptif para penumpang juga memiliki persepsi buruk. Seperti halnya pada layanan ICT masuk ke kategori tidak setuju dengan nilai rata-rata 2.31. Penumpang memiliki persepsi buruk terhadap tersedianya layanan berupa pemantau arus lalu lintas di dalam bus maupun pada aplikasi Teman Bus. Kemudian, kategori tidak setuju dengan nilai rata-rata 2.60 terjadi pada layanan otomasi untuk disabilitas. Para penumpang memiliki persepsi buruk terhadap layanan tersebut karena tidak tersedia di setiap bus Trans Banyumas. Selanjutnya, para penumpang memberikan persepsi negatif terhadap pelayanan tempat duduk berdasarkan *gender*. Layanan tersebut masuk ke dalam kategori tidak setuju dengan nilai rata-rata 2.29 karena memang dari Pihak Trans Banyumas tidak menerapkan layanan tersebut. Lebih lanjut, pada perhitungan ANOVA GLM (*General Linear Model*) didapatkan hasil bahwa faktor demografi yang meliputi umur, *gender*, pekerjaan, kepemilikan kendaraan pribadi, jarak tempuh menuju halte, dan tujuan perjalanan berpengaruh signifikan terhadap respons *innovative transport system*.
2. Rekomendasi perbaikan layanan agar Trans Banyumas dapat mencapai *innovative transport system* yaitu terdapat pada aspek aksesibilitas, ICT, *safety* dan *security*. Peningkatan layanan pada aspek aksesibilitas yaitu berupa

penambahan infrastruktur bus *stop* dan mendekatkan halte pada permukiman. Terlebih lagi, penambahan area parkir dekat halte juga diperlukan. Kemudian rekomendasi perbaikan layanan ICT terdapat pada aplikasi teman bus. Penambahan infrastruktur pemantau arus lalu lintas ini diperlukan guna mengetahui informasi *real time* dan *bus tracking*. Adanya layanan tersebut diperlukan guna mengetahui apa yang sedang terjadi pada bus yang akan digunakan melalui *application mobile* Teman Bus. Selain itu penjadwalan *maintenance* pada aplikasi teman bus juga diperlukan. Lebih lanjut, rekomendasi perbaikan pada layanan *safety* dan *security* yaitu berupa pemisah tembak duduk berdasarkan *gender* juga perlu diterapkan pada Trans Banyumas. Terlebih lagi, pernah terjadi pelecehan seksual di Trans Banyumas tentunya menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan keamanan dan kenyamanan penumpang.

## 5.2 Saran

Saran untuk peningkatan layanan Trans Banyumas yaitu perlu menerapkan aspek ICT secara optimal yaitu dengan menerapkan akses otomasi untuk penyandang disabilitas, komponen pemantau arus lalu lintas, dan peningkatan pada aplikasi teman bus. Hal tersebut guna mempermudah pengguna untuk melakukan mobilitas, terlebih lagi mendukung agar Trans Banyumas dapat berjalan secara efektif dan efisien. Penelitian ini memiliki beberapa kendala dalam kegiatan pengumpulan data, seperti keterbatasan waktu dalam wawancara karena responden akan melanjutkan perjalanannya. Adanya kejadian tersebut sebaiknya jika melakukan wawancara terhadap responden perlu bantuan teman atau dapat mempersingkat pertanyaan. Saran penelitian selanjutnya yaitu dapat membahas terkait evaluasi aplikasi teman bus untuk memenuhi kebutuhan penumpang dan mengukur kesiapan operator Trans Banyumas dalam mempersiapkan infrastruktur yang sesuai guna mendukung ICT dalam mengembangkan *smart city* di Kabupaten Banyumas.