

BAB V
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI
KINERJA DAN KUALITAS LAYANAN BRT TRANS
SEMARANG BERDASARKAN PREFERENSI PENGGUNA

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan terkait Penilaian Kinerja dan Kualitas Layanan BRT Trans Semarang berdasarkan Preferensi Pengguna (studi kasus di kawasan ‘Segitiga Emas’ Kota Semarang), kesimpulan yang dapat diperoleh, yaitu dari kelima koridor BRT Trans Semarang yang melayani kawasan ‘Segitiga Emas’ Kota Semarang, koridor dengan kinerja dan kualitas layanan terbaik adalah koridor 2, sedangkan koridor dengan kinerja dan kualitas layanan terburuk adalah koridor 5. Koridor 2 menjadi koridor dengan kinerja dan kualitas layanan yang terbaik dikarenakan koridor ini lebih dahulu beroperasi, dan tidak memerlukan banyak perbaikan pada kinerja dan kualitas layanan yang disediakan. Koridor 5 merupakan koridor yang baru beroperasi pada tahun 2017, dan perlu banyak perbaikan pada kinerja dan kualitas layanan yang disediakan.

Kinerja layanan BRT Trans Semarang yang diinginkan oleh pengguna yaitu keberadaan sistem informasi baik di halte maupun di dalam bus, yang memuat informasi terkait nama halte, jadwal kedatangan dan keberangkatan, rute dan koridor, perpindahan koridor, tarif, peta rute koridor pelayanan, nomor telepon/sms pengaduan, dan informasi gangguan perjalanan.

Kualitas layanan BRT Trans Semarang yang diinginkan oleh pengguna yaitu layanan yang diberikan oleh petugas BRT Trans Semarang baik di halte maupun di dalam bus.

5.2 Rekomendasi

Rekomendasi yang diberikan peneliti diharapkan dapat memberi masukan peningkatan kinerja dan kualitas layanan BRT Trans Semarang di kawasan ‘Segitiga Emas’ Kota Semarang berdasarkan preferensi pengguna.

5.2.1 Rekomendasi bagi Pemerintah

Rekomendasi bagi Pemerintah Kota Semarang terkait peningkatan kinerja dan kualitas layanan BRT Trans Semarang yaitu memprioritaskan koridor 5 dalam melakukan perbaikan., berupa penambahan papan informasi baik di halte maupun di dalam bus yang memuat informasi terkait nama halte, jadwal kedatangan dan keberangkatan, rute dan koridor, perpindahan koridor, tarif, peta rute koridor pelayanan, nomor telepon/sms pengaduan, dan informasi gangguan perjalanan, serta meningkatkan kualitas pelayanan dari petugas BRT Trans Semarang baik di halte maupun di dalam bus, dengan cara mengadakan training bagi seluruh petugas BRT Trans Semarang, dan melakukan evaluasi rutin terkait pelayanan yang diberikan.

5.2.2 Rekomendasi bagi Penelitian Selanjutnya

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka terdapat beberapa kekurangan dari penelitian ini. Rekomendasi bagi peneliti selanjutnya yaitu berupa pengaruh *feeder* terhadap kinerja layanan BRT, integrasi BRT dengan angkutan umum massal lainnya, dan kinerja BRT terhadap kebutuhan parkir komunal.

5.2.3 Rekomendasi bagi Masyarakat

Untuk meningkatkan kinerja dan kualitas layanan BRT Trans Semarang, diperlukan peran dari masyarakat untuk menjaga kebersihan baik di halte maupun di dalam bus, tidak merokok baik di halte maupun di dalam bus, dan menggunakan BRT card sebagai alat pembayaran.

Table of Contents

5.1	Kesimpulan	103
5.2	Rekomendasi	103
5.2.1	Rekomendasi bagi Pemerintah	104
5.2.2	Rekomendasi bagi Penelitian Selanjutnya	104
5.2.3	Rekomendasi bagi Masyarakat.....	104