

## **BAB V PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pada hasil penemuan dan pembahasan didalam penelitian ini terkait Peningkatan Pelayanan Oleh Perusahaan Angkutan Umum Kepada Pengguna Jasa Selama Masa Pandemi, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan angkutan umum sebagai pelaku usaha yang menyelenggarakan layanan jasa angkutan umum khususnya selama masa pandemi *Covid – 19* dinilai belum sesuai dengan aturan – aturan yang ada. Aturan sebagaimana yang disebutkan dalam Pasal 141 Undang – Undang Nomor 22 Tahun 2009 Lalu Lintas dan Angkutan Jalan dimana menyebutkan bahwa perusahaan angkutan umum dalam menyelenggarakan layanan angkutan umum wajib untuk memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang ada meliputi keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, keteraturan maupun aturan lainnya yang berkaitan dengan situasi pandemi seperti protokol kesehatan. Hal tersebut dapat dilihat dalam contoh pelayanan jasa angkutan umum selama masa pandemi *Covid – 19* pada PT.TJ dimana layanan jasa angkutan umum nampaknya baru dapat memenuhi aspek kesetaraan yang berkaitan dengan ketersediaan kursi prioritas dalam penyelenggaraannya. Sedangkan untuk aspek lainnya yaitu keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan dan keteraturan belum dapat terpenuhi. Hal ini dikarenakan dalam pelayanan jasa angkutan umum khususnya selama masa pandemi *Covid – 19* masih ditemukannya permasalahan – permasalahan seperti halnya penumpukan penumpang, kelebihan kapasitas (*over capacity*) dalam sekali pengangkutan, ketidakpastian jadwal bus, dan lain – lain yang mengakibatkan sulitnya penerapan protokol kesehatan dalam hal ini khususnya jaga jarak terutama

pada saat jam sibuk dimana terdapat peningkatan pengguna pada layanan jasa angkutan umum.

2. Perusahaan angkutan umum sebagai pelaku usaha yang menyelenggarakan layanan jasa angkutan umum khususnya selama masa pandemi *Covid – 19* telah melakukan beberapa cara dalam meningkatkan pelayanan jasa angkutan umum yang diberikannya salah satunya pada PT.TJ sebagai salah satu perusahaan angkutan umum yang ada guna mengatasi keluhan yang disampaikan terkait pelayanan yang diberikan selama masa pandemi. Bentuk peningkatan pelayanan tersebut dapat dilihat dengan adanya penambahan jumlah armada bus yang digunakan dalam memberikan pelayanan jasa angkutan umum saat pandemi *Covid – 19* yang dimaksudkan untuk mengantisipasi adanya lonjakan penumpang maupun penumpukan penumpang pada saat jam tertentu atau waktu sibuk, pengaturan posisi kursi yang mulai dilakukan dalam beberapa armada bus yang digunakan dimana sehingga dapat mengurangi interaksi antar sesama penumpang dan membatasi penumpang untuk berhadapan langsung yang dikhawatirkan terjadi penyebaran *Covid – 19* salah satunya dengan *droplet* yang dapat dihasilkan ketika berbicara, bersin, dan lain – lain, peningkatan frekuensi cuci armada bus menggunakan disinfektan yang dimaksudkan untuk membersihkan setiap permukaan yang dapat menjadi sumber penyebaran serta ketersediaan *handsanitizer* untuk membersihkan permukaan tangan khususnya selama didalam bus apabila tidak terdapat air untuk cuci tangan, penyesuaian waktu operasional sesuai dengan pemberlakuan aturan pembatasan yang ada, serta ketersediaan petugas layanan yang dimaksudkan untuk memberikan keamanan serta mengatur ketertiban dalam memberikan layanan selama masa pandemi *Covid – 19* seperti penunjukan sertifikat vaksin, pengecekan suhu, melakukan edukasi serta pemberitahuan untuk menerapkan protokol pencegahan *Covid – 19*, dan lain – lain

## B. Saran

Adapun beberapa saran yang dapat diberikan berdasarkan pada penelitian yang telah dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Masih perlu adanya peningkatan serta pengawasan yang lebih ketat terhadap pelayanan oleh perusahaan angkutan umum dalam menyelenggarakan layanan jasa angkutan umum khususnya saat situasi tertentu seperti pandemi *Covid – 19*. Peningkatan pelayanan jasa angkutan umum yang telah dilakukan tersebut berkaitan juga dengan pemenuhan Standar Pelayanan Minimal (SPM) serta aturan lain seperti protokol kesehatan maupun aturan – aturan pembatasan kegiatan dalam setiap aspek layanan jasa angkutan umum masih perlu ditingkatkan. Hal tersebut dapat berupa menambah lagi jumlah petugas layanan angkutan umum untuk dapat lebih mengatur ketertiban dan keamanan dalam menyelenggarakan layanan jasa angkutan umum khususnya pada saat terjadinya peningkatan pengguna layanan jasa angkutan umum di masa pandemi maupun peningkatan terkait pengaturan jarak waktu antar armada bus yang satu dengan yang lain dimaksudkan untuk tidak terjadi penumpukan pengguna layanan jasa angkutan umum yang disebabkan oleh ketidakpastian kedatangan bus selama masa pandemi.
2. Perlu adanya pengawasan terhadap layanan jasa PT.TJ sebagai salah satu perusahaan angkutan umum yang ada dan menyelenggarakan layanan jasa angkutan umum khususnya selama pandemi *Covid – 19* yang dilakukan oleh pihak yang berwenang berkaitan dengan pengaturan angkutan umum salah satunya seperti dinas perhubungan dan pihak berwenang lainnya sehingga keluhan – keluhan yang disampaikan dapat diminimalisir serta ditangani dengan lebih baik.