

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Penelitian yang telah dilakukan mengenai Analisis *Public Trust* dalam Layanan Bus Transjakarta Khusus Perempuan pada Rute 1 Blok M-Kota menghasilkan kesimpulan sebagai berikut:

Analisis *Public Trust* dalam Layanan Bus Transjakarta Khusus Perempuan pada Rute 1 Blok M-Kota

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan bahwa *public trust* dalam layanan bus khusus perempuan rute 1 belum sepenuhnya terbangun pada seluruh dimensi kepercayaan publik. Tiga dari lima dimensi diidentifikasi belum optimal dalam membangun kepercayaan publik, yaitu dimensi ketulusan, dimensi kompetensi, dan dimensi keadilan. Sementara itu, dimensi komitmen yang kredibel dan dimensi kejujuran memiliki persepsi positif sehingga memperkuat kepercayaan publik kepada layanan bus Transjakarta khusus perempuan pada rute 1. Kesimpulan dari setiap dimensi *public trust* dalam layanan bus Transjakarta khusus perempuan pada rute 1, sebagai berikut:

1. Kepercayaan publik terhadap komitmen yang kredibel dapat dilihat dari pengalaman masyarakat dalam memenuhi janji untuk merasa aman dan nyaman dalam menggunakan layanan bus khusus perempuan pada rute 1 serta konsistensi ketersediaan layanan bus Transjakarta khusus perempuan pada rute 1 dari waktu ke waktu.

2. Kepercayaan publik terhadap ketulusan belum terbentuk sepenuhnya karena pengguna menilai desain dan fasilitas layanan bus khusus perempuan masih belum sepenuhnya menyesuaikan dengan kebutuhan pengguna perempuan. Namun, sikap pramusapa yang responsif dan cepat tanggap dipersepsikan sebagai bentuk kesungguhan penyedia layanan dalam membantu pengguna perempuan mengakses layanan bus Transjakarta khusus perempuan rute 1.
3. Kepercayaan terhadap kejujuran dinilai oleh pengguna perempuan dari sikap petugas pramusapa yang telah menyampaikan informasi secara aktual, serta pengguna perempuan percaya terhadap kesesuaian identitas visual armada bus khusus perempuan yang dapat teridentifikasi dengan hadirnya stiker “bus perempuan” pada eksterior armada.
4. Kepercayaan publik terhadap kompetensi belum sepenuhnya terbentuk. Hal ini tercermin dari pengalaman pengguna perempuan yang menilai keterbatasan kapasitas armada berdampak pada rendahnya frekuensi kemunculan bus pink serta *headway* yang relatif lama. Meskipun demikian, kompetensi layanan terhadap kapabilitas petugas pramusapa dinilai positif karena komunikatif dan teliti dalam menjaga kenyamanan dalam layanan.
5. Kepercayaan publik terhadap keadilan dalam layanan bus khusus perempuan belum sepenuhnya terbangun karena aksesibilitas layanan yang belum merata di sepanjang waktu operasional sehingga dimensi keadilan belum sepenuhnya dipahami oleh masyarakat, meskipun di dalam layanan sudah menyediakan layanan prioritas.

Faktor Penghambat dalam Meningkatkan *Public Trust* dalam Layanan Bus Transjakarta Khusus Perempuan pada Rute 1

Faktor yang menjadi penghambat dalam meningkatkan *public trust* dalam layanan bus Transjakarta khusus perempuan pada rute 1 terdiri dari daya tanggap, keandalan, integritas, dan keterbukaan. Sedangkan faktor keadilan dapat memperkuat meningkatkan kepercayaan publik terhadap layanan bus Transjakarta khusus perempuan, yang dijelaskan sebagai berikut:

1. Daya tanggap dinilai belum berjalan optimal dan menjadi faktor penghambat dalam meningkatkan kepercayaan publik karena masih pasifnya responsivitas dan minimnya interaksi dua arah antara pengguna dan penyedia layanan sehingga pengguna perempuan belum ada yang memberikan laporan maupun masukan atas ketidaknyamanan yang dialami.
2. Keandalan menjadi faktor penghambat karena minimnya ketersediaan armada dibandingkan bus reguler serta keterbatasan informasi akan layanan ini menyebabkan *headway* kedatangan bus pink tidak dapat diprediksi dan diandalkan oleh pengguna perempuan.
3. Integritas menjadi faktor penghambat dalam meningkatkan kepercayaan publik karena dinilai adanya inkonsistensi antara konsep bus Transjakarta khusus perempuan dengan fakta lapangan yang masih ditemukan pramudi laki-laki serta desain layanan yang belum sepenuhnya ramah perempuan.
4. Keterbukaan menjadi faktor penghambat dalam meningkatkan kepercayaan publik karena keterbatasan akses informasi layanan karena kedatangan bus

husus perempuan belum dapat dilacak melalui monitor halte maupun aplikasi TIJE, serta identitas armada tidak ditampilkan dengan keterangan “bus perempuan” sehingga pengguna cenderung mengandalkan informasi yang bersifat insidental.

5. Keadilan dinilai positif oleh pengguna perempuan karena layanan bus khusus perempuan telah menyediakan akses bagi penumpang prioritas.

4.2 Saran

Penelitian yang dilakukan pada PT Transjakarta sebagai penyedia layanan dari bus khusus perempuan mengenai Analisis *Public Trust* dalam Layanan Bus Transjakarta Khusus Perempuan pada Rute 1 Blok M-Kota menghasilkan rekomendasi sebagai berikut:

1. PT Transjakarta perlu melakukan sosialisasi mengenai tujuan layanan, ketentuan layanan, manfaat layanan, serta informasi rute operasional layanan bus khusus perempuan. Sosialisasi perlu diarahkan pada seluruh pengguna Transjakarta, baik pengguna perempuan maupun laki-laki, melalui kanal digital resmi dan media informasi di halte. Upaya ini penting untuk meningkatkan pemahaman publik, memperjelas batasan layanan, serta mendorong kepatuhan terhadap ketentuan layanan bus Transjakarta khusus perempuan.
2. PT Transjakarta perlu meningkatkan keterbukaan informasi kepada masyarakat dengan memastikan bahwa informasi kedatangan bus khusus perempuan dapat diakses secara jelas melalui monitor TV di halte dan aplikasi TIJE. Informasi yang ditampilkan perlu mencakup identitas armada sebagai

“bus perempuan”, jam operasional, serta cakupan rute operasional. Langkah ini diperlukan untuk meningkatkan aksesibilitas informasi dan memudahkan pengguna perempuan dapat memantau posisi armada bus khusus perempuan secara *real time*.

3. PT Transjakarta perlu melakukan pengembangan desain layanan bus khusus perempuan yang lebih responsif terhadap kebutuhan pengguna perempuan, khususnya melalui penyesuaian fasilitas di dalam bus seperti kapasitas kursi, penyesuaian tinggi *handle grip*. Hal ini penting dilakukan dalam meningkatkan kesesuaian layanan dengan kebutuhan pengguna sehingga dapat mendorong dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kesungguhan PT Transjakarta dalam menyediakan layanan yang aman dan nyaman bagi perempuan.
4. PT Transjakarta perlu melakukan optimalisasi pengaturan operasional layanan bus khusus perempuan pada rute 1 melalui penetapan jadwal operasional yang lebih terstruktur, kepastian *headway* secara *real time* yang dapat diakses pengguna. Langkah ini bertujuan untuk meningkatkan kepastian waktu tunggu dan memperluas peluang akses pengguna perempuan terhadap layanan bus khusus perempuan.
5. PT Transjakarta perlu melakukan penguatan kebijakan penugasan pramudi pada layanan bus khusus perempuan melalui pengaturan jadwal penugasan pramudi perempuan pada armada bus khusus perempuan guna meningkatkan keselarasan layanan bus khusus perempuan.