

BAB IV PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 125 responden pengguna aktif MRT, LRT, dan Transjakarta, tingkat kepuasan masyarakat terhadap sistem integrasi transportasi umum di Jakarta secara keseluruhan mencapai 92,1%, dengan 78,4% responden menyatakan sangat puas. Capaian ini mengindikasikan bahwa implementasi Peraturan Gubernur Nomor 68 Tahun 2021 melalui program JakLingko telah berhasil menggeser paradigma layanan transportasi publik dari yang sebelumnya terfragmentasi menjadi sistem yang lebih sinergis dan responsif. Dimensi *Responsiveness* memperoleh nilai tertinggi dengan kesiapan petugas mencapai 100%, diikuti dimensi *Empathy* pada fasilitas disabilitas dan dimensi *Tangibles* pada kebersihan serta kenyamanan fasilitas yang masing-masing mencapai 96%

Meskipun demikian, penelitian ini mengidentifikasi sejumlah kendala yang masih dirasakan pengguna. Keterlambatan armada Transjakarta menjadi keluhan paling dominan dengan 45,6% responden, diikuti cakupan rute yang belum menyeluruh sebesar 40%, dan keterbatasan jumlah armada sebesar 26,4%. Kendala ini mencerminkan bahwa tantangan utama sistem integrasi transportasi Jakarta kini bukan lagi persoalan teknis semata, melainkan persoalan tata kelola yang menyangkut koordinasi antarlembaga, penegakan regulasi jalur khusus bus, dan pemerataan aksesibilitas infrastruktur di seluruh wilayah.

Oleh karena itu, peningkatan berkelanjutan pada aspek frekuensi layanan, perluasan rute, dan optimalisasi sistem pembayaran terintegrasi menjadi agenda yang harus ditangani secara sistematis oleh pemerintah dan seluruh operator yang terlibat.

Di sisi lain, penelitian ini memiliki sejumlah keterbatasan yang perlu diakui secara terbuka. Dari sisi sumber data institusional, validasi dan wawancara mendalam dalam penelitian ini hanya melibatkan satu operator, yaitu PT MRT Jakarta, sehingga perspektif dari PT Transjakarta, PT LRT Jakarta, maupun PT JakLingko Indonesia sebagai integrator sistem belum terwakili secara proporsional. Keterlibatan ketiga institusi tersebut dalam penelitian mendatang berpotensi menghasilkan analisis yang lebih komprehensif dan berimbang mengingat masing-masing operator memiliki tantangan operasional yang berbeda.

Dari sisi pengumpulan data, penelitian ini juga menemukan adanya inkonsistensi pada sejumlah jawaban responden, di mana sebagian besar responden menilai petugas sangat ramah dan responsif pada dimensi *Assurance* dan *Responsiveness*, namun sebagian kecil lainnya masih mengeluhkan kurangnya keramahan dan ketanggapan petugas pada pertanyaan terbuka mengenai kendala. Inkonsistensi ini diasumsikan terjadi karena sebagian responden kurang memahami perbedaan konteks pertanyaan antara kedua bagian kuesioner tersebut, atau adanya bias jawaban yang cenderung positif ketika berhadapan dengan pertanyaan tertutup berskala dikotomi.

4.2. Saran

Berdasarkan Kesimpulan tersebut, peneliti mengajukan beberapa saran guna meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan integrasi transportasi umum di Jakarta, antara lain:

- a. Memperluas jaringan rute transportasi umum ke wilayah-wilayah yang belum terjangkau secara optimal
- b. Menambah jumlah armada bus transjakarta terutama pada jam-jam sibuk (*rush hour*) untuk mengurangi keterlambatan dan kepadatan penumpang.
- c. Memperbaiki infrastruktur akses menuju halte dan stasiun, termasuk trotoar, jembatan penyeberangan, fasilitas bagi penyandang disabilitas.
- d. Meningkatkan kebersihan di seluruh fasilitas transportasi umum dan melakukan perawatan rutin terhadap armada, halte, dan stasiun untuk memastikan kondisi yang selalu prima
- e. Memperbaiki dan menambah fasilitas pendukung seperti tempat duduk, AC, toilet, dan area tunggu yang aman.
- f. Meningkatkan responsivitas petugas keamanan dalam menangani keluhan dan permasalahan penumpang di berbagai kanal pengaduan, baik itu melalui aplikasi JakLingko, *Customer Service*, ataupun pengaduan secara langsung.