

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian *Public Value* Pengguna Layanan Transportasi Publik TransJakarta di Jakarta Selatan maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis pada ketiga dimensi *Strategic Triangle*, yaitu *legitimacy and support* (kemampuan operasional), *operational capabilities* (kemampuan operasional), dan *public value* (nilai publik), dapat disimpulkan bahwa *public value* pengguna layanan TransJakarta di wilayah Jakarta Selatan telah tercipta karena didukung oleh:
 - a) Pada dimensi legitimasi kelembangaan melalui pedoman direksi, kebijakan pemerintah daerah melalui Standar Pelayanan Minimal (SPM), serta dukungan fiskal melalui skema *Public Service Obligation* (PSO) yang diperkuat oleh penerimaan dan penggunaan aktif masyarakat sebagai pengguna layanan.
 - b) Pada dimensi *operational capabilities*, penyelenggaraan layanan juga didukung oleh penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Instruksi Kerja (IK), struktur organisasi yang terkoordinasi, budaya kerja melalui KOPDARWIL, kemitraan dengan instansi terkait, serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan.
 - c) Pada dimensi *public value*, manfaat layanan tercermin melalui keterjangkauan tarif, integrasi antarmoda, responsivitas pelayanan, serta perhatian terhadap kelompok prioritas. Beberapa aspek masih belum optimal, khususnya pada komunikasi pelayanan oleh pramusapa serta

pemerataan fasilitas halte, sehingga masih diperlukan. Peningkatan agar nilai publik yang dihasilkan dapat dirasakan secara lebih merata oleh seluruh pengguna di wilayah Jakarta termasuk Jakarta Selatan.

2. Berdasarkan hasil analisis, terwujudnya *public value* pengguna layanan TransJakarta di wilayah Jakarta Selatan dipengaruhi oleh faktor pendorong dan penghambat. Faktor pendorong meliputi kesadaran petugas dalam memberikan pelayanan, kejelasan aturan melalui penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan Minimal (SPM), serta dukungan organisasi internal dan budaya kerja seperti Kopi Darat Wilayah (KOPDARWIL) yang berperan dalam menjaga konsistensi operasional layanan di lapangan. Sementara itu, faktor penghambat masih ditemukan pada aspek keterampilan pramusapa dalam menyampaikan informasi pada situasi tertentu, seperti keterlambatan bus. Selain itu, pada aspek sarana dan prasarana juga masih terdapat kendala, seperti keterbatasan kapasitas halte pada jam sibuk, gangguan teknis pada konektivitas sistem pembayaran, permasalahan kenyamanan armada seperti AC bocor. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa perbaikan sangat diperlukan agar pengalaman pengguna dalam menggunakan layanan dapat dirasakan secara lebih optimal.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan sebelumnya, saran dalam penelitian ini difokuskan pada aspek-aspek yang masih belum optimal serta faktor-faktor penghambat yang memengaruhi terwujudnya

public value pengguna layanan transportasi publik TransJakarta di wilayah Jakarta Selatan. Saran ini ditujukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, memperkuat aspek operasional, serta meminimalkan kendala yang berpotensi memengaruhi pengalaman pengguna dalam memanfaatkan layanan TransJakarta.

1. TransJakarta perlu meningkatkan kualitas komunikasi pelayanan melalui pelatihan *public speaking*, pelayanan pelanggan, dan etika pelayanan bagi pramusapa secara berkelanjutan dan bertahap. Hal ini penting untuk memperkuat kualitas interaksi antara petugas pramusapa dan pengguna sehingga pengalaman pelayanan dapat dirasakan lebih positif oleh masyarakat
2. TransJakarta perlu melakukan evaluasi terhadap halte-halte yang masih tergolong sempit dan kecil, khususnya pada halte dengan tingkat kepadatan tinggi di wilayah Jakarta termasuk Jakarta Selatan. Upaya dapat dilakukan antara lain pengaturan arus penumpang dan penyesuaian jadwal operasional.
3. Pengelola TransJakarta perlu melakukan pemeliharaan dan peningkatan sistem pembayaran secara berkala untuk meminimalkan gangguan teknis yang dapat menghambat proses akses masuk pengguna kedalam atau keluar halte.
4. TransJakarta perlu melakukan pemeliharaan armada secara berkala, khususnya pada sistem pendingin (AC) di dalam bus, guna memastikan kenyamanan penumpang selama perjalanan serta mencegah terjadinya

gangguan teknis seperti kebocoran yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan.

5. Pemerintah Daerah Khusus Jakarta bersama TransJakarta perlu melanjutkan program revitalisasi halte secara lebih merata, khususnya halte yang masih menggunakan besi, agar kualitas layanan dapat dirasakan secara lebih merata oleh seluruh pengguna.