

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai *Public Value* dalam pelayanan *Transjakarta Cares* di Jakarta, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis pada tiga dimensi *Strategic Triangle*, yaitu *legitimacy and support* (legitimasi dan dukungan), *operational capabilities* (kemampuan operasional), dan *public value* (nilai publik), dapat disimpulkan bahwa layanan *Transjakarta Cares* merupakan bentuk *public value* berupa penyediaan transportasi publik yang inklusif dan ramah bagi penyandang disabilitas. Nilai publik tersebut terbentuk sebagai respons terhadap kebutuhan masyarakat penyandang disabilitas dalam memperoleh akses mobilitas yang aman, nyaman, dan setara. Namun, pembentukan *public value* tersebut belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat keterbatasan dalam kapasitas penyelenggaraan layanan, yang didukung oleh:

- a) Pada dimensi *legitimacy and support*, pembentukan *public value* dalam layanan *Transjakarta Cares* didukung oleh adanya legitimasi melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas dan Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 160 Tahun 2016 tentang Pelayanan Transjakarta Gratis dan Bus Gratis bagi Masyarakat. Legitimasi tersebut menunjukkan adanya komitmen pemerintah dalam memenuhi hak mobilitas penyandang disabilitas melalui penyediaan layanan transportasi yang lebih inklusif. Dukungan juga diberikan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melalui subsidi dan skema *Public Service Obligation* (PSO), serta dukungan sektor swasta melalui program *Corporate Social Responsibility* (CSR)

berupa bantuan kendaraan. Selain itu, dukungan masyarakat terlihat melalui penerimaan positif pengguna layanan, keterlibatan komunitas penyandang disabilitas dalam kegiatan sosialisasi, serta penyebaran informasi antar pengguna melalui *word of mouth*.

b) Pada dimensi *operational capabilities*, penyelenggaraan layanan *Transjakarta Cares* telah didukung oleh kemampuan operasional berupa pembagian tugas yang jelas antara pengemudi dan petugas pendamping, penerapan sistem kerja dua shift, pelaksanaan pelatihan dan evaluasi petugas, penggunaan prosedur pelayanan, serta koordinasi operasional melalui grup WhatsApp dan *spreadsheet*. Petugas juga memiliki kemampuan dalam menyesuaikan bentuk pelayanan berdasarkan kebutuhan pengguna, seperti membantu pengguna kursi roda, mendampingi pengguna disabilitas netra, serta memberikan pendekatan sesuai dengan karakteristik masing-masing pengguna. Namun, kemampuan operasional tersebut belum sepenuhnya mampu memenuhi kebutuhan masyarakat karena jumlah armada yang beroperasi masih terbatas, yaitu sebanyak 15 armada aktif, sementara kebutuhan pelayanan lebih tinggi dibandingkan kapasitas yang tersedia. Selain itu, belum seluruh kendaraan memiliki fasilitas pendukung seperti *ramp* sehingga aksesibilitas layanan masih belum sepenuhnya merata.

c) Pada dimensi *public value*, nilai publik yang terbentuk dari layanan *Transjakarta Cares* terlihat melalui terciptanya akses transportasi yang lebih inklusif bagi penyandang disabilitas. Layanan ini memberikan

manfaat berupa kemudahan mobilitas, pelayanan antar-jemput tanpa biaya, peningkatan rasa aman dan nyaman selama perjalanan, serta membantu penyandang disabilitas dalam mengakses pendidikan, pekerjaan, layanan kesehatan, dan aktivitas sosial. Namun, nilai publik tersebut belum dapat dirasakan secara merata oleh seluruh penyandang disabilitas di Jakarta karena keterbatasan kapasitas layanan. Jumlah armada yang tersedia belum sebanding dengan jumlah kebutuhan masyarakat, sehingga tidak seluruh permohonan pelayanan dapat dipenuhi. Selain itu, keterbatasan fasilitas aksesibilitas dan mekanisme pelayanan yang masih bergantung pada ketersediaan armada menjadi tantangan dalam optimalisasi pembentukan *public value*.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa *Transjakarta Cares* merupakan bentuk *public value* berupa layanan transportasi publik yang inklusif dan ramah bagi penyandang disabilitas yang terbentuk melalui dukungan regulasi, dukungan pemerintah, kapasitas operasional, serta keterlibatan masyarakat. Layanan ini telah memberikan manfaat nyata berupa kemudahan mobilitas, peningkatan rasa aman dan nyaman, serta membantu penyandang disabilitas dalam mengakses berbagai aktivitas seperti pendidikan, pekerjaan, kesehatan, dan kegiatan sosial. Meskipun demikian, pembentukan *public value* dalam layanan *Transjakarta Cares* belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat keterbatasan kapasitas layanan, terutama jumlah armada, pemerataan fasilitas aksesibilitas, dan kepastian memperoleh pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kapasitas armada, penguatan fasilitas pendukung, serta

penyempurnaan sistem pelayanan agar *public value* yang telah terbentuk dapat dirasakan secara lebih luas, merata, dan berkelanjutan oleh penyandang disabilitas di Jakarta.

2. Berdasarkan temuan penelitian, keberhasilan pembentukan *public value* dalam implementasi layanan *Transjakarta Cares* dipengaruhi oleh berbagai faktor yang berasal dari aspek penyelenggaraan pelayanan. Faktor-faktor tersebut mencerminkan kondisi yang mendukung maupun menghambat terciptanya nilai publik bagi penyandang disabilitas sebagai pengguna layanan. Oleh karena itu, hasil penelitian mengidentifikasi adanya faktor pendukung dan faktor penghambat yang memengaruhi pembentukan *public value* dalam layanan *Transjakarta Cares*.

- a) Faktor pendukung pembentukan *public value* dalam layanan *Transjakarta Cares* ditunjukkan melalui kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas, terutama pada aspek *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Petugas mampu memberikan respons terhadap kebutuhan pengguna mulai dari proses pemesanan, pendampingan perjalanan, hingga penanganan keluhan. Kemampuan tersebut didukung oleh pelatihan dan pengalaman petugas dalam melayani berbagai karakteristik penyandang disabilitas. Sikap ramah, sabar, komunikatif, serta kemampuan memahami kebutuhan pengguna menjadi faktor penting dalam membangun rasa aman, nyaman, dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan. Selain itu, keberadaan prosedur pelayanan yang jelas serta fasilitas pendukung seperti CCTV,

kotak P3K, dan perlengkapan darurat juga mendukung terciptanya pengalaman pelayanan yang positif.

- b) Faktor penghambat pembentukan *public value* dalam layanan *Transjakarta Cares* terutama berkaitan dengan keterbatasan kapasitas layanan dan konsistensi pelayanan. Jumlah armada yang tersedia belum mampu memenuhi seluruh kebutuhan masyarakat penyandang disabilitas, sehingga terdapat pengguna yang belum memperoleh pelayanan sesuai kebutuhan. Selain itu, belum seluruh kendaraan dilengkapi fasilitas *ramp*, masih terdapat perbedaan kondisi antararmada, serta variasi kualitas pelayanan antarpetugas. Sistem pemesanan H-1 yang bergantung pada ketersediaan armada juga menyebabkan pengguna belum memperoleh kepastian dalam mendapatkan layanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pembentukan *public value* masih dipengaruhi oleh kemampuan penyedia layanan dalam menyesuaikan kapasitas pelayanan dengan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan faktor pendukung dan penghambat tersebut, dapat disimpulkan bahwa pembentukan *public value* dalam layanan *Transjakarta Cares* tidak hanya bergantung pada keberadaan layanan, tetapi juga dipengaruhi oleh kemampuan penyelenggara dalam menyediakan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat penyandang disabilitas. Faktor pendukung berupa kualitas pelayanan petugas, kompetensi sumber daya manusia, prosedur pelayanan yang jelas, serta fasilitas pendukung telah membantu menciptakan nilai publik berupa kemudahan mobilitas, rasa aman, kenyamanan, dan kepercayaan pengguna terhadap layanan. Namun, faktor penghambat seperti

keterbatasan jumlah armada, belum meratanya fasilitas aksesibilitas, perbedaan kualitas pelayanan, serta sistem pemesanan yang masih bergantung pada ketersediaan armada menunjukkan bahwa *public value* yang terbentuk belum sepenuhnya dapat dirasakan secara merata. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas armada, pemerataan fasilitas aksesibilitas, penguatan kualitas sumber daya manusia, serta peningkatan komunikasi antara penyedia layanan dan masyarakat pengguna menjadi aspek penting dalam mengoptimalkan *public value* layanan *Transjakarta Cares* agar dapat memberikan manfaat yang lebih luas, merata, dan berkelanjutan bagi penyandang disabilitas di Jakarta.

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 pembentukan *public value* dalam pelayanan *Transjakarta Cares*. Saran ini ditujukan untuk meningkatkan kapasitas operasional, memperkuat kualitas pelayanan, serta memperluas pemerataan manfaat layanan bagi penyandang disabilitas di Jakarta.

1. PT Transportasi Jakarta perlu menambah dan mengoptimalkan armada *Transjakarta Cares* secara bertahap. Mengingat saat ini armada yang beroperasi masih terbatas, yaitu sebanyak 15 unit, sementara permintaan layanan terus meningkat. Penambahan armada akan membantu meningkatkan kapasitas pelayanan, serta peluang pemesanan yang ditolak dapat diminimalkan, dan cakupan pelayanan bagi penyandang disabilitas menjadi lebih luas.

2. Fasilitas ramp perlu tersedia pada seluruh armada *Transjakarta Cares* untuk mendukung aksesibilitas penyandang disabilitas khususnya pengguna kursi roda, serta memudahkan proses naik dan turun kendaraan secara aman.
3. Pemeliharaan armada perlu dilakukan secara rutin, khususnya pada AC, CCTV, kotak P3K, kebersihan, dan kondisi fisik sebelum armada beroperasi. Pemeliharaan yang dilakukan secara konsisten akan menjaga kualitas pelayanan tetap optimal, meningkatkan kenyamanan pengguna selama perjalanan, serta meminimalkan gangguan operasional akibat kerusakan fasilitas.
4. Pelatihan dan evaluasi petugas perlu dilakukan secara berkala dengan materi yang disesuaikan dengan hasil evaluasi pelayanan di lapangan. Pelatihan dapat difokuskan untuk meningkatkan konsistensi pelayanan, kemampuan komunikasi, teknik pendampingan, serta keselamatan berkendara.
5. PT.Transportasi Jakarta perlu mengembangkan sistem pemesanan *Transjakarta Cares* menjadi sistem yang terintegrasi dan berbasis digital agar pengguna dapat melakukan pemesanan, memperoleh informasi status layanan, serta mendapatkan konfirmasi pelayanan secara lebih mudah dan transparan. Pengembangan sistem ini diharapkan dapat meningkatkan kepastian pelayanan dan mempermudah akses penyandang disabilitas terhadap layanan *Transjakarta Cares*.