

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data kualitatif melalui wawancara, observasi lapangan, serta studi dokumentasi bersama Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) PT Transportasi Jakarta, diperoleh Kesimpulan mengenai Kualitas Pelayanan Transportasi Transjakarta Non-BRT Koridor 1P (Senen – Block M) sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan Transjakarta Non-BRT Koridor 1P (Model SERVQUAL):

- *Tangibles* (Bukti Fisik): Kebersihan, pendingin udara (AC), dan fasilitas aksesibilitas di dalam armada *low entry* berada dalam kondisi sangat baik. Namun, ketersediaan peneduh fisik dan informasi rute visual di titik *bus stop* jalan arteri belum memadai.
- *Reliability* (Keandalan): Keandalan waktu kedatangan bus (*headway*) masih berfluktuasi pada jam sibuk akibat kemacetan lalu lintas (*mixed traffic*). Terdapat pula jeda waktu (*mismatch*) antara estimasi posisi bus pada aplikasi *TJ* dengan kedatangan aktual di lapangan.
- *Responsiveness* (Daya Tanggap): Pramudi dan petugas armada sangat sigap membantu kendala operasional dan transaksi penumpang di dalam bus, tetapi durasi penanganan aduan

administrasi (*refund* saldo) melalui layanan pusat masih relatif lambat.

- *Assurance* (Jaminan): Kepatuhan pramudi terhadap SOP keselamatan mengemudi, pemeriksaan harian armada (*pre-trip inspection*), serta keberadaan CCTV interior memberikan jaminan rasa aman yang sangat baik bagi penumpang.
- *Empathy* (Empati): Pramudi dan petugas menunjukkan sikap ramah dan kepedulian tinggi, khususnya dalam menerapkan fitur *kneeling system* dan menjaga hak tempat duduk bagi kelompok prioritas (lansia, disabilitas, ibu hamil).

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan (Teori A.S. Moenir):

- Faktor Pendukung: *High-level* kesadaran dan empati petugas, kelayakan sarana interior armada ber-AC, serta kejelasan SOP keselamatan dan pelayanan inklusif.
- Faktor Penghambat: Keterbatasan jumlah armada operasional internal pada jam puncak (*peak hours*), keterlambatan sinkronisasi data GPS armada ke aplikasi seluler, serta hambatan kepadatan lalu lintas di lajur reguler.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil evaluasi kualitas pelayanan internal pada Transjakarta Non-BRT Koridor 1P, berikut saran yang direkomendasikan kepada pihak manajemen PT Transportasi Jakarta:

1. Optimalisasi Manajemen Waktu Kualitatif dan Penjadwalan Armada Internal (*Internal Dispatching System*): Manajemen operasional Transjakarta perlu mengevaluasi dan menetapkan penjadwalan interval keberangkatan armada (*headway*) yang lebih fleksibel dari titik awal (Senen dan Blok M) pada jam sibuk (*peak hours*), serta menambah alokasi unit armada cadangan (*standby bus*) untuk mengantisipasi penumpukan penumpang di dalam bus pada waktu-waktu puncak.
2. Peningkatan Akurasi Data Sistem Informasi Internal (*TJ Application*): Tim Divisi Teknologi Informasi PT Transportasi Jakarta perlu melakukan pemeliharaan (*maintenance*) dan kalibrasi secara berkala pada perangkat GPS serta sensor pembayaran *Tap-On-Bus* (TOB) di setiap unit armada Koridor 1P agar estimasi kedatangan bus yang ditampilkan pada aplikasi seluler selaras secara *real-time* dengan posisi aktual di lapangan.
3. Peningkatan Standar Layanan Aduan Pelanggan (*Service Level Agreement / SLA Internal*): Unit Layanan Pelanggan (*Customer Care*) PT Transportasi Jakarta disarankan untuk mempercepat standar waktu penyelesaian (*SLA*) terhadap laporan kendala transaksi digital (seperti kendala *Tap-On-Bus* atau saldo terpotong ganda) guna meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pengguna terhadap daya tanggap (*responsiveness*) perusahaan meningkat.

4. Pemeliharaan Konsistensi Kompetensi Pramudi dan Fasilitas Interior:
Divisi Operasional dan HRD perlu mempertahankan serta meningkatkan program pelatihan (*refreshment training*) terkait layanan inklusif dan ramah disabilitas bagi seluruh pramudi Koridor 1P, serta memastikan pengecekan harian (*pre-trip inspection*) terhadap fungsi fitur *kneeling system*, pendingin udara (AC), dan kamera CCTV interior tetap berjalan ketat