

BAB IV

PENUTUP

4.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa dalam implementasi kebijakan layanan mikrotrans di Daerah Khusus Jakarta sudah terdapat beberapa aspek yang sesuai, tetapi masih ditemukan ketidaksesuaian dari beberapa elemen dalam implementasi yang kurang berjalan dengan baik. Implementasi layanan mikrotrans masih memerlukan perkembangan serta perbaikan lebih lanjut agar dapat terus menghadirkan implementasi layanan transportasi yang ideal bagi masyarakat DKI Jakarta.

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan layanan mikrotrans belum berjalan optimal berdasarkan penilaian terhadap Standar Pelayanan Minimum. Aspek keteraturan menjadi dimensi yang paling memerlukan intervensi. Ketidakselarasan informasi kedatangan armada melalui aplikasi Tije, sistem pembayaran yang belum optimal, dan infrastruktur pendukung yang kurang memadai mengungkapkan kelemahan fundamental dalam kemampuan PT Transjakarta untuk mengintegrasikan informasi akurat dan menyediakan layanan. Pada aspek kesetaraan, meskipun sudah adanya kursi prioritas namun dalam penggunaanya terkadang tidak sesuai karena terdapat penumpang yang bukan “prioritas” di tempat tersebut pada jam sibuk. Aspek kenyamanan berjalan dengan baik terlihat dari kebersihan armada dan kerapian petugas layanan. Sementara, aspek keamanan dan keselamatan menunjukkan capaian paling positif

dengan implementasi CCTV, sistem layanan aduan, standar operasional prosedur, dan kejelasan identitas kendaraan. Untuk mengatasi hambatan pada aspek keteraturan dan kesetaraan, diperlukan strategi dari PT Transjakarta meliputi perbaikan informasi pada aplikasi Tije, peningkatan infrastruktur pendukung dengan pembangunan halte, serta terhadap fasilitas kursi prioritas.

2. Implementasi kebijakan layanan mikrotrans di DKI Jakarta dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berkaitan. Adapun faktor yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan kebijakan layanan mikrotrans adalah faktor kondisi lingkungan dan sumber daya organisasi. Dari segi kondisi lingkungan, meskipun faktor ekonomi dan sosial budaya berperan sebagai pendukung utama yang meningkatkan inklusivitas dan mendorong perubahan pola transportasi masyarakat, kondisi fisik yaitu infrastruktur belum memadai menjadi penghambat signifikan. Begitu pula dari sisi sumber daya organisasi, meskipun alokasi anggaran yang terencana dan stabil mendukung keberlanjutan layanan, namun kompetensi pengemudi terutama dalam ketepatan waktu dan konsistensi komunikasi masih menjadi hambatan yang memerlukan pelatihan. Pada aspek hubungan antar organisasi, dokumen perencanaan bersama dan koordinasi intensif antara PT Transjakarta dan Dinas Perhubungan DKI Jakarta menjadi pendukung yang memungkinkan adaptasi layanan secara responsif, didukung oleh landasan regulasi yang jelas. Sementara itu, karakteristik dan kemampuan agen pelaksana, khususnya pengetahuan dan kompetensi petugas dalam

penerapan SOP dan pengoperasian teknologi transportasi, menjadi faktor pendukung penting yang telah ditingkatkan melalui pelatihan berkala untuk aspek keselamatan, pelayanan penumpang, dan penguasaan teknologi transportasi modern. Untuk mengatasi tantangan pada faktor kondisi lingkungan dan sumber daya organisasi, diperlukan strategi dari PT Transjakarta meliputi pengembangan infrastruktur fisik sebagai pendukung seperti halte untuk tempat tunggu penumpang, serta pelatihan tambahan bagi pengemudi untuk dapat meningkatkan komunikasi dalam pelayanan.

4.2 SARAN

Berdasarkan Kesimpulan diatas dan kenyataan di lapangan, peneliti memberikan saran terkait implementasi pelayanan jasa Mikrotrans dalam mendukung integrasi transportasi publik di DKI Jakarta. Hal ini bisa dilakukan dengan memperbaiki beberapa dimensi implementasi yang belum maksimal:

1. Perbaiki *update* informasi pada aplikasi *Tije* mengenai jadwal kedatangan armada secara *real-time* agar sesuai dengan kondisi nyata di lapangan serta melakukan evaluasi secara berkala terhadap mesin pembayaran digital di setiap armada.
2. Pengembangan infrastruktur pendukung berupa pembangunan halte yang memadai dan strategis di sepanjang rute, disertai dengan fasilitas penunjang yang dapat meningkatkan kenyamanan pengguna dan aksesibilitas layanan mikrotrans.

3. Pengembangan sistem pre-booking untuk kursi prioritas dari aplikasi Tije dan penanda penumpang prioritas dengan pin atau kartu khusus dari Transjakarta yang menandakan penumpang prioritas agar kursi prioritas hanya bisa ditempati oleh penumpang yang “prioritas”
4. Pelatihan tambahan bagi pengemudi mikrotrans dengan pengembangan sistem mentoring berpasangan (*peer mentoring*) antara pengemudi berpengalaman dengan pengemudi junior, yang difokuskan pada pembinaan keterampilan komunikasi dan manajemen waktu.