

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Administrasi Publik sebagai Administrasi Publik pada paradigma terakhirnya memiliki lokus terkait masalah dan kepentingan publik. Dalam hal ini, pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik harus bersifat pelayanan prima yang berorientasi pada masyarakat. Dalam mewujudkan pelayanan prima, salah satu syaratnya adalah dengan pemenuhan standar pelayanan. Transjakarta sebagai wujud pelayanan transportasi perlu memperhatikan kualitasnya untuk mewujudkan pelayanan yang mengedepankan *good governance*.

4.1.1 Kualitas Pelayanan Transjakarta Koridor 13

1. Dimensi Bukti Nyata (*Tangible*)

Dimensi Bukti Nyata mengacu pada aspek atmosfir, kebersihan, kelengkapan dan kelayakan sarana prasarana halte. Penilaian kualitas pelayanan Transjakarta dimensi *Tangible*, yakni:

- a) Fasilitas yang disediakan sudah berbasis teknologi untuk mempercepat proses pelayanan seperti tersedianya *vending machine* *e-money*, dan *Passengers Information System* (PIS).
- b) Masih terdapat fasilitas yang belum merata pada setiap halte.
- c) Masih terdapat kepadatan penumpang terutama pada *peak hours*. Kondisi ini masih belum sesuai dengan Pergub DKI Jakarta No. 13 Tahun 2019 bahwa ruang berdiri pada jam sibuk maksimal maksimal 2 orang/m².
- d) Kuantitas petugas Transjakarta masih belum sesuai dengan Pergub DKI Jakarta No. 13 Tahun 2019 bahwa di dalam satu bus perlu ada satu petugas *barrier*/keamanan.

2. Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Dimensi Keandalan mengacu pada kemampuan Transjakarta dalam memenuhi janji pelayanan. Penilaian kualitas pelayanan pada dimensi keandalan, yakni:

- a) Petugas Transjakarta sudah sesuai aturan dan selalu menunjukkan keramahannya dalam melayani pengguna.
- b) Salah satu syarat mewujudkan pelayanan prima adalah pelayanan harus cepat dan tepat sesuai dengan janji pelayanan. Namun, kedatangan bus masih belum tepat waktu.
- a) Terdapat kesenjangan antara kualitas pelayanan Transjakarta terjadi karena kerap kali sering ditemukan dimana aturan dan kebutuhan tidak berjalan dengan selaras.

3. Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)

Dimensi Ketanggapan mengacu pada kemampuan Transjakarta dalam menjawab keluhan dan menyampaikan informasi. Penilaian kualitas pada dimensi ketanggapan yakni:

- a) Pihak Transjakarta dalam menjawab keluhan pengguna masih kurang solutif dengan jawaban yang *template* untuk keluhan berskala besar.
- a) Penyebaran informasi hanya melalui sosial media, sehingga tidak semua kalangan dapat mengakses informasi terbaru.

4. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Dimensi Jaminan mengacu pada kemampuan Transjakarta dalam memberikan jaminan keamanan dan keselamatan pengguna. Penilaian kualitas pada dimensi jaminan yakni:

- a) Masih terdapat *cat calling*.
- b) Pihak Transjakarta sudah cukup optimal dalam menjamin keamanan melalui hadirnya bus khusus perempuan, pemisahan tempat duduk area perempuan, pemantauan CCTV, peningkatan keamanan melalui kolaborasi dengan tim berseragam, dan pemantauan laju armada melalui *command centre*.

5. Dimensi Empati

Dimensi Empati mengacu pada rasa kepedulian pihak Transjakarta kepada penggunanya. Bentuk empati pihak Transjakarta kepada penumpang prioritas yakni petugas Transjakarta sudah terwujud dalam memperhatikan pengguna prioritas untuk diberikan tempat duduk dan adanya Pin Perista.

4.1.2 Mekanisme PT. Transjakarta Untuk Memenuhi Kualitas Pelayanan

1. Mekanisme Memenuhi Kualitas Dimensi Bukti Nyata (*Tangible*)

Permasalahan kepadatan penumpang, kurang lengkapnya sarana prasarana, dan ketidaksesuaian SLA dapat ditanggulangi dengan melakukan upaya-upaya seperti:

- a) Perlu ditingkatkannya *management* pada distribusi dan transisi kedatangan armada bus dalam meminimalisir *overcapacity*.
- b) Pengadaan toilet untuk halte-halte yang belum tersedia dapat dilakukan melalui penyediaan toilet *portable* serta SMART Toilet.
- c) Lebih memanfaatkan pelaporan melalui *database online* untuk mempersingkat waktu pelaporan kerusakan sarana prasarana.

2. Mekanisme Memenuhi Kualitas Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Permasalahan ketidaktepatan waktu kedatangan bus dan perilaku petugas dapat ditanggulangi dengan upaya-upaya seperti:

- a) Perlu adanya kebijakan komprehensif yang melibatkan beberapa instansi untuk melakukan kerjasama seperti Kapolda Metro Jaya dan Dinas Perhubungan DKI Jakarta terkait sterilisasi jalan.
- b) Pelatihan dan pendampingan yang masif dan rutin kepada petugas layanan halte sehingga kesadaran tersebut dapat lahir untuk mewujudkan pelayanan yang berorientasi kepada masyarakat

- c) Diperlukan adaptasi peraturan terkait dengan standar pelayanan yang mengikuti kebutuhan masyarakat.

3. Mekanisme Memenuhi Kualitas Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)

Permasalahan kurang responsif dan penyampaian informasi dapat ditanggulangi dengan upaya-upaya seperti:

- a) Komunikasi dalam menanggapi keluhan pengguna perlu memberikan empati terhadap keluhan, dan dapat menjawab permasalahan dengan cepat dan tepat.
- b) Perlu dilakukannya penyebaran informasi secara masif misalnya dengan memasang informasi pada *LED Display* atau dengan menggunakan *running text* di dalam bus.

4. Mekanisme Memenuhi Kualitas Dimensi Jaminan (*Assurance*):

Permasalahan cat calling dapat ditanggulangi dengan upaya-upaya seperti:

- a) Dalam mengatasi pelecehan seksual, PT. Transjakarta perlu Melakukan kerjasama antara petugas dan pengguna dengan teknik intervensi 5D: *direct, distract, delegate, delay* dan *document*.
- b) Mengadakan tim *immediate response* yang dilatih oleh Yayasan yang fokus pada isu gender supaya bisa mendengarkan korban dengan empatik dan memiliki perspektif gender.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai kualitas pelayanan Transjakarta pada koridor 13, peneliti memberikan rekomendasi untuk

menjawab permasalahan penelitian yang telah dianalisis yakni dengan memperbaiki dimensi-dimensi yang masih belum maksimal. Rekomendasi tersebut sebagai berikut:

1. Dimensi *Tangible* (Bukti Nyata), Dalam mengatasi kepadatan penumpang pihak Transjakarta perlu melakukan *management* pada distribusi dan transisi kedatangan armada bus dengan memperbanyak jumlah armada Bus Transjakarta melalui data penumpang di setiap rute, sehingga rute-rute yang banyak penggunanya dapat ditambahkan *supply* jumlah armada dan dapat meminimalisir kepadatan penumpang terutama pada *peak hours*. Pengadaan toilet untuk halte-halte yang belum tersedia dapat dilakukan melalui penyediaan toilet portable serta SMART Toilet seperti yang sudah tersedia di halte Monas dan Bundaran HI. Terkait dengan pemeliharaan sarana dan prasarana, diharapkan untuk memperketat pelaksanaan SLA (*Service Level Agreement*) dalam melakukan perbaikan pada sarana prasarana yang rusak.

2. Dimensi *Realibility* (Kehandalan), yaitu dengan meningkatkan kerjasama dengan Dinas Perhubungan DKI Jakarta untuk memprioritaskan Transjakarta pada *traffic light* di persimpangan dan melakukan pendisiplinan terhadap pemberhentian bus pada halte dengan waktu yang sudah ditentukan yakni maksimal 60 detik. Selain itu juga memberikan informasi kedatangan yang *real time* pada *Passanger Information System* (PIS) sehingga informasi kedatangan dapat diandalkan oleh masyarakat pengguna.

3. Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan), yaitu dengan dengan lebih mendengarkan lagi suara pengguna Transjakarta misalnya dengan rutin melakukan survey pelayanan kepada masyarakat sehingga keluhan-keluhan yang dialami masyarakat dapat diolah untuk menjadi dasar evaluasi pelayanan dan mewujudkan wujud nyata perbaikan. Dalam hal menyebarkan informasi yang terbaru, selain pada sosial media, pihak Transjakarta juga bisa menyebarkan informasi melalui infografis yang diletakan di halte dengan ukuran besar seperti menggunakan LED Display

sehingga informasi yang disebarkan dapat dibaca oleh seluruh pengguna.