

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Administrasi publik memiliki peran penting dalam menjaga kepercayaan publik terhadap pemerintahan (Keban, Yeremias T., 2019). Pelayanan publik mengadopsi paradigma yang beorientasi pada kepentingan masyarakat untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas (Dr. Hardiyansyah, M.Si.). Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanana Transjakarta dalam memenuhi kebutuhan Transportasi umum di Jakarta Selatan, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

4.1.1 Kualitas Pelayanan Transjakarta Jakarta Selatan

1. Dimensi Self Esteem

Dimensi harga diri (*Self-esteem*) mengacu pada penempatan seseorang sesuai dengan kemampuan, atau *man on the right place*. Penilaian kualitas pelayanan Transjakarta dimensi Self-esteem, yaitu:

- a. Terdapat pelatihan yang dilakukan pihak Transjakarta secara berkelanjutan dalam rangka penyempurnaan pelayanan,
- b. Peningkatan jumlah petugas baik di dalam bus ataupun di dalam halte berkontribusi pada kelancaran pelayanan dan memudahkan penumpang.
- c. Pramusapa bersikap sopan, ramah, rapih, dan sigap dalam mebantu penumpang.

2. Dimensi Exceed Expectation

Dimensi ini, mengacu pada penyesuaian standar pelayanan dengan upaya untuk memenuhi harapan pengguna, dalam konteks Transjakarta, Penilaian kualitas pelayanan Transjakarta pada dimensi ini, yaitu

- a. Petugas pramusapa sigap dan tegas dalam mengatur antrian dan arus naik-turun penumpang di halte.
- b. Jumlah armada kurang memadai menyebabkan penumpukan penumpang di halte dan kondisi kepadatan berlebihan di dalam bus, dan juga keterlambatan bus yang berpengaruh pada ketepatan waktu.
- c. Belum semua jalur koridor di wilayah Jakarta Selatan mampu mempersingkat waktu tempuh. Keunggulan ini hanya terjadi pada koridor 13 (jalur layang Koridor 13)

3. Dimensi Recovery

Dimensi pembenahan, mengacu pada kemampuan lembaga dalam mengelola keluhan sebagai bahan perbaikan pelayanan. Penilaian kualitas pelayanan Transjakarta dimensi *Recovery*, yaitu:

- a. Masih ditemukan keluhan terkait mesin yang mengalami eror yang menyebabkan antrian panjang dan juga pemotongan saldo yang tidak sesuai.
- b. Peningkatan jumlah penumpang tidak disertai dengan perbaikan penyesuaian kapasitas halte, sehingga ruang yang tersedia tidak sebanding dengan kebutuhan yang meningkat dan menurunkan tingkat kenyamanan pelayanan.

- c. Seringnya keluhan terkait kepadatan menunjukkan pembenahan belum dilakukan dengan baik oleh pihak Transjakarta, walaupun sudah terdapat koordinasi dengan departemen pengendalian.

4. Dimensi Vision

Dimensi *Vision* mengacu pada perencanaan dengan pemanfaatan teknologi untuk mencapai tujuan berkelanjutan. Penilaian kualitas pelayanan Transjakarta dimensi *Vision*, yaitu :

- a. Transjakarta melakukan invasi ke berbagai wilayah di sekitar Jakarta sehingga mampu menghubungkan kota Jakarta dan memudahkan masyarakat.
- b. Transjakarta melakukan kolaborasi dengan MRT, LRT, dan KAI untuk memudahkan perpindahan dan aksesibilitas transportasi publik
- c. Melakukan kerjasama dengan pihak eksternal dalam langkah pemenuhan kebutuhan sumber daya manusia di hari atau waktu tertentu.

5. Dimensi Improve

Dimensi perbaikan (*Improve*) mengacu pada perbaikan secara terus menerus dengan melakukan penyesuaian terhadap perubahan untuk meningkatkan sistem pelayanan yang lebih baik. Penilaian kualitas pelayanan Transjakarta dimensi *Improve*, yaitu:

- a. Terdapat penyempurnaan pelayanan melalui evaluasi dan juga *training* sebagai investasi non material untuk mewujudkan pelayanan yang professional.
- b. Petugas dinilai mampu menyampaikan informasi pembaruan layanan kepada penumpang dengan baik, seperti perubahan rute, ataupun penyesuaian jadwal.

- c. Terdapat peningkatan kualitas fasilitas melalui revitalisasi halte, salah satunya halte kuning yang lebih luas dan kondusif bagi pengguna.

6. Dimensi Care

Dimensi perhatian (*care*) mengacu pada upaya lembaga dalam menjaga kualitas pelayanan dan berorientasi pada kepuasan pengguna. Penilaian kualitas pelayanan Transjakarta dimensi *care*, yaitu:

- a. Petugas Transjakarta mengutamakan keselamatan pengguna, dan mampu memberikan solusi alternatif yang tetap berfokus pada keamanan penumpang.
- b. Transjakarta menunjukkan kepedulian terhadap kelompok prioritas melalui, layanan Transjakarta Care dan penyediaan bus khusus wanita.
- c. Fasilitas pendukung seperti lift dan eskalator sering mengalami kerusakan atau eror, sehingga menghambat akses bagi kelompok rentan.
- d. Aksesibilitas halte bertingkat masih kurang aman dan nyaman, seperti, area bawah halte yang tidak kondusif, tangga yang tinggi, dan jalur yang tidak inklusif,

7. Dimensi Empower

Dimensi *Empower*, mengacu pada pemberdayaan sumber daya manusia, melalui peningkatan kompetensi pegawai. Penilaian kualitas pelayanan Transjakarta dimensi *empower*, yaitu:

- a. Transjakarta telah berhasil meningkatkan kapasitas dan kepercayaan diri pramusapa melalui pelatihan dan pembekalan, yang tercermin melalui kinerja dan penilaian positif atas kinerja petugas.
- b. Pemberdayaan belum merata di seluruh halte, yang menunjukkan ketimpangan pelayanan di beberapa halte.
- c. Keterbatasan wewenang pramusapa menghambat proses pengambilan keputusan dalam mengambil tindakan dengan cepat.

4.1.2 Identifikasi Faktor pendukung dan faktor penghambat yang berkontribusi terhadap kualitas pelayanan Transjakarta.

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian yang dilakukan maka disimpulkan dalam proses pemberian layanan terdapat faktor yang mampu mendukung dan menghambat kualitas pelayanan, diantaranya:

1) Faktor Pendukung kualitas pelayanan Transjakarta

a. Faktor kesadaran.

Faktor kesadaran petugas pramusapa menunjukkan pemahaman yang baik terhadap peran dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan. Melalui pengalaman kerja petugas kesadaran dapat terbentuk, yang dibuktikan dengan 94% responden yang puas terhadap tingkat kesadaran yang dimiliki petugas. Sehingga faktor ini berkontribusi secara positif terhadap kualitas pelayanan.

b. Faktor Pendapatan

Pendapatan yang memadai dan lingkungan yang suportif berkontribusi terhadap peningkatan motivasi dan kinerja petugas dalam memberikan layanan. Petugas pramusapa menerima imbal jasa setara Upah Minimum Daerah, dengan kenaikan 6% per tahun. Selain kompensasi material, Transjakarta juga memberikan dukungan non-materi seperti motivasi, *reward*, dan apresiasi.

c. Faktor Ketanggapan

Ketanggapan terlihat melalui kemampuan petugas dalam membantu dan *merespons* kebutuhan pengguna dengan cepat dan tepat. Ketanggapan juga didukung dengan komunikasi efektif, koordinasi, dan kesiapsiagaan yang dimiliki antarpetugas,

2) Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Transjakarta

a. Faktor Aturan

Transjakarta menjalankan pelayanan berdasarkan SPM yang diatur dalam Pergub No.2 Tahun 2024. Petugas pramusapa telah menerapkan SOP secara konsisten. Namun, penerapan aturan ini dapat membatasi fleksibilitas dalam pengambilan keputusan. Selain itu, kendala operasional seperti *headway* dan kecepatan perjalanan menghambat pencapaian standar pelayanan.

b. Faktor Sarana

Transjakarta telah melakukan perawatan terhadap fasilitas di halte dan juga armada. Meskipun, masih ditemukan sarana yang tidak berfungsi dengan optimal, seperti ruang tunggu bawah halte yang tidak nyaman, lift yang tidak berfungsi, serta beberapa fasilitas yang membutuhkan revitalisasi.

4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan, terdapat saran yang dapat diberikan untuk memperbaiki beberapa dimensi dan untuk menghadapi hambatan terkait kualitas pelayanan

4.2.1 Terkait kualitas pelayanan Transjakarta di wilayah Jakarta Selatan.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, PT Transjakarta perlu melakukan penguatan terhadap sejumlah dimensi yang belum berjalan dengan optimal. Pada dimensi *Exceed Expectation*, peningkatan keandalan layanan dapat dilakukan melalui penambahan jumlah armada di jam sibuk. Selain itu, diperlukan upaya sterilisasi pada jalur khusus busway melalui pemasangan portal atau pengawasan ketat kamera e-tilang (ETLE), untuk mencegah kendaraan pribadi memasuki jalur busway. Penyediaan informasi perjalanan yang lebih akurat dan *real time* juga diperlukan agar layanan tidak hanya memenuhi namun juga melampaui harapan pengguna.

Pada dimensi *Recovery*, diperlukan penguatan pada mekanisme penanganan gangguan melalui penyempurnaan SOP, menerapkan penyajian informasi penanganan kendala secara transparansi, dan penyajian informasi mengenai gangguan layanan atau pengalihan rute melalui layar monitor halte. Hal tersebut dilakukan untuk meminimalisir ketidakpastian dalam hambatan operasional.

Pada dimensi *Care*, Transjakarta dapat melakukan penataan ulang pada halte bertingkat, terutama pada halte yang bercampur dengan aktivitas yang menimbulkan ketidaknyamanan bagi pengguna. Transjakarta juga dapat melakukan perbaikan fasilitas dan penambahan lift pada halte yang memiliki akses tinggi seperti, halte Jorr ataupun halte Pasar Santa yang membutuhkan peningkatan aksesibilitas.

Untuk dimensi *Empower*, transjakarta perlu melakukan penguatan pada pemberdayaan dengan pendampingan rutin bagi para pramusapa melalui evaluasi kinerja berbasis umpan balik. Sehingga pramusapa dapat mengembangkan interpersonal dan kesiapan dalam menghadapi kondisi tak terduga melalui pengambilan keputusan yang cepat dan juga tepat.

4.2.2 Untuk menghadapi hambatan pada faktor-faktor terkait

Dalam menghadapi faktor hambatan yang muncul, Transjakarta dapat melakukan beberapa upaya. Pada faktor aturan, Transjakarta dapat melakukan penguatan terhadap penerapan standar operasional dengan pembinaan oleh Koordinator Wilayah, agar petugas pramusapa yang berjaga memiliki fleksibilitas dan ketepatan dalam mengambil keputusan, tanpa mengabaikan standar pelayanan yang berlaku. Transjakarta juga perlu membangun kerjasama dengan Satuan Lalu Lintas (Satlantas) dalam meningkatkan kedisiplinan pengguna jalan, terutama bagi pelanggar kendaraan pribadi yang memasuki jalur khusus busway, karna hal tersebut dapat menghambat kelancaran perjalanan yang menyebabkan keterlambatan busway.

Pada faktor sarana, Transjakarta dapat melakukan revitalisasi pada lokasi akses sulit, pembaharuan atau peningkatan fasilitas ini mampu memberikan kenyamanan pengguna layanan transportasi publik. Transjakarta juga dapat melakukan penambahan armada di wilayah strategis dengan tingkat kepadatan tinggi melalui sistem substitusi, yaitu mengalihkan sementara armada koridor yang lebih sepi untuk memenuhi kebutuhan penumpang pada koridor yang ramai.