

LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

NO.	ASPEK	INDIKATOR	PERTANYAAN
1	<i>Self Esteem</i>	Kesesuaian pemberian layanan yang diberikan petugas bagi penumpang melalui teknik 5S. Ketersediaan akses bagi penyandang disabilitas. Kesiapan petugas dalam membantu pengguna layanan. Penumpang merasa aman dan nyaman.	- Apakah anda mendapatkan pelayanan dengan hormat dan sopan saat menggunakan layanan Transjakarta. - Apakah terdapat akses khusus untuk penyandang disabilitas - Apakah petugas setempat cepat tanggap dalam memberikan pelayanan. - Apakah pelayanan yang diberikan mampu membawa rasa aman.
2	<i>Exceed Expectation</i>	Pengguna merasakan pelayanan yang sesuai bahkan melebihi ekspektasiktasi.	- Bagaimana pengalaman anda selama menggunakan Transjakarta - Apakah anda pernah mengalami keterlambatan bus yang

		Kesesuaian waktu kedatangan bus. Kenyamanan dalam mengantre. Jumlah penumpang yang sesuai batas yang ditetapkan. Fasilitas halte yang memadai. Jumlah armada yang sesuai.	parah. - Apakah anda pernah merasakan sesak yang berlebihan saat menggunakan Transjakarta - Bagaimana fasilitas yang tersedia di halte? Apakah sudah memadai? - Apakah menurut anda jumlah armada yang tersedia sudah cukup? - Apakah dalam menggunakan Transjakarta memberikan waktu yang lebih singkat
3	<i>Recovery</i>	Kesiapan terhadap keluhan penumpang. Akses informasi terhadap gangguan layanan. Bagaimana respons manajemen	- Bagaimana pengalaman anda Ketika menyampaikan keluhan kepada pihak Transjakarta? - Seberapa mudah anda mendapatkan informasi ketika terjadi gangguan layanan Transjakarta? - Apakah langkah yang dilakukan pihak Transjakarta sudah

		Transjakarta dalam menghadapi gangguan layanan.	sesuai dengan harapan ada?
4	<i>Vision</i>	Visi pelayanan yang berorientasi dengan kepuasan pengguna. Kesesuaian visi dalam memenuhi kebutuhan mobilitas jangka panjang.	- Menurut anda, apakah pelayanan Transjakarta saat ini sudah berorientasi pada kepuasan penumpang? - Bagaimana menurut anda terkait visi Transjakarta dalam memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat?
5	<i>Improve</i>	Perbanyak armada di ruter tertentu. <i>Maintenance</i> pada halte untuk meningkatkan kenyamanan. Pengguna mengetahui pembaharuan sistem layanan. Kemudahan akses untuk masyarakat dalam menjangkau layanan transportasi.	- Menurut anda apakah diperlukan armada tambahan di rute tertentu? - Apakah anda merasakan perawatan atau perbaikan pada fasilitas di halte secara rutin? - Menurut anda apakah informasi terkait pembaruan layanan dapat tersampaikan dengan baik? - Bagaimana akses anda menuju halte Transjakarta apakah terjangkau?

6	<i>Care</i>	Kemampuan petugas terhadap kondisi darurat. Kesiapan petugas dalam merespon ketidakpuasan dan aduan dengan cepat. Kemampuan petugas dalam memberikan arahan.	- Pernahkah anda melihat atau mengalami kondisi darurat di Transjakarta? Bagaimana tanggapan petugas dalam menyikapinya? - Jika terdapat keluhan apakah petugas Transjakarta sigap menanganinya? - Menurut anda, apakah arahan dari petugas dapat dipahami? Baik dalam mengatur antrean atau keadaan dalam busway.
7	<i>Empower</i>	Ketegasan petugas dalam mengatur penumpang. Tersedianya saranan untuk aspirasi dan kritik terhadap pelayanan yang diterima. Adanya ketegasan terhadap	- Menurut anda, apakah arahan dari petugas dapat dipahami? Baik dalam mengatur antrean atau keadaan dalam busway. - Apakah terdapat sarana yang digunakan untuk menyampaikan kritik terhadap layanan Transjakarta? - Menurut anda, bagaimana sikap petugas ketika

		pelanggaran yang terjadi dalam proses pelayanan.	terdapat pelanggaran yang dilakukan penumpang di halte atau bus?
	Faktor Kesadaran	Kesadaran, dedikasi dan tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan.	- Menurut anda, bagaimana sikap petugas dalam memberikan pelayanan baik di halte atau dalam bus?
	Faktor Aturan	Adanya aturan secara tertulis melalui SOP yang dijalankan secara konsisten terhadap pelaksanaan pelayanan.	- Apakah anda mengetahui tentang SOP para petugas? Apakah menurut anda petugas Transjakarta sudah menjalankan aturan tersebut sesuai dengan SOP yang ada?
	Faktor Pendapatan	Gaji yang memadai. Tunjangan sebagai motivasi.	- Apa cara yang dilakukan untuk menjaga motivasi kerja petugas. - Apakah terdapat reward yang diberikan untuk meningkatkan semangat kerja petugas
	Faktor	Ketanggapan petugas dalam	- Menurut anda, bagaimana respons petugas TransJakarta

	Ketanggapan	membantu pengguna pelayanan. Keterampilan petugas dalam komunikasi yang baik dan benar.	ketika menghadapi penumpang yang mengalami kesulitan? - Bagaimana pengalaman anda terkait komunikasi yang diberikan petugas selama menggunakan layanan Transjakarta
	Faktor Sarana	Fasilitas baik sarana dan prasarana yang memadai kebutuhan pelayanan.	- Menurut anda apakah fasilitas dan kondisi halte yang ada sudah memadai dan mendukung kenyamanan pengguna?nn

Lampiran 2 Transkrip Wawancara

Judul Skripsi	Kualitas Pelayanan Transjakarta Dalam Memenuhi Kebutuhan Transportasi Umum Di Jakarta Selatan
Lokus	Jakarta Selatan

Kualitas Pelayanan Transjakarta wilayah Jakarta Selatan

PERTANYAAN	PENGGUNA TRANSJAKARTA	STAF TRANSJAKARTA
Bagaimana tanggapan kaka terhadap pelayanan petugas pramusapa? Apakah pelayanan yang diberikan sudah menerapkan teknik 5S? Apakah terdapat kesiapan dari petugas pramusapa dalam memberikan pelayanan?	Pengguna Transjakarta 1 : Menurut aku tuh dulu belum terlalu banyak pramusapanya. Tapi sekarang tuh banyak banget kan pramusapanya, biasanya ada standby di bis maupun di haltenya, itu oke banget sih pelayanannya. Terus yang aku notice pramusapanya tuh bener-bener rapi banget, baik yang perempuan maupun yang laki-laki mereka good looking banget, rapi. Jadi enak dilihat gitu dan mereka ramah banget, helpful banget juga. Kalo misalnya yang kayak ada lansia, atau yang ibu hamil, atau ibu yang belum anak. Mereka sigap bantu kayak “boleh dibantu kursinya” kayak gitu. Pengguna Transjakarta 2 : Semua pramusapa juga sopan bahkan di jam yang sibuk tetap memberikan pelayanan yang terbaik dan juga mereka sangat cepat tanggap apalagi kalau ada prioritas para staf	Kepala Halte CSW Trasnakarta : Pramusapa itu seperti <i>Frontliner</i>, menjadi garda terdepan di zona pelayanan. Dalam melayani pelanggan kita menyamaratakan semua, tidak ada perbedaan, ke semua lini dalam artian semua pelanggan dapat perilaku setara dalam menggunakan Transjakarta. Setiap pramusapa juga mendapat pelatihan dan pembekalan sebelum ditempatkan agar mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar dan etika pelayanan publik Koordinator Kuningan : Untuk pramusapa sendiri sebelum ditempatkan pasti sudah mendapatkan

	memastikan semua prioritas mendapat akses dan haknya Pengguna Transjakarta 3 Untuk sopan santun mereka sudah <i>top notch</i> ya, sudah bagus dan mereka sangat supel kalau liat kita kaya linglung gitu mereka langsung bantu Penngguna Transjakarta 4 : Sejauh ini semua petugas sudah okay dalam memberikan pelayanannya, mungkin ada beberapa yang kecapean kali ya karna sampai malam. Pengguna Transjakarta 5 : Petugas pramusapa sangat membantu, apalagi kalau kita kan kadang suka bingung ya rutinya, apalagi kalau misalnya harus lanjut naik bus dari mana, itu mereka sangat membantu sih, informatif banget. Menurutku sih iya sih, mereka udah menggunakan teknik 5S dari staff, dari Transjakartanya. Pengguna Transjakarta 6 : rata-rata pada ramah-ramah sih, semua membantu juga buat ngarahin kaya rute mana nih yang harus di ambil kalau mau kesini.	pelatihan dari pihak Transjakarta dan juga pembekalan juga Pramusapa : Sebelum di tempatkan itu, tentu kita ada pelatihan yang dilakukan, pelatihan ini juga berbagai macam ya, mulai dari pelatihan SOP, Penanganan disabilitas dan segala macamnya yang mampu membangun pramusapa ini lebih baik dalam pelayanan
Bagaimana pengalaman anda selama menggunakan Transjakarta?	Pengguna Transjakarta 1 : Selama menggunakan Transjakarta sendiri aku cukup sering mengalami keterlambatan bus dan juga kaya sering berasa crowded banget bener bener, apalagi kalau <i>rush hour</i> yaitu gabisa di hindari, jadi mungkin bisa dibenerin	Kepala Halte CSW Transjakarta : Kalau untuk Pramusapa Transjakarta sendiri, khususnya yang berada di lapangan itu kita pasti memikirkan bagaimana kepuasan pelanggan itu

Apakah akses menggunakan Transjakarta mudah dijangkau? Apakah anda pernah mengalami ketidaknyamanan?	sistemnya supaya lebih <i>real time</i>. Sebenarnya mungkin untuk jumlah armada itu bisa dibilang banyak tapi karena volume penumpangnya juga banyak bange jadi menurut aku mungkin bisa ditambah supaya ga lama nunggu dan terlalu padet juga Pengguna Transjakarta 2 : Kalau di komperirasi dengan transum lainnya menurut aku Transjakarta paling oke selain MR, karena di Transjakarta itu ada security-nya, staf-nya yang bisa kontrol kita dan mengatur dengan baik dan Transjakarta ini punya jalur sendiri di wilayah Jakarta Selatan jadi mampu mempersingkat waktu perjalanan juga Pengguna Transjakarta 3 : Kalau di komperirasi dengan transum lainnya menurut aku Transjakarta paling oke selain MR, karena di Transjakarta itu ada security-nya, staf-nya yang bisa kontrol kita dan mengatur dengan baik dan Transjakarta ini punya jalur sendiri di wilayah Jakarta Selatan jadi mampu mempersingkat waktu perjalanan juga. Pengguna Transjakarta 4 : Pengalaman aku selama menggunakan Transjakarta sih menyenangkan ya, termasuk murah, karna satu kali tap hanya Rp 3.500 jadi membuat efisiensi budget pengeluaran saya sejauh ini. Saya sering mengalami kepadatan kalau waktu pulang, karna kan kalau berangkat kerja itu saya siang, jadi ga terlalu padat, tapi kalau	sendiri, jadi kalaupun terdapat kekurangan dalam pelayanan pasti akan kami perbaiki. Kemudian kami juga tentu berusaha untuk selalu professional dan menekankan prinsip memanusiakan manusia jadi berusaha memberi yang terbaik lah sebagai pelayanan publik Koordinator Kuningan : Dalam menjaga semangat kerja petugas, apresiasi juga diberikan kepada staf dan pramusapa melalui <i>OmniChannel</i> sebagai wadah umpan balik. Melalui mekanisme ini, terus dilakukan perbaikan agar pelayanan yang diberikan dapat melebihi harapan pelanggan Pramusapa : Pengalaman saya selama menjadi pramusapa itu happy karena setiap hari saya bertemu banyak orang dengan karakteristik yang berbeda-beda, penumpang semua juga menyenangkan semua buat nyaman jadi saya ikutan nyaman
---	---	---

	misalnya pulang tuh lumayan padat ketika pulang kerja, tapi biasanya saya milih juga sih supaya ga desek desekan. Pengguna Transjakarta 5 : Pengalamannya so far, menyenangkan, kadang juga capek ya, karena kalau misalnya office hour kan pulang kerja rame banget. Tapi ya, sangat amat membantu kok. Haltenya sangat mudah dijangkau. Kalau pengalaman buruk sih belum ada ya, tapi waktu itu pernah sempat, yang waktu ada kebakaran di Taman Puring itu, itu sempat macet banget, dan kita gak bisa lewat. Jadi, kita jalan dari flyover ke ciledugnya melalui flyover Transjakarta ini, karena busway gak boleh lewat, karena apinya waktu itu gede banget. Pengguna Transjakarta 6 : Sejauh ini sih aman ya pengalamnya, cuman memang ada di beberapa halte itu belum diperbaharui jadi akses jalurnya tuh kecil gitu, kalau lagi jam pulang tuh susah banget. Waktu itu pernah kaya ada bus yang mogok jadi menghambat bus yang lain di belakang busnya, itu kondisi haltenya numpuk bahkan mau keluarpun gabisa dan dempet banget, sesek, gak ada tempat duduk juga.	
Apakah terdapat keluhan yang dialami selama menggunakan Transjakarta?	Pengguna Transjakarta 1 : Aku pernah ngalamin kendala terkait pemotongan saldo dari sistem yang top up kartu, duit aku keluar 50 ribu. Aku langsung bilang sih ke petuhas dan sebenarnya pihak Transjakarta nge-handlenya cukup bagus, cuman emang	Kepala Halte CSW Transjakarta : Kalau untuk kendala yang paling sering terjadi itu terkait dengan keterlambatan bus serta mungkin keterbatasan tempat yang kurang, walaupun kalau dilihat

Bagaimana tanggapan atau respons Transjakarta dalam menanggapi keluhan tersebut?	prosesnya lama aja sih, kaya kurang lebih 4 hari proses refundnya waktu kejadian di aku kemaren. Mungkin hal kaya gini bisa diperbaiki lagi ya, di dibagusin lagi lah. Pengguna Transjakarta 2 : Mungkin kendala yang dialami itu kepadatan dalam bus ya, apalagi kalau di jam sibuk itu benar benar penuh. Biasanya kalau di jam sibuk itu pasti pramusapa untuk kasih peringatan kaya ngasih tau tapi balik lagi kalau udah di jam cape, mungkin beberapa orang udah ga dengerin kata petugas lagi sih Pengguna Transjakarta 3 : Kalau untuk kendala mungkin menurut saya itu bukan sepenuhnya kesalahan Transjakarta tapi karena jalur reguler, contohnya kaya ada pembangunan yang bikin jalan sekitar sempit, aatau banjir. Menurut saya tujuan menggunakan Transportasi umum itu untuk mengurangi kemacetan kan ya, jadi mungkin pemkotnya juga bisa memperbaiki, karena kalau pemkotnya benar pasti Transjakarta akan align gitu jadi harus dari pusat pemerintah daerahnya sendiri sih Pengguna Transjakarta 4 : Kalau untuk keluhan dan kritikan kayanya engga ada sih, tapi beberapa busway yang ac nya ga nyala sama sekali dan kaya suara di announcement ga jelas gitu. Pengguna Transjakarta 5 :	memang halte CSW ini tempat yang besar, tapi itu kita maklumi karena setiap dua minggu sekali kita mengalami kenaikan pelanggan kisaran 0,28% - 1,5% jadi paling kita melakukan perawatan dan perbaikan di fasilitas supaya mereka merasa nyaman terutama di area sarana dan prasarana Koordinator Kuningan : Kendala yang paling sering itu keterlambatan bis, karena kan arenanya bareng sama jalur reguler jadi ga terlalu steril, kalau sudah jam pulang kantor biasanya akan sangat ramai, jadi kami itu biasanya berkoordinasi dengan departemen pengendalian untuk meminta satu unit bus untuk mengangkut sebagian penumpang jadi departemen ini nanti yang menentukan apakah diperlukan atau tidak, supaya tidak terjadi penumpukan di halte dan memastikan situasi tetap kondusif Pramusapa : Apabila terjadi kendala seperti mesin tap-in tap-out yang tidak berfungsi kita langsung buat laporan dan ga usah nunggu lama langsung diperbaiki.
---	---	---

	Kendala kepadatan sih, kalau dibilang parah, namanya transum pasti ya udah aja lah gitu ya kita tau semua, cuman dibilang normal juga enggak. Jadi kayak mungkin untuk masukannya tuh untuk busnya diperbanyak aja kali ya, biar kayak gak padat banget. Kan kalau misalnya office hour apalagi setelah pulang kerja tuh, crowdednya bener-bener kita tuh sampai kadang-kadang gak bisa napas kan. Pengguna Transjakarta 6 : Sejauh ini ngga ada keluhan sih. Pengguna Transjakarta 7 : Paling kalau kondisi lagi rame banget aja sih. Tapi mungkin ya bisa di tambah lagi armadanya, biar penumpangnya ga terlalu dempet-dempetan banget kalo pergi tuh.	Kalaupun ada kerusakan atau keluhan yang berkaitan dengan inventaris halte itu bakal ada orang dari kantor yang ngecek ke lapangan secara langsung dan berkala semua dilakukan pengecekan untuk memastikan kelancaran operasional
Apakah pelayanan saat ini sudah sesuai dengan visi yang dimiliki? Apakah pelayanan sudah berorientasi dengan kepuasan pengguna? Dan apakah terdapat inovasi yang akan dilakukan Transjakarta	Pengguna Transjakarta 1 : Menurut aku mereka sudah sesuai dan professional ya untuk pelayanannya, cuma memang ada beberapa supir yang suka ngebut gitu, tapi sisanya semua okay dan pelayanan yang ada saat ini juga cukup sesuai dengan slogannya <i>connecting Jakarta</i> karena sekarang Transjakarta ini juga sudah melakukan ekspansi ke beberapa wilayah di luar Jakarta ya bahkan jadi sangat mempermudah masyarakat dalam melakukan mobilitas. Pengguna Transjakarta 2 : Mungkin menurut aku bisa diperbanyak ya armada bus	Kepala Halte CSW Transjakarta : Tentunya terdapat penyempurnaan pelayanan yang dilakukan dari adanya evaluasi yang dilakukan secara rutin, evaluasi ini dilakukan melihat bagaimana kendala yang ada sehingga dibutuhkan perbaikan yang didapat melalui pelatihan. Dan mungkin sama halnya dengan perbaikan fasilitas yang bisa dibilang kurang ya Koordinator Kuningan :

untuk meningkatkan kualitas?	nya karena pengguna juga banyak, terutama di jam jam sibuk Pengguna Transjakarta 3 : mungkin bisa improve ya untuk berkolaborasi kedepannya bersama pemerintah daerah setempat dan juga dalam hal tapping mungkin bisa diperbaiki, kalau di dalam ya fasilitas umum ya mungkin bisa diperbaiki juga Pengguna Transjakarta 4 : Menurut aku sudah sesuai ya dan sudah berorientasi dengan kepuasan pengguna juga. Pengguna Transjakarta 5 : Menurut aku sih udah sangat menghubungkan sih karena Transjakarta sangat membantu, dan menurut aku pelayanan Transjakarta ini masih kearah kuantiti ya bukan kualitasnya. Pengguna Transjakarta 6 : sejauh ini sih pelayanannya udah bagus banget ya.	Transjakarta tentu terus melakukan inovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan, salah satunya melalui, OmniChannel yang digunakan sebagai wadah untuk menyalurkan aspirasi, kritik dan saran untuk semua pengguna bisa melalui chanel itu. Kita juga terus melakukan evaluasi rutin untuk menyalurkan aspirasi, dan memperbaiki pelayanan yang sekiranya kurang Pramusapa : Setiap minggu, petugas pramusapa mengikuti kegiatan apel atau briefing, disana itu kita evaluasi keluhan kesah apa yang terjadi dan langkah apa yang harus dilakukan supaya lebih baik, kita mencari solusi bersama lah, nanti korwil atau korlap bisa kasih masukan juga supaya lebih baik lagi pelayanannya gitu
Apakah menurut anda Transjakarta telah menerapkan perbaikan dan penyampaian informasi secara baik untuk	Pengguna Transjakarta 1 : Kalau sekarang itu banyak halte yang baru diperbaharui dan menurut aku itu sudah baik, bersih, keliatannya juga lega da sempit, jadi enak digunakan juga tapi ya tetep kalau lagi jam sibuk gitu tetap penuh, tapi ga di semua halte ya hanya di halte tertentu. Kalau untuk sistem juga udah jauh lebih baik sekarang, karena mereka cukup cepet	Kepala Halte CSW Transjakarta : Pelayanan yang sudah ada harus dijaga kualitasnya dan terus dilakukan perbaikan agar pengguna lebih semakin puas, karena sebagai <i>public service</i> atau penyedia layanan publik, petugas juga menekankan pentingnya memberikan

meningkatkan kualitas? Apakah anda merasakan adanya perawatan dan peningkatkan pada halte secara berkala?	juga update di sosial media kaya missal kalua ada demo gt dan beberapa rute tutup jadi langsung ada info dan cari rute lain Pengguna Transjakarta 2 : Mungkin menurut aku bisa diperbanyak ya armada bus nya karena pengguna juga banyak, terutama di jam jam sibuk Pengguna Transjakarta 3 : Mungkin bisa improve ya untuk berkolaborasi kedepannya bersama pemerintah daerah setempat dan juga dalam hal tapping mungkin bisa diperbaiki, kalau di dalam ya fasilitas umum ya mungkin bisa diperbaiki juga. Pengguna Transjakarta 4 : Kalau sekarang itu mudah banget untuk dapte informasi, biasanya mereka itu langsung update di media sosial mereka, kaya Instagram, jadi kita bisa langsung liat dari situ. Pengguna Transjakarta 5 : Oh iya, sangat informatif sih dari Transjakartanya juga, kalau ada pembaruan layanan tersampaikan dengan baik sih, bakal diinformasi sama stafnya pasti. Mungkin harusnya armadanya diperbanyak biar gak desek-desekan banget. Pengguna Transjakarta 6 :	kesan yang baik kepada para pengguna Koordinator Kuningan : Kalau kita melihat ada penumpang yang terlihat kebingungan biasanya kita langsung hampiri dan tanyakan apakah memerlukan sesuatu atau mungkin tanya arah yang mau dituju jadi langsung kita bantu dan samperin kak Pramusapa : Selama menjadi pramusapa itu ada pelanggan tetap disabilitas daksa yang seminggu bisa 3 kali, jadi secara fisik sudah tidak bisa menopang dan sudah susah ngomong juga. Semua petugas disini udah kenal jadi selalu kalau dia dari halte sebelumnya udah naik udah di info. Pelanggan ini bilang lebih nyaman naik Transjakarta, karena petugas sudah kaya keluarga, hal kaya gini buat saya semakin semangat gitu
--	--	--

	Biasanya mudah dan memang banyak informasi kaya terkait pembaruan layanan lewat sosial media gitu baik dari pihak Transjakarta juga, jadi kaya misal ada perubahan jadi ngga bisa berhenti di halte mana gitu dan biasanya mereka walaupun gak berhenti bakal masuk tol gitu. Tapi kalau untuk fasilitas memang mungkin masih bisa diperbaik.	
Apakah anda pernah mengalami atau melihat kondisi darurat? Jika iya, bagaimana tanggapan petugas dalam menangani hal tersebut? Apakah petugas pramusapa mampu memberikan arahan yang mudah dipahami?	Pengguna Transjakarta 1 : Aku pernah punya pengalaman ngeliat ada lansia gitu kaya kebingungan dan pramusapa yang ad aitu bener bener menjelaskan dengan mudah, <i>to the point</i> jadi mudah diterima dan dimengerti, menurut aku itu bagus banget jadi mereka memberi arah yang ga bikin bingung dan cepet. Pengguna Transjakarta 2 : Saya ada pengalaman jadi bus yang saya gunakan ini nabrak atau di tabrak dan lumayan parah, tapi kita ngga di turunin di pinggir jalan, kita tetep dilanjut sampe halte terdekat dan diturunin di situ kita nunggu bus selanjutnya dan pramudi menyelesaikan masala sedangkan kita nunggu bus lain. Pengguna Transjakarta 3 : Saya pernah numpahin kopi di Transjakarta dan itu kondisinya lumayan <i>hectic</i> jadi ya lantai licin juga tapi semua staf sangat membantu. Pengguna Transjakarta 4 : Kemaren ada satu case, jadi ada ibu ibu kesel gitu, dia tuh	Kepala Halte CSW Transjakarta : Transjakarta memberikan pelatihan yang dilakukan secara berkelanjutan setiap semester dengan tujuan penyempurnaan pelayanan. Pelatihan ini dilakukan untuk meningkatkan sumber daya manusia yang tersedia sehingga selalu berusaha memberikan pelayanan yang lebih baik Koordinator Kuningan : Karena halte kuningan ini dekat dengan pusat kota, biasanya jika ada demo kita udah dapet informasi dahulu kemudian langsung diteruskan ke semua pramusapa yang ada terkait mungkin adanya peralihan rute supaya saat hari h semua pramusapa sudah siap dan mampu memberikan arahan yang baik ke pelanggan Pramusapa : Kami sudah diberikan pelatihan agar mampu menghadapi kondisi tertentu,

	menginginkan ada busway terakhir yang jalan dari tegal mampang ke arah puri beta, tapi si mas mas nya ini gatau, jadi mas nya kaya misscom dengan teman yang mungkin ada di halte sebelumnya, jadi setelah di cek ternyata buswaynya sudah engga ada lagi lewat, jadi ibu ini kesel sampe kaya di video-vidioin sama ibunya, tapi mas masnya Cuma diem, mungkin karna emg tau salah kali ya. Pengguna Transjakarta 5 : Kondisi darurat mungkin kebakaran waktu itu ya, mereka minta maaf terus ya mau gak mau kita harus turun juga, karena gak mungkin buswaynya lewatin api yang segede gitu. Nanti dari seberangnya tuh udah ada busway yang jemput kita lagi, jadi kita cuma ngelewatin yang gak memungkinkan untuk dilewatin sama busnya. Arahan petugas mudah dipahami kok	missal ada kebakaran itu kita bisa tau cara penggunaan apar dan juga langkah-langkah pengarahannya yang dilakukan. Namun, jika situasi tidak dapat ditangani kita harus langsung melakukan laporan ke atasan seperti koordinator wilayah
Bagaimana sikap petugas dalam mengatur penumpang? Apakah terdapat ketegasan terhadap pelanggan yang terjadi dalam proses pelayanan? Apakah terdapat sarana yang digunakan untuk	Pengguna Transjakarta 1 : Sejauh ini pramusapa yang ada itu sudah profesional, dan aku sendiri selama ini menggunakan Transjakarta belum pernah menyampaikan kritik, tapi setau aku itu memang ada sarana yang disiapkan untuk saran dan kritik, aku pernah liat di stiker layanan terus juga ada call center juga. Pengguna Transjakarta 2 : Selama menggunakan Transjakarta menurut saya sikap petugas sudah memuaskan baik di bus dan halte tapi mungkin kalau jam sibuk ya tetep aja. Pengguna Transjakarta 3 :	Kepala Halte CSW Transjakarta : Sebagai <i>Public Service</i> tentu kita pramusapa ini harus mendahulukan para pelanggan terlebih dahulu, jadi sebagai koordinator saya selalu mengingatkan kepada petugas untuk tetap profesional dan tidak membawa permasalahan pribadi yang dapat mempengaruhi pelayanan kedepannya. Jadi diingatkan terus terhadap Profesionalitas, penguasaan diri dan kontrol emosi juga Koordinator Kuningan :

menyampaikan kritik terhadap layanan Transjakarta?	Saya sering lihat mereka seperti memotret kondisi halte lalu mengirimkannya melalui <i>WhatsApp group</i>, jadi dari situ mereka bisa tahu keadaan operasional atau kondisi di halte lainnya. Pengguna Transjakarta 4 : Petugas lumayan tegas, kaya beberapa waktu lalu ada yang makan di dalam bus dan pas diliat sama staff langsung di tegur oleh petugas. Pengguna Transjakarta 5 : Kalau masalah itu, staffnya bener-bener paham menurut aku. Misalnya kebanyakan ibu hamil tuh gak pake pin pertanda dia hamil kan. Tapi kayak staffnya tuh punya inisiatif kalau ngeliat dia udah perutnya gede pasti mereka bakal kayak minta bantuan. Misalnya buswaynya udah penuh, mereka tuh bakal minta bantu kosong buat si ibu hamil ini walaupun ibu hamilnya gak bilang kalau dia lagi hamil. Menurut aku sih sangat amat mengerti ya kalau untuk staff dari Transjakarta ini. Pengguna Transjakarta 6 : Menurut aku petugas sudah cukup tegas, karena kan ya misalnya ada ibu hamil, lansia kan kasian ya jadi ya petugasnya pasti tegas juga. Kalau kaya srobotan antrian pasti banyak banget yak an penggunanya juga banyak ya di Jakarta, tapi kalau untuk masalah kursi prioritas setau saya biasanya kalau ada prioritas belum dapet duduk itu busnya ngga akan dijalankan.	Harapan kami sebenarnya tidak muluk-muluk, hanya ingin agar masyarakat tetap setia menggunakan layanan Transjakarta. Kami juga menyadari masih ada kekurangan, namun kami yakin Transjakarta akan terus berupaya melakukan evaluasi dan berinovasi untuk menjadi lebih baik ke depannya. Pramusapa : Saya sangat berharap pelanggan saya dapat puas, senang, dan nyaman terhadap pelayanan dan juga fasilitas yang ada, tentu staf atau pramusapa akan berusaha lebih baik lagi supaya disenangi oleh pengguna juga
---	---	--

	Pengguna Transjakarta 7 : Sudah bagus ih, Cuma penumpangnya aja ya kadang yang gitu ya.	
Menurut anda, bagaimana sikap petugas dalam memberikan pelayanan baik di halte atau di dalam bus?	Pengguna Transjakarta 1 : Semua staff menurut aku sudah sangat membantu ya, mereka bener bener ramah dan cepet tanggap juga dan pelayanannya menurut aku sudah baik, cumin tadi ya mungkin beberapa pengemudi kadang ugal tapi sisanya sudah bagus menurut saya. Pengguna Transjakarta 2 : Pramusapa yang ada sudah memberikan pelayanan yang mencerminkan standar pelayanan tapia da beberapa yang memang belum, mungkin masih bete kali ya tapi jarang aku temuin juga sih yang kaya gitu. Pengguna Transjakarta 3 : Udah cukup sih, kayaknya nggak terlalu ada yang harus diubah. Cuma ya lebih solutif aja. misalnya banyak orang yang nanya atau apa, tapi ya balik lagi sebenarnya. yang harus dilihat kan sebenarnya pangkot lagi dan juga ini ya, karena kan yang dilayani mereka tuh bukan 100-200 orang, tapi ribuan gitu dan menghadapi itu butuh mental yang besar gitu. jadi gue gak mau banyak-banyak mau. Pengguna Transjakarta 4 : Sikapnya, mereka baik sih, mereka masih sopan baik dalam menegur atau ngomong tapi juga tetap cekatan.	Kepala Halte CSW Transjakarta : Sebagai <i>Public Service</i> tentu kita pramusapa ini harus mendahulukan para pelanggan terlebih dahulu, jadi sebagai koordinator saya selalu mengingatkan kepada petugas untuk tetap profesional dan tidak membawa permasalahan pribadi yang dapat mempengaruhi pelayanan kedepannya. Jadi diingatkan terus terhadap Profesionalitas, penguasaan diri dan kontrol emosi juga. Koordinator Kuningan : Harapan kami sebenarnya tidak muluk-muluk, hanya ingin agar masyarakat tetap setia menggunakan layanan Transjakarta. Kami juga menyadari masih ada kekurangan, namun kami yakin Transjakarta akan terus berupaya melakukan evaluasi dan berinovasi untuk menjadi lebih baik ke depannya. Pramusapa : Saya sangat berharap pelanggan saya dapat puas, senang, dan nyaman

	Pengguna Transjakarta 5 : Sangat membantu, apalagi kalau kita kadang suka bingung ya rutanya, misalnya harus lanjut naik bus dari mana, itu mereka sangat membantu sih, informatif banget. Pengguna Transjakarta 7 : udah bagus sih karna kalau nannya sama pramusapa juga dikasih arahan yang jelaas gitu.	terhadap pelayanan dan juga fasilitas yang ada, tentu staf atau pramusapa akan berusaha lebih baik lagi supaya disenangi oleh pengguna juga.
Apakah menurut anda, petugas pramusapa telah menjalankan aturan sesuai dengan SOP?	Pengguna Transjakarta 1 : Sebetulnya saya ngga tau SOP-nya bagaimana tapi menurut saya mereka sangat sopan dan bener bener kenceng SOP-nya jadi mereka tuh ngga yang Cuma beberapa staf yang kaya ramah tapi semua sangat sopan dan ramah. Pengguna Transjakarta 2 : Menurut aku semua pramusapa sudah sesuai dengan SOP, karena yang tadi aku bilang mereka bener-bener <i>all out</i> dalam memberikan pelayanan jadi kaya yang tadinya aku cape liat mereka happy happy jadi ikut bahagia. Pengguna Transjakarta 3 : Beberapa staf sudah disiplin misalnya, itu kan itu balik. Dalam artian dia tuh kayak tahu apakah ini masih muat atau sebenarnya dimuat-muat atau sebenarnya emang masih cukup atau mungkin ini bisa dia masih ngasih cara gitu dan juga bisa tegas ke orang yang memaksakan. Biasanya kan orang yang masih pengen loncat padahal sebenarnya udah nggak muat gitu. Jadi staf bisa ngaturanya	Kepala Halte CSW Transjakarta : Kalau untuk prosedur atau standar khusus itu kita semua sama ya di seluruh Transjakarta, seperti skema 3 2 1, harus humble dengan pelanggan, peduli dengan pelanggan, keterjangkauan dan juga kesetaraan itu semua sesuai dengan standar sop dan tidak ada perbedaan Koordinator Kuningan : Untuk SOP semua sama tidak ada perbedaan. Di Transjakarta sendiri itu terdiri atas berbagai departemen, untuk pelayanan seperti pramusapa dan halte sendiri itu masuk di kategori departemen pelayanan operasional, untuk armada sendiri itu masuknya di departemen pengendalian, kalau untuk perawatan fasilitas sarana dan prasarana masuk ke departemen sarana dan prasarana

	dan tegas. Pengguna Transjakarta 6 : Sejauh ini sih aku ngeliatnya ngga ada sih staff yang kurang, maksudnya kaya dari pelayanannya pun ramah dan sesuai dengan SOP gitu sih.	Pramusapa : Tentu kita sebagai pramusapa memiliki SOP-nya tersendiri dan itu juga diberikan pembekalan terkait SOP di masa pelatihan
Bagaimana cara yang dilakukan untuk tetap menjaga semangat kerja petugas di saat kondisi halte yang padat dan ramai?	-	Kepala Halte CSW Transjakarta : Dalam menjaga semangat kerja dan juga kualitas para staff kita sebagai koordinator biasanya memberikan motivasi dan juga <i>reward</i>, biasanya ini disediakan oleh perusahaan penyedia atau vendor dan juga bisa dari koordinator lapangan pribadi. Kita juga memberikan motivasi untuk lebih baik dan jangan cepat merasa puas dengan hal yang sudah didapat saat ini gitu Koordinator Kuningan : Dalam menjaga semangat petugas itu bisa juga disalurkan melalui apresiasi kepada para staf dan pramusapa melalui omnichannel sebagai wadahnya, jadi terus terdapat perbaikan untuk memberikan pelayanan yang sesuai. Pramusapa : Saya setiap harinya bertemu dengan banyak karakter orang yang berbeda-

		beda, dan semuanya di sini kita buat nyaman, jadi dia juga nyaman. Karena ketemu petugas di sini sudah kayak keluarga, jadi bikin happy.
Bagaimana pengalaman anda terhadap komunikasi yang diberikan kepada petugas selama menggunakan layanan Transjakarta? Bagaimana ketanggapan petugas dalam menghadapi penumpang yang mengalami kesulitan?	Pengguna Transjakarta 1 : Komunikasi ke pengguna atau penumpang sudah bagus banget, mereka sopan dan cepat tanggap juga ya kaya aku pernah kebingungan gitu dan arahan dari pramusapa ini <i>to the point</i> langsung membantu Pengguna Transjakarta 2 : Pramusapa ini biasanya kalau melihat ada penumpang yang kesulitan kaya prioritas langsung teriak untuk minta bangku, apalagi kalau jam berangkat kerja itu biasanya ada yang gamau kasih tapi petugas langsung samperin ke anak muda dan bilang ‘maaf boleh minta bangkunya’ gitu. Pengguna Transjakarta 3 : Menurut saya masih terdapat beberapa staf yang kurang mengerti terkait rute, kadang juga jadi lebih tau kita, tapi mungkin emang ngga semua ya. Pengguna Transjakarta 4 : Untuk komunikasinya sudah baik sih mereka. Pengguna Transjakarta 5 : Komunikasinya baik kok karena emang kayaknya sebelum direkrut juga mereka ada ininya masing-masing ya,	Kepala Halte CSW Transjakarta : Terkait ketanggapan dalam kondisi tertentu itu pasti kita tetap harus sesuai dengan arahan pusat ya, tapi yang paling penting adalah mengutamakan keselamatan pelanggan dan tentu petugas juga. Kalau untuk kondisi seperti cepat tanggap terhadap kebutuhan penumpang, seperti mungkin ada pelanggan prioritas itu pasti kita sudah berkoordinasi dengan halte pertama dia naik, jadi kita sudah tau dan sigap juga Koordinator Kuningan : Jadi kami selalu memantau kondisi halte, sekiranya kita melihat bahwa tidak memungkinkan untuk menampung semua pelanggan yang ada kita langsung berkoordinasi dengan departemen terkait, kita informasikan seperti ‘Pak ini di halte simpang kuningan kondisi halte sudah terlalu penuh’ ‘Okay nanti saya kirimkan bus kosong menuju kesana’ gitu untuk istilahnya sapu bersih supaya

	latihannya masing-masing. Paling kalau misalnya dia kurang ngerti mungkin karena orang baru pasti dia nanti nanya ke temennya yang lain yang lebih tahu. Pengguna Transjakarta 6 : Untuk komunikasi juga udh bagus, yang tadi aku bilang walaupun kita gatau nih rutenya apa segala macam, kadang juga ada yang inisiatif langsung nyamper nannyain kaya “Kak mau kemana, mau naik arah mana” dan koordinasi mereka juga udah bagus sih.	tidak terlalu menumpuk jadi tidak terlalu penuh dan nyaman untuk pengendara lainnya Pramusapa : Dalam menghadapi situasi darurat seperti kebakaran, langkah pertama yang dilakukan tentu mengamankan pelanggan yang ada dan juga kita memberikan arahan untuk keluar melalui pintu darurat, kalau masih memungkinkan untuk dipadamkan kita bisa langsung tapi kalau tidak segera hubungi koordinator
Apakah sarana pelayanan yang tersedia sudah memadai dan mendukung kenyamanan pengguna?	Pengguna Transjakarta 1 : Mungkin di beberapa halte bisa dilakukan perawatan ya, jadi jangan hanya di sentral jakartanya aja, tapi daerah-daerah yang dipinggir juga kadang ada yang tangganya udah bolong-bolong jadi diperhatikan lagi ya. Pengguna Transjakarta 2 : Kalau menurut aku sih cukup memadai tapi ada beberapa halte yang harus diperbaiki karena aksesnya yang susah dan ada juga yang gada pembatas jadi kaya kurang nyaman untuk nunggu disitu. Pengguna Transjakarta 3 : Kalau untuk fasilitas yang ada sebenarnya sudah memadai ya, hanya mungkin alat tapping ini suka lama jadi kadang	Kepala Halte CSW Transjakarta : Kalau untuk fasilitas sarana dan prasarana itu kita ada <i>maintenance</i> yang dilakukan secara rutin, karna kita <i>men-service</i> pelanggan supaya mereka nyaman di area sarana dan prasarana pendukung, jadi ya kita melakukan <i>service</i> seperti kipas angin, area tunggu dan digital signage juga kita pastikan aman, untuk operasionalnya juga selalu serah terima per shiftnya jadi pelayanan berjalan aman Koordinator Kuningan : Kalau untuk perawatan halte seperti

	bikin antrian yang panjang jadi bisa diperbaiki mungkin supaya masyarakat juga lebih cepat, mudah dan efisiensi waktu juga ya. Pengguna Transjakarta 4 : Sepertinya perlu dilakukan perbaikan atau revitalisasi sih menurut aku di beberapa halte, kaya misal di beberapa halte itu liftnya mulai macet atau halte yang udah ada berkarat-berkaratan gitu. Pengguna Transjakarta 5 : Itu yang harus diperbaiki sih menurut aku. Kayaknya harusnya armadanya diperbanyak biar gak desek-desekan banget. Pengguna Transjakarta 6 : Sejauh ini aman banget sih, karena kan sekarang juga sudah ada busway yang khusus Wanita kan jadi ngerasa lebih aman aja, tapi ya yang tadi ada beberapa halte yang jalurnya kecul, jadi susah banget kalau jam pulang,	kebersihan toilet, ruang tunggu itu dilakukan perawatan setiap hari karena itu kan menyangkut dengan kenyamanan ya. Tapi kalau untuk kerusakan itu kita tetap melalui prosedur pelaporan dulu nanti departemen terkait sarana dan prasarana akan memberikan tim khusus yang akan menindaklanjuti dan melakukan perbaikan Pramusapa : Kebersihan halte dilakukan setiap hari oleh petugas khusus, supaya halte selalu bersih dan nyaman juga untuk para penumpang. Untuk fasilitas sarana dan prasarana juga rutin dicek oleh petugas jadi kalau ada kerusakan langsung lapor supaya ditangani
--	---	--

Lampiran 3 Hasil Wawancara

Fokus		INFORMAN						Hasil/Kesimpulan
		1	2	3	4	5	6	
Kualitas	Self Esteem	“Pramusapa itu seperti <i>Frontliner</i>, menjadi garda terdepan di zona pelayanan. Dalam melayani pelanggan kita menyamaratakan semua, tidak ada perbedaan, ke semua lini dalam artian semua pelanggan dapat perilaku setara dalam menggunakan TransJakarta. Setiap pramusapa juga	“Sebelum di tempatkan itu, tentu kita ada pelatihan yang dilakukan, pelatihan ini juga berbagai macam ya, mulai dari pelatihan SOP, Penanganan disabilitas dan segala macamnya yang mampu membangun pramusapa ini lebih baik dalam pelayanan”	“Untuk pramusapa sendiri sebelum ditempatkan pasti sudah mendapatkan pelatihan dari pihak Transjakarta dan juga pembekalan juga”	Sekarang tuh banyak banget pramusapany a, biasanya ada standby di bis maupun di haltenya. Itu menurut aku oke banget sih pelayanannya . Terus yang aku notice banget, pramusapany a tuh rapi banget, good looking, ramah, helpful banget juga... Kalau ada lansia atau ibu hamil, mereka sigap bantuin, aku	“Semua pramusapa juga sopan bahkan di jam yang sibuk tetap memberikan pelayanan yang terbaik dan juga mereka sangat cepat tanggap apalagi kalau ada prioritas para staf memastikan semua prioritas mendapat akses dan haknya”	“Untuk sopan santun mereka sudah <i>top notch</i> ya, sudah bagus dan mereka sangat supel kalau liat kita kaya linglung gitu mereka langsung bantu”	Dimensi <i>Self Esteem</i> menjelaskan bagaimana setiap pramusapa yang berada sebagai garda terdepan ditempatkan sesuai “<i>the right man on the right place</i>” hal ini ditunjukkan melalui sikap percaya diri, kesetaraan pelayanan, serta pembekalan kompetensi yang diberikan kepada setiap pramusapa. Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada sejumlah pengguna menyampaikan petugas Pramusapa Transjakarta telah memberikan pelayanan yang sopan, ramah, rapih dan tanggap terhadap kebutuhan pengguna, terutama bagi kelompok prioritas ini menunjukkan kesiapan Pramusapa sebagai garda terdepan pelayanan Transjakarta. Dari sisi pemberi layanan sejumlah staf pramusapa menjelaskan adanya pelatihan yang dilakukan secara rutin untuk menyempurnakan

		mendapat pelatihan dan pembekalan sebelum ditempatkan agar mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar dan etika pelayanan publik”			juga ngerasa sekarang jauh lebih nyaman dan aman dalam menggunakan Transjakarta”			kualitas pelayanan yang ada.
	Exceed Expectation	“Kalau untuk Pramusapa Transjakarta sendiri, khususnya yang berada di lapangan itu kita pasti memikirkan bagaimana kepuasan pelanggan itu sendiri, jadi walaupun terdapat kekurangan dalam pelayanan	“Pengalaman saya selama menjadi pramusapa itu happy karena setiap hari saya bertemu banyak orang dengan karakteristik yang berbeda-beda, penumpang	“Dalam menjaga semangat kerja petugas, apresiasi juga diberikan kepada staf dan pramusapa melalui <i>Omni Channel</i> sebagai wadah umpan balik. Melalui mekanisme ini, terus dilakukan perbaikan agar	“Selama menggunakan TransJakarta sendiri aku cukup sering mengalami keterlambatan bus dan juga kaya sering berasa crowded banget bener bener, apalagi kalau <i>rush hour</i> yaitu gabisa di hindari,	“Pengalaman selama menggunakan TransJakarta ini cukup menyenangkan, semua staf itu sangat membantu kalau missal kaya kita gatau rute	“Kalau di komperirasi dengan transum lainnya menurut aku TransJakarta paling oke selain MR, karena di TransJakarta itu ada security-nya, stafnya yang bisa kontrol	Dalam dimensi ini mencerminkan bagaimana upaya penyesuaian standar pelayanan dengan harapan masyarakat sebagai penerima layanan. Melalui wawancara yang dilakukan diketahui bahwa TransJakarta telah memberikan pelayanan yang memenuhi harapan pengguna dan mampu mempersingkat waktu perjalanan. Namun demikian sejumlah pelanggan juga menjelaskan kendala yang dialami pada kepadatan penumpang khususnya pada jam sibuk, hal ini dikarenakan besarnya minat masyarakat

		pasti akan kami perbaiki. Kemudian kami juga tentu berusaha untuk selalu professional dan menekankan prinsip memanusiakan manusia jadi berusaha memberi yang terbaik sebagai pelayanan publik”	semua juga menyenangkan semua buat nyaman jadi saya ikutan nyaman	pelayanan yang diberikan dapat melebihi harapan pelanggan”	jadi mungkin bisa dibenerin sistemnya supaya lebih <i>real time</i> . Sebenarnya mungkin untuk jumlah armada itu bisa dibilang banyak tapi karena volume penumpang ya juga banyak bengen jadi menurut aku mungkin bisa ditambah supaya ga lama nunggu dan terlalu padat juga”	atau mungkin nomor bus mereka sangat membant u. Selama menggunakan juga selalu aman dan selama ini gapernah mengalami keterlambatan bus yang parah jadi sudah cukup bagus”	kita dan mengatur dengan baik dan Transjakarta ini punya jalur sendiri di wilayah Jakarta Selatan jadi mampu mempersingkat waktu perjalanan juga”	dengan Transjakarta. Sementara itu, dari sisi pelayanan menjelaskan pihak Transjakarta terus berusaha meningkatkan kualitas dengan perbaikan, menekankan profesionalitas dan prinsip memanusiakan manusia dalam memberikan pelayanan sehingga dapat sesuai mampu memberikan kepuasan dan kenyamanan bagi pelanggan.
	Recovery	“Kalau untuk kendala yang paling sering terjadi itu terkait dengan keterlambatan	“Apabila terjadi kendala seperti mesin tap-in tap-out yang tidak	“Kendala yang paling sering itu keterlambatan bis, karena arenya bareng sama	“Aku pernah ngalamin kendala terkait pemotongan saldo dari sistem yang	“Mungkin kendala yang dialami itu kepadatan dalam bus	“Kalau untuk kendala mungkin menurut saya itu bukan	Dimensi ini menjelaskan bagaimana terdapat perbaikan melalui umpan balik untuk penyesuaian tujuan. Dalam hal ini Transjakarta menggambarkan kemampuan dalam menangani kendala yang

		n bus serta mungkin keterbatasan tempat yang kurang, walaupun kalau dilihat memang halte CSW ini tempat yang besar, tapi itu kita maklumi karena setiap dua minggu sekali kita mengalami kenaikan pelanggan kisaran 0,28% - 1,5% jadi paling kita melakukan perawatan dan perbaikan di fasilitas supaya mereka merasa nyaman terutama di	berfungsi kita langsung buat laporan dan ga usah nunggu lama langsung diperbaiki. Kalau ada kerusakan atau keluhan yang berkaitan dengan inventaris halte itu bakal ada orang dari kantor yang ngecek ke lapangan secara langsung dan berkala semua dilakukan pengecekan untuk	jalur reguler jadi ga terlalu steril, kalau sudah jam pulang kantor biasanya akan sangat ramai, jadi kami itu biasanya berkoordinasi dengan departemen pengendalian untuk meminta satu unit bus untuk mengangkut sebagian penumpang jadi departemen ini nanti yang menentukan apakah diperlukan atau tidak, supaya tidak terjadi penumpukan di halte dan memastikan situasi tetap	top up kartu, duit aku keluar 50 ribu. Aku langsung bilang sih ke petuhas dan sebenarnya pihak Transjakarta nge-handlenya cukup bagus, cuman emang prosesnya lama aja sih, kaya kurang lebih 4 hari proses refundnya waktu kejadian di aku kemaren. Mungkin hal kaya gini bisa diperbaiki lagi ya, di dibagusin lagi lah”	ya, apalagi kalau di jam sibuk itu bener bener penuh. Biasanya kalau di jam sibuk itu pasti pramusapa untuk kasih peringatan kaya ngasih tau tapi balik lagi kalau udah di jam cape, mungkin beberapa orang udah ga dengerin kata petugas lagi sih”	sepenuhnya kesalahan TransJakarta tapi karena jalur reguler, contohnya kaya ada pembangun an yang bikin jalan sekitar sempit, aatau banjir. Menurut saya tujuan menggunakan Transportasi umum itu untuk mengurangi kemacetan kan ya, jadi mungkin pemkotnya juga bisa memperbaiki, karena kalau pemkotnya	terjadi selama proses pelayanan, hal ini ditunjukan dari pengalaman yang disampaikan oleh sejumlah pengguna dengan penanganan yang diberikan sebagai upaya pemulihan. Di sisi internal, pihak Transjakarta menjelaskan adanya mekanisme penanganan melalui pelaporan ke departemen terkait dan juga perawatan halte secara rutin untuk memastikan kebersihan, kenyamanan, dan juga keberlangsungan operasional layanan. Upaya ini menjadi komitmen dalam menjaga kualitas pelayanan dan peningkatan kepercayaan pengguna terhadap TransJakarta.
--	--	---	---	--	--	--	--	--

		area sarana dan prasarana”	memastikan kelancaran operasional”	kondusif”			bener pasti Transhajarta akan align gitu jadi harus dari pusat pemerintah daerahnya sendiri sih”	
	Vision	“Kalau untuk di halte itu biasanya kami selalu menyiapkan <i>Main Power</i> yang jumlah tenaga ini mencapai 14 personil dan hanya ditempatkan di halte ini paling dilakukan refreshment <i>shift</i> ada untuk tetap menjaga performa. Selain itu, terdapat kerjasama	“Inovasi yang dilakukan oleh TransJakarta berfokus pada peningkatan kenyamanan dan daya tarik bagi masyarakat agar beralih menggunakan transportasi umum. Upaya tersebut terlihat dari perbaikan fasilitas	“Sebagai koordinator halte kami biasanya sudah mengetahui jumlah personel dan kekuatan pramusaka di lapangan untuk hari esok, jadi sekiranya dilihat besok kayanya akan ramai dan sekiranya kekuatannya kurang kita langsung berkoordinasi	“Menurut aku mereka sudah sesuai dan professional ya untuk pelayanannya, cuma memang ada beberapa kaya supir yang suka ngebut atau ugal gitu, tapi sisanya semua okay dan pelayanan yang ada saat ini juga cukup sesuai dengan slogannya	“Kalau menurut aku semua petugas itu sudah berorientasi kepada kepuasan penumpang ya, apalagi kalau lihat beberapa petugas yang semangat, selalu senyum dan ngasih arahan	“Budaya kerja yang ada di Transjakarta sudah oke banget dan sesuai dengan Visinya ya menghubungkan kehidupan Jakarta karena TransJakarta inikan sudah sampai ke wilayah Cibubur ke Bogor juga ya”	Dimensi Vision menunjukan bagaimana rencana jangka panjang dilakukan untuk kebutuhan pelayanan, dalam hal ini TransJakarta berorientasi pada visinya, yaitu, “ <i>Menghubungkan kehidupan Jakarta</i> ” dengan terus menghadirkan layanan Transportasi yang terintegrasi. Berdasarkan hasil wawancara, diketahui bahwa sejumlah informan menyampaikan bahwa visi tersebut telah tercermin melalui berbagai inovasi dan ekspansi layanan yang dilakukan, di mana Transjakarta mampu menjangkau berbagai wilayah di sekitar Jakarta dan berkolaborasi dengan pihak MRT, LRT dan KAI sehingga memudahkan masyarakat dalam melakukan perpindahan dan

		dengan vendor seperti Angkasa Pura Suport, dimana mereka itu memastikan ketersediaan personil mencukupi kebutuhan di hari tertentu, sehingga pelayanan tetap berjalan dengan baik bahkan pada saat peak season juga”	seperti halte yang lebih nyaman, penggunaan pendingin udara di setiap bus, serta penambahan fitur seperti TJ Radio. Melalui berbagai inovasi ini, TransJakarta diharapkan dapat terus meningkatkan minat masyarakat dalam menggunakan layanan transportasi publik secara berkelanjutan.	dengan koordinator wilayah untuk mencari solusinya bagaimana supaya tenaganya yang dibutuhkan terpenuhi dan memastikan semua staf siap dan tidak kewalahan untuk memberikan pelayanan di hari esok.	<i>connecting Jakarta</i> karena sekarang TransJakarta ini juga sudah melakukan ekspansi ke beberapa wilayah di luar Jakarta ya bahkan jadi sangat mempermudah masyarakat dalam melakukan mobilitas.	walaupun kaya cape itu jadi energinya kekiriman dan aku jadi bahagia ya liatnya. Dan TransJakarta ini juga sangat menghubungkan kota Jakarta menurut saya sudah sesuai dengan visinya”		memenuhi kebutuhan mobilitas. Di sisi operasional, transjakarta telah melakukan persiapan tenaga secara matang guna menjaga performa pelayanan. Selain itu kerja sama dengan pihak vendor turut dilakukan untuk membantu pemenuhan kebutuhan operasional Transjakarta, sehingga pelayanan dapat terus berjalan dengan baik dan konsisten sesuai dengan visi organisasi.
	Improve	“Tentunya	“Setiap	“TransJakarta	“Kalau	“Mungkin	“mungkin	Dimensi ini menjelaskan

		terdapat penyempurnaan pelayanan yang dilakukan dari adanya evaluasi yang dilakukan secara rutin, evaluasi ini dilakukan melihat bagaimana kendala yang ada sehingga dibutuhkan perbaikan yang didapat melalui pelatihan. Dan mungkin sama halnya dengan perbaikan fasilitas yang bisa dibilang kurang ya”	minggu, petugas pramusapa mengikuti kegiatan apel atau briefing, disana itu kita evaluasi keluhan apa yang terjadi dan langkah apa yang harus dilakukan supaya lebih baik, kita mencari solusi bersama lah, nanti korwil atau korlap bisa kasih masukan juga supaya lebih baik lagi pelayanannya gitu”	tentu terus melakukan inovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan, salah satunya melalui, OmniChannel yang digunakan sebagai wadah untuk menyalurkan aspirasi, kritik dan saran untuk semua pengguna bisa melalui channel itu. Kita juga terus melakukan evaluasi rutin untuk menyalurkan aspirasi, dan memperbaiki pelayanan yang sekiranya kurang”	sekarang itu banyak halte yang baru diperbaharui dan menurut aku itu sudah baik, bersih, keliatannya juga lega da sempit, jadi enak digunakan juga tapi ya tetep kalau lagi jam sibuk gitu tetap penuh, tapi ga di semua halte ya hanya di halte tertentu. Kalau untuk sistem juga udah jauh lebih baik sekarang, karena mereka cukup cepet juga update di sosial media kaya	menurut aku bisa diperbanyak ya armada bus nya karena pengguna juga banyak, terutama di jam jam sibuk”	bisa improve ya untuk berkolaborasi kedepannya bersama pemerintah daerah setempat dan juga dalam hal tapping mungkin bisa diperbaiki, kalau di dalam ya fasilitas umum ya mungkin bisa diperbaiki juga”	bagaimana upaya pengembangan dan perbaikan yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Melalui wawancara yang dilakukan, pihak Transjakarta menjelaskan bagaimana penyempurnaan pelayanan dilakukan dengan adanya evaluasi secara rutin untuk mengetahui kendala dan perbaikan yang dibutuhkan untuk menanganinya. Tidak hanya itu pihak Transjakarta juga menyediakan OmniChannel sebagai sarana untuk menyampaikan aspirasi, saran dan kritik dari para pengguna untuk memperbaiki pelayanan yang kurang. Di sisi pengguna informan menjelaskan adanya perbaikan dan pembaharuan yang dilakukan di berbagai halte dan peningkatan kenyamanan ruang tunggu. Meski demikian beberapa pengguna menyarankan adanya penambahan armada dan perbaikan pada fasilitas tapping untuk efisiensi waktu. Secara keseluruhan dimensi ini menunjukkan komitmen
--	--	--	--	--	--	--	---	---

					missal kalua ada demo gt dan beberapa rute tutup jadi langsung ada info dan cari rute lain”			Transjakarta dalam optimalisasi pelayanan dan inovasi teknologi sebagai sarana aspirasi.
	Care	“Pelayanan yang sudah ada harus dijaga kualitasnya dan terus dilakukan perbaikan agar pengguna lebih semakin puas, karena sebagai <i>public servive</i> atau penyedia layanan publik, petugas juga menekankan pentingnya memberikan kesan yang baik kepada	“Selama menjadi pramusapa itu ada pelanggan tetap disabilitas daksa yang seminggu bisa 3 kali, jadi secara fisik sudah tidak bisa menopang dan sudah susah ngomong juga. Semua petugas disini udah kenal jadi selalu kalau dia dari halte	“Kalau kita melihat ada penumpang yang terlihat kebingungan biasanya kita langsung hampiri dan tanyakan apakah memerlukan sesuatu atau mungkin tanya arah yang mau dituju jadi langsung kita bantu dan samperin kak”	“Aku pernah punya pengalaman ngeliat ada lansia gitu kaya kebingungan dan pramusapa yang ad aitu bener bener menjelaskan dengan mudah, <i>to the point</i> jadi mudah diterima dan dimengerti, menurut aku itu bagus banget jadi mereka memberi arah yang ga bikin bingung dan	“Saya ada pengalam an jadi bus yang saya gunakan ini nabrak atau di tabrak dan lumayan parah, tapi kita ngga di turunin di pinggir jalan, kita tetep dilanjut sampe halte terdekat dan diturunin di situ	“Saya pernah numpahin kopi di TransJakart a dan itu kondisinya lumayan <i>hectic</i> jadi ya lantai licin juga tapi semua staf sangat membantu “	Dimensi ini menekankan kepedulian dan empati yang ditunjukkan oleh petugas Transjakarta sebagai pemberi layanan kepada pengguna, hasil wawancara menunjukan pengalaman positif, di mana petugas dengan sigap memberikan arahan yang jelas, menenangkan situasi ketika terjadi insiden di perjalanan, serta membantu pengguna yang mengalami kendala di area layanan. Hal ini menunjukkan bahwa petugas TransJakarta tidak hanya menjalankan tugas administratif, tetapi juga mengedepankan aspek emosional dan rasa tanggung jawab sosial terhadap pengguna. Dari sisi operasional menekankan pentingnya memberikan kesan yang baik dan insiatif dalam memberikan bantuan kepada pengguna yang

		para pengguna”	sebelumnya udah naik udah di info. Pelanggan ini bilang lebih nyaman naik Transjakarta, karena petugas sudah kaya keluarga, hal kaya gini buat saya semakin semangat gitu”		cepat”	kita nunggu bus selanjutnya dan pramudi menyelesaikan masalah sedangkan kita nunggu bus lain”		membutuhkan
	Empower	“TransJakarta memberikan pelatihan yang dilakukan secara berkelanjutan setiap semester dengan tujuan	“Kami sudah diberikan pelatihan agar mampu menghadapi kondisi tertentu, misal ada kebakaran itu kita bisa	“Karena halte kuning ini dekat dengan pusat kota, biasanya jika ada demo kita udah dapet informasi dahulu kemudian langsung diteruskan ke	“Sejauh ini pramusapa yang ada itu sudah profesional, dan aku sendiri selama ini menggunakan Transjakarta belum pernah	“ Selama menggunakan TransJakarta menurut saya sikap petugas sudah memuaskan baik di bus dan di	“Saya sering lihat mereka seperti memotret kondisi halte lalu mengirimkannya melalui <i>WhatsApp group</i> , jadi	Empower menjelaskan bagaimana kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan publik secara optimal. Melalui wawancara diketahui bahwa Transjakarta secara konsisten memberikan pelayanan dengan tujuan menyempurnakan pelayanan dan juga peningkatan sumber daya manusia. Kemudian setiap pramusapa memiliki sistem komunikasi yang

		penyempurnaan pelayanan. Pelatihan ini dilakukan untuk meningkatkan sumber daya manusia yang tersedia sehingga selalu berusaha memberikan pelayanan yang lebih baik”	tau cara penggunaan apar dan juga langkah-langkah pengarahannya yang dilakukan. Namun, jika situasi tidak dapat ditangani kita harus langsung melakukan laporan ke atasan seperti koordinat wilayah”	semua pramusapa yang ada terkait mungkin adanya peralihan rute supaya saat hari h semua pramusapa sudah siap dan mampu memberikan arahan yang baik ke pelanggan”	menyampaikan kritik, tapi setau aku itu memang ada sarana yang disiapkan untuk saran dan kritik, aku pernah liat di stiker layanan terus juga ada call center juga”	halte tapi mungkin kalau udah jam sibuk walau petugas udah teriak-teriak tetep aja”	dari situ mereka bisa tahu keadaan operasional atau kondisi di halte lainnya”	jelas untuk memastikan kondisi halte dan pelayanan berjalan dengan baik terutama dalam menghadapi kondisi tak terduga seperti kebakaran dan demo. Di sisi pengguna, informan menjelaskan kemampuan petugas dalam memberikan arahan yang jelas dan komunikasi yang efektif, sehingga setiap petugas memiliki kemampuan, kepercayaan diri, serta tanggung jawab dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.
Faktor pendukung dan pemahaman	Faktor Kesadaran	“Sebagai <i>Public Service</i> tentu kita pramusapa ini harus mendahulukan para pelanggan terlebih dahulu, jadi	“Saya sangat berharap pelanggan saya dapat puas, senang, dan nyaman terhadap pelayanan dan juga	“Harapan kami sebenarnya tidak muluk-muluk, hanya ingin agar masyarakat tetap setia menggunakan layanan TransJakarta.	“Semua staff menurut aku sudah sangat membantunya, mereka benar benar ramah dan cepet tanggap juga dan pelayanannya menurut aku	“Pramusa pa yang ada sudah memberikan pelayanan yang mencerminkan standar pelayanan	Udah cukup sih, kayaknya nggak terlalu ada yang harus diubah. Cuma ya lebih solutif aja sih. misalnya	Berdasarkan wawancara yang dilakukan, diketahui tingkat kesadaran yang tinggi terhadap masyarakat dan adanya tanggung jawab serta profesionalitas petugas dalam upaya menjaga kepuasan pengguna. Dalam hal ini informan menilai adanya kesadaran yang tinggi terhadap penumpang, meski masih terdapat beberapa petugas yang

		sebagai koordinator saya selalu mengingatkan kepada petugas untuk tetap profesional dan tidak membawa permasalahan pribadi yang dapat mempengaruhi pelayanan kedepannya. Jadi diingatkan terus terhadap Profesionalitas, penguasaan diri dan kontrol emosi juga”	fasilitas yang ada, tentu staf atau pramusapa akan berusaha lebih baik lagi supaya disenangi oleh pengguna juga”	Kami juga menyadari masih ada kekurangan, namun kami yakin TransJakarta akan terus berupaya melakukan evaluasi dan berinovasi untuk menjadi lebih baik kedepannya.”	sudah baik, cumin tadi ya mungkin beberapa pengemudi kadang ugal tapi sisanya sudah bagus menurut saya”	tapi da beberapa yang memang belum, mungkin masih bete kali ya tapi jarang aku temuin juga sih yang kaya gitu”	banyak orang yang nanya atau apa, tapi ya balik lagi sebenarnya. yang harus dilihat kan sebenarnya pangkot lagi dan juga ini ya, karena kan yang dilayani mereka tuh bukan 100-200 orang, tapi ribuan gitu dan menghadapi itu butuh mental yang besar gitu. jadi gue gak mau banyak-banyak mau.	terlihat kurang sigap. Di sisi pemberi layanan, pihak koordinator halte menekankan pentingnya profesionalitas dan tidak membawa permasalahan pribadi yang mampu mempengaruhi kualitas pelayanan dan berupaya untuk terus menjadi lebih baik kedepannya.
	Faktor Aturan	“Kalau untuk	“Tentu kita	“Untuk SOP	“Sebetulnya	“Menurut	“Beberapa	Faktor ini berkaitan dengan

		prosedur atau standar khusus itu kita semua sama ya di seluruh TransJakarta, seperti skema 3 2 1, harus humble dengan pelanggan, peduli dengan pelanggan, keterjangkauan dan juga kesetaraan itu semua sesuai dengan standar sop dan tidak ada perbedaan”	sebagai pramusapa memiliki SOP-nya tersendiri dan itu juga diberikan pembekalan terkait SOP di masa pelatihan”	semua sama tidak ada perbedaan. Di TransJakarta sendiri itu terdiri atas berbagai departemen, untuk pelayanan seperti pramusapa dan halte sendiri itu masuk di kategori departemen pelayanan operasional, untuk armada sendiri itu masuknya di departemen pengendalian, kalau untuk perawatan fasilitas sarana dan prasarana masuk ke departemen sarana dan prasarana”	saya nggak tau SOP-nya bagaimana tapi menurut saya mereka sangat sopan dan benar benar kenceng SOP-nya jadi mereka tuh nggak yang Cuma beberapa staf yang kaya ramah tapi semua sangat sopan dan ramah”	aku semua pramusapa sudah sesuai dengan SOP, karena yang tadi aku bilang mereka benar-bener <i>all out</i> dalam memberikan pelayanan jadi kaya yang tadinya aku cape liat mereka happy happy jadi ikut bahagia”	staf sudah disiplin misalnya, itu kan itu balik. Dalam artian dia tuh kayak tahu apakah ini masih muat atau sebenarnya dimuat-muat atau sebenarnya memang masih cukup atau mungkin ini bisa dia masih ngasih cara gitu dan juga bisa tegas ke orang yang memaksakan. Biasanya kan orang yang masih pengen loncat	keberadaan Standar Operasional Prosedur yang menjadi pedoman dan bersifat mengikat bagi para petugas dalam menjalankan tugasnya. Sejumlah informan internal menjelaskan adanya pelaksanaan SOP yang ketat yang berlaku secara seragam. SOP ini mencakup skema 3 2 1, keramahan, keterjangkauan dan juga kesetaraan pelayanan bagi seluruh pengguna. Sedangkan dari sisi pengguna, sejumlah informan merasakan adanya penerapan SOP melalui sikap petugas yang sopan, tegas, rapih, dan disiplin dalam mengatur kondisi halte dan bus. Hal ini menunjukkan adanya penerapan aturan yang konsisten dengan tujuan menciptakan pelayanan yang nyaman dan aman.
--	--	--	---	---	--	---	---	---

							padahal sebenarnya udah nggak muat gitu. Jadi staf bisa ngaturinya dan tegas”	
	Faktor Pendapatan	Dalam menjaga semangat kerja dan juga kualitas para staff kita sebagai koordinator biasanya memberikan motivasi dan juga <i>reward</i> , biasanya ini disediakan oleh perusahaan penyedia atau vendor dan juga bisa dari koordinator lapangan pribadi. Kita juga	“Saya setiap harinya bertemu dengan banyak karakter orang yang berbeda-beda, dan semuanya di sini kita buat nyaman, jadi dia juga nyaman. Karena ketemu petugas di sini sudah kayak keluarga, jadi bikin	“Dalam menjaga semangat petugas itu bisa juga disalurkan melalui apresiasi kepada para staf dan pramusapa melalui omnichannel sebagai wadahnya, jadi terus terdapat perbaikan untuk memberikan pelayanan yang sesuai”	-	-	-	Faktor pendatan menggambarkan sejauh mana motivasi kerja petugas dapat mempengaruhi kualitas pelayanan. Hasil wawancara yang dilakukan dengan kepala halte dan juga koordinator wilayah menjelaskan terdapat <i>reward</i> sebagai bentuk apresiasi dan penghargaan bagi setiap staf, penghargaan ini dapat diberikan melalui vendor dan juga koordinator yang bertugas. Dukungan moral juga turut disampaikan untuk membangun semangat kerja dan lingkungan kerja yang positif.

		memberikan motivasi untuk lebih baik dan jangan cepat merasa puas dengan hal yang sudah didapat saat ini gitu”	happy”					
	Faktor Ketanggapan	“Terkait ketanggapan dalam kondisi tertentu itu pasti kita tetap harus sesuai dengan arahan pusat ya, tapi yang paling penting adalah mengutamakan keselamatan pelanggan dan tentu petugas juga. Kalau untuk kondisi	“Dalam menghadapi situasi darurat seperti kebakaran, langkah pertama yang dilakukan tentu mengaman kan pelanggan yang ada dan juga kita memberika n arahan untuk keluar melalui	“Jadi kami selalu memantau kondisi halte, sekiranya kita melihat bahwa tidak memungkinkan untuk menampung semua pelanggan yang ada kita langsung berkoordinasi dengan departemen terkait, kita informasikan seperti ‘Pak ini di halte simpang	“Komunikasi ke pengguna atau penumpang sudah bagus banget, mereka sopan dan cepat tanggap juga ya kaya aku pernah kebingungan gitu dan arahan dari pramusapa ini <i>to the point</i> langsung membantu”	“Pramusa pa ini biasanya kalau melihat ada penumpang yang kesulitan kaya prioritas langsung teriak untuk minta bangku, apalagi kalau jam berangkat kerja itu biasanya ada yang	“Menurut saya masih terdapat beberapa staf yang kurang mengerti terkait rute, kadang juga jadi lebih tau kita, tapi mungkin memang semua ya”	Faktor ini mencerminkan kemampuan petugas dalam merespon kondisi darurat. Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa Transjakarta telah membangun sistem koordinasi yang baik di lapangan untuk menghadapi berbagai situasi. Hal ini disampaikan oleh informan terkait bagaimana sistem yang dilakukan dan koordinasi dengan berbagai departemen yang membidangi tugas masing-masing dan arahan yang diberikan, seperti adanya keadaan, kepadatan halte, serta adanya keadaan darurat seperti kebakaran yang terjadi di sekitar halte. Informan juga menjelaskan pentingnya menjaga keselamatan pengguna

		seperti cepat tanggan terhadap kebutuhan penumpang, seperti mungkin ada pelanggan prioritas itu pasti kita sudah berkoordinasi dengan halte pertama dia naik, jadi kita sudah tau dan sigap juga”	pintu darurat, kalau masih memungkinkan untuk dipadamkan kita bisa langsung tapi kalau tidak segera hubungi koordinator”	kuningan kondisi halte sudah terlalu penuh’ ‘Okay nanti saya kirimkan bus kosong menuju kesana” gitu untuk istilahnya sapu bersih supaya tidak terlalu menumpuk jadi tidak terlalu penuh dan nyaman untuk pengendara lainnya.		gamau kasih tapi petugas langsung samperin ke anak muda dan bilang ‘maaf boleh minta bangkunya’ gitu		dan petugas berada di lokasi. Sedangkan dari sisi pengguna menyampaikan ketanggapan yang diberikan dan arahan yang secara langsung untuk memastikan komunikasi berjalan dengan efektif, meskipun masih terdapat petugas yang belum memahami rute secara detail. Hal ini menegaskan bahwa ketanggapan menjadi salah satu aspek penting dalam menjaga kualitas dan kepercayaan publik terhadap Transjakarta.
	Faktor Sarana dan Prasarana	“Kalau untuk fasilitas sarana dan prasarana itu kita ada <i>maintenance</i> yang dilakukan secara rutin, karena kita men- <i>service</i> pelanggan	“Kebersihan halte dilakukan setiap hari oleh petugas khusus, supaya halte selalu bersih dan nyaman juga untuk	“Kalau untuk perawatan halte seperti kebersihan toilet, ruang tunggu itu dilakukan perawatan setiap hari karena itu kan menyangkut dengan	“ Mungkin di beberapa halte bisa dilakukan perawatan ya, jadi jangan hanya di sentral jakartanya aja, tapi daerah-daerah yang	“Kalau menurut aku sih cukup memadai tapi da beberapa halte yang harus diperbaiki karena aksesnya	“Kalau untuk fasilitas yang ada sebenarnya sudah memadai ya, hanya mungkin alat tapping ini suka lama jadi	Faktor sarana dan prasarana berkaitan dengan kondisi halte dan fasilitas yang tersedia baik dalam halte dan juga armada. Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa perawatan halte dilakukan secara rutin, kebersihan area dilakukan setiap hari untuk memastikan kenyamanan pengguna dalam menunggu. Namun jika terdapat kerusakan terdapat prosedur

		supaya mereka nyaman di area saran dan prasarana pendukun, jadi ya kita melakukan <i>service</i> seperti kipas angin, area tunggu dan digital signage juga kita pastikan aman, untuk operasionaln ya juga selalu serah terima per siftnya jadi pelayanan berjalan aman”	para peenumpun g. Untuk fasilitas sarana dan prasarana juga rutin dicek oleh petugas jadi kalau ada kerusakan lanngsung lapor supaya ditangani”	kenyamanan ya. Tapi kalau untuk kerusakan itu kita tetap melalui prosedur pelaporan dulu nanti departemen terkait sarana dan prasara akan memberikan tim khusus yang akan menindaklanju ti dan melakukan perbaikan”	dipingggir juga kadang ada yang tangganya udah bolong-bolong jadi diperhatikan lagi ya”	yang susah dan ada juga yang gada pembatas jadi kaya kurang nyaman untuk nunggu disitu”	kadang bikin antrian yang panjang jadi bisa diperbaiki mungkin supaya masyarakat juga lebih cepat, mudah dan efisiensi waktu juga ya”	pelaporan terlebih dahulu ke departemen terkait yang kemudian akan ditindaklanjuti. Sedangkan dari sisi pengguna menyampaikan adanya perawatan dan fasilitas yang memadai, meskipun terdapatbeberapa halte yang berlokasi pinggiran yang memerlukan perbaikan akses dan ruang tunggu yang nyaman. Petugas juga melakukan serah-terima yang dilakukan saat pergantian sift untuk memastikan layanan tetap aman dan berfungsi dengan baik. Faktor sarana dan prasarana ini menjadi komponen yang penting untuk menciptakan pelayanan publik yang edisien, aman dan nyaman bagi seluruh pengguna.
--	--	---	---	---	---	---	---	--

Lampiran 4 Dokumentasi Wawancara

Wawancara informan 1 dengan
Koordinator Halte CSW
(16 Oktober 2025)



Wawancara Informan 2 dengan
Pramusapa Halte Adam Malik
(16 Oktober 2025)



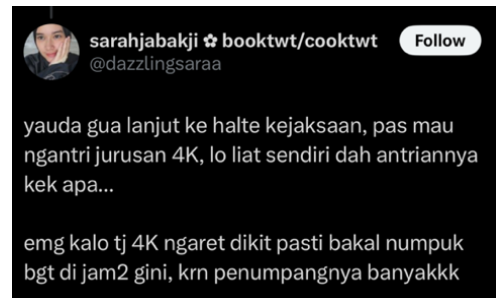
Informan 3 Wawancara dengan Koordinator Wilayah Kuningan Transjakarta dan Kepala Halte (17 Oktober 2025)	
Informan 4 Wawancara dengan pengguna Transjakarta 1 (Koridor 8, 25 Semtember 2025)	
Informan 5 Wawancara dengan Pengguna Transjakarta 2 (Koridor 6, 1 Oktober 2025)	
Informan 6 Wawancara dengan Pengguna Transjakarta 3 (Koridor 8, 8 Oktober 2025)	

Informan 7 Wawancara dengan Pengguna Transjakarta 4 (Koridor 9, 25 September 2025)	
Informan 8 Wawancara dengan Pengguna Transjakarta 5 (Koridor 13, 10 Oktober 2025)	
Informan 9 Wawancara dengan Pengguna Transjakarta 6 (Koridor 13, 20 Oktober 2025)	
Informan 10 Wawancara dengan Pengguna Transjakarta 7 (Koridor 13, 23 Oktober 2025)	

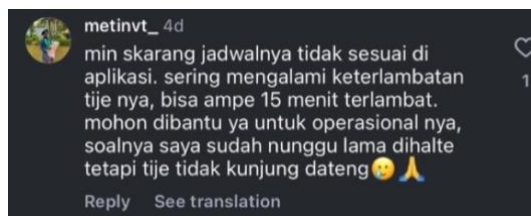
Lampiran 5 Lain yang Relevan



Sumber: Media X @dazzlingsaraa



Sumber: Media X @dazzlingsaraa



Sumber : Kompas.com



Sumber :sumber X @PNaziah

Transjakarta Didenda Rp 3,2 Miliar Tahun 2024, Mayoritas karena Serius Telat

Kompas.com, 15 Januari 2025, 19:24 WIB



Ruby Rachmadina, Fitria Chusna Farisa
Tim Redaksi

Sumber: Instagram @metinvt_ melalui

@Transjakarta.



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan dr. Antretni Sunoyo
Tembalang, Semarang, Kode Pos 50275
Telepon/Faksimile (024) 74654177
Laman: www.fisip.undip.ac.id
Pos-el: fisip@undip.ac.id

Nomor : 00098/UN7.F7/PP/X/2025
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Yth. Kepala Divisi Sekretaris Perusahaan PT Transportasi Jakarta
Jalan Mayjen Sutoyo No. 1, Kebon Pala,
Makasar, Jakarta Timur 13650

Dalam rangka mempersiapkan penulisan Skripsi pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro maka mohon izin untuk melaksanakan penelitian dan mengumpulkan data dengan melakukan wawancara kepada Pihak Manajemen PT Transportasi Jakarta

Adapun nama dan data mahasiswa sebagai berikut:

Nama : ANGELINA AMANDA
Nomor Induk Mahasiswa : 14020122140198
Judul : KUALITAS PELAYANAN TRANSJAKARTA DALAM
MEMENUHI KEBUTUHAN TRANSPORTASI UMUM DI
JAKARTA SELATAN
Alamat Rumah : Jl. Joglo Raya
Alamat Email : angelinamndp@gmail.com
Nomor Telepon : 085156602536

Atas perkenan dan perhatiannya disampaikan terimakasih.

Semarang, 01 Oktober 2025

Dekan

Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin
NIP. 196908221994031003

Lampiran 6 Surat Izin Penelitian