

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai “Inovasi Layanan Transportasi Publik Mikrotrans Jaklingko di Daerah Khusus Jakarta (Studi Kasus Trayek JAK 47)”, dapat disimpulkan bahwa inovasi ini telah memberikan dampak signifikan dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan transportasi publik di Jakarta. Kesimpulan ini dianalisis menggunakan 5 dimensi teori inovasi menurut Rogers (2003), yaitu:

1) Keunggulan Relatif

Mikrotrans Jaklingko memiliki keunggulan dibandingkan sistem transportasi angkutan umum konvensional sebelumnya. Yang menjadi keunggulan utama yakni dari segi biaya, karena mikrotrans memiliki tarif Rp0, *headway* cepat (3 menit saat jam sibuk), integrasi dengan Transjakarta, serta fasilitas dalam unit sudah modern seperti adanya CCTV, GPS, dan menggunakan *running text* LED *telematic* untuk memudahkan pengguna. Keunggulan ini terbukti dengan adanya kepuasan pelanggan yang dilakukan melalui survei oleh PT. Transjakarta dengan hasil “sangat puas”, maka dari itu jumlah penumpang mikrotrans naik signifikan dan dibukukan tahun 2024 telah mencapai 608.000 pelanggan per hari.

2) Kesesuaian

Layanan ini telah disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat dan regulasi transportasi di Jakarta melalui proses perencanaan yang melibatkan Dinas Perhubungan, PT Transjakarta, dan operator/koperasi. Kebijakan seperti uji emisi, tarif parkir progresif, dan pembatasan usia kendaraan juga diterapkan untuk mendorong masyarakat agar menggunakan transportasi publik yang sudah disediakan pemerintah melalui Kerjasama dengan PT Transjakarta. Selain itu, peningkatan dan pengembangan fasilitas seperti rambu bus stop,

penyediaan kursi prioritas pada unit mikrotrans, dan pelatihan pramudi ialah bentuk upaya untuk menciptakan layanan transportasi yang lebih berkualitas, aman, dan nyaman bagi seluruh pengguna, sesuai dengan standar pelayanan minimal yang ditetapkan.

3) Kerumitan

Meskipun inovasi ini menawarkan berbagai keunggulan, masih terdapat beberapa kendala teknis yang membuat pengguna mengalami kesulitan, seperti mesin *tap-in* dan *tap-out* yang terkadang *error*. Meskipun masih terdapat kendala *error* saat *tap-in* dan *tap-out*, PT Transjakarta saat ini sedang berupaya untuk menyeragamkan mesin *reader* di setiap unit Mikrotrans, sehingga sistem pembayaran dapat berfungsi lebih optimal, lebih mudah dipahami dan digunakan oleh masyarakat, sehingga meminimalkan hambatan bagi pengguna.

4) Kemungkinan Dicoba

Dalam dimensi kemungkinan dicoba, terdapat inovasi layanan Mikrotrans Jak 47, yaitu AMARI (Angkutan Malam Hari), yang diuji coba selama 3 bulan sebelum akhirnya diresmikan. Selama periode uji coba, PT Transjakarta wajib memberikan laporan kepada Dinas Perhubungan untuk evaluasi. Dinas Perhubungan akan menilai apakah laporan tersebut menunjukkan respon positif, dan jika demikian, mereka akan mengeluarkan Surat Keputusan (SK) atau berita acara yang menandakan layanan telah diresmikan. Namun, sayangnya, ketiga informan pengguna Mikrotrans yang diwawancarai tidak mengetahui adanya layanan AMARI, yang menunjukkan bahwa sosialisasi layanan ini masih belum dilakukan secara masif, sehingga kurang mencapainya pemahaman masyarakat mengenai layanan baru tersebut.

5) Kemudahan Diamati

Inovasi ini telah memberikan dampak nyata yang dapat diamati, dibuktikan dengan penurunan kemacetan di Jakarta sebesar 10% pada tahun 2024.

Selain itu, PT Transjakarta terus mengembangkan sistem dengan rencana penyeragaman mesin *tap-in* dan *tap-out* yang ditargetkan selesai pada Juni 2025 kepada seluruh unit mikrotrans di Jakarta. Namun, masih ada kendala dalam optimalisasi layanan, sehingga perlu dilakukan peningkatan pemahaman masyarakat melalui sosialisasi yang lebih intensif.

Secara keseluruhan, inovasi layanan Mikrotrans telah membawa perubahan positif dalam sistem transportasi publik di Jakarta, sesuai dengan dimensi teori yang ada, serta terlihat juga dampak yang dapat diamati, seperti peningkatan jumlah penumpang dan penurunan kemacetan. Namun, masih terdapat kendala dalam aspek kemungkinan dicoba, di mana kurangnya sosialisasi membuat layanan baru seperti AMARI yang kurang dikenal oleh masyarakat. Selain itu, pada dimensi kemudahan diamati masih dalam tahap optimalisasi, khususnya dalam penyeragaman sistem *tap-in* dan *tap-out* yang ditargetkan selesai pada tahun 2025.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa langkah yang harapannya dapat dipertimbangkan sebagai perbaikan dan dapat menjadi masukan bagi PT Transjakarta dan Dinas Perhubungan (Dishub) untuk meningkatkan kualitas layanan transportasi publik, khususnya pada layanan Mikrotrans Jaklingko di trayek JAK 47:

5.2.1 Saran Praktis

1) Meningkatkan Sosialisasi Layanan Baru

PT Transjakarta dan Dinas Perhubungan perlu meningkatkan sosialisasi layanan inovatif, seperti AMARI, agar masyarakat lebih memahami dan memanfaatkannya secara maksimal. Hal ini sejalan dengan dimensi Kemungkinan dicoba yang menjadi temuan, bahwa pengguna belum mengetahui adanya layanan AMARI. Oleh karena itu, sosialisasi dapat dilakukan melalui media sosial dengan cara membuat konten kreatif untuk memperkenalkan layanan terbaru ini atau dengan memposting pada sosial media collaborator dengan sosial media Pemerintah Jakarta atau pihak-pihak terkait.

2) Memperbaiki Teknologi Pembayaran

Untuk mengatasi kendala teknis yang sejalan dengan dimensi kerumitan, khususnya terkait mesin *tap-in* dan *tap-out*, diperlukan evaluasi sistem pembayaran agar lebih stabil dan kompatibel dengan berbagai kartu elektronik.

3) Meningkatkan Pelatihan Pramudi secara Optimal

Meskipun sebagian besar pengguna mengapresiasi sikap informatif pramudi, masih ditemukan keluhan mengenai keramahan beberapa sopir. Hal ini sejalan dengan dimensi Kesesuaian, dimana PT. Transjakarta dan Dinas Perhubungan wajib terus memperhatikan dan melakukan pembinaan berkala agar pelayanan semakin optimal.

5.2.2 Saran Teoritis

- 1) Untuk studi mendatang dapat membandingkan implementasi inovasi transportasi publik di Jakarta dengan kota-kota lain, baik di dalam maupun luar negeri. Hal ini dapat membantu memperkaya perspektif teoretis mengenai bagaimana faktor sosial, ekonomi, dan kebijakan publik mempengaruhi keberhasilan suatu inovasi di sektor transportasi.
- 2) Penelitian mendatang dapat menelaah sejauh mana inovasi layanan Mikrotrans mampu terintegrasi dengan moda transportasi lain seperti Transjakarta, MRT, LRT, dan KRL. Pendekatan *intermodal transportation system* dapat digunakan untuk mengevaluasi efektivitas konektivitas dan dampaknya terhadap peningkatan mobilitas masyarakat.
- 3) Untuk peneliti berikutnya dapat mengevaluasi kinerja layanan mikrotrans studi ini dapat menilai bagaimana prinsip-prinsip seperti transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas diterapkan dalam penyelenggaraan layanan Mikrotrans.