

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terkait optimalisasi layanan BRT Tayo Di Kota Tangerang Pada Tahun 2024 dapat disimpulkan bahwa pengelola telah melakukan optimalisasi padapeningkatan pelayanan BRT Tayo namun masih terdapat kendala yang perlu untuk segera ditindaklanjuti. Optimalisasi tersebut mengacu pada teori Hotniar Siringgoringgo yang menggunakan 3 indikator sebagai alat ukur seperti tujuan layanan, alternatif keputusan, dan sumber daya yang membatasi. Berikut adalah hasil yang didapatkan:

##### 1.) Optimalisasi layanan

Berdasarkan hasil optimalisasi layanan BRT Tayo pada tahun 2024 dapat disimpulkan bahwa optimalisasi yang dilakukan oleh pengelola adalah dengan pengadaan aplikasi Trans Tangerang Tayo untuk memudahkan pengguna mengakses berbagai informasi terkait BRT Tayo. Selain itu karena demand yang cukup tinggi pada waktu tertentu seperti pagi atau sore hari evaluasi headway terus dioptimalkan menjadi 10 menit per armada bus tujuan layanan secara keseluruhan memberikan dampak positif. Meskipun dianggap telah melakukan optimalisasi masih terdapat ruang untuk meningkatkan pelayanan guna memastikan kepuasan pengguna, karena dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala yang cukup mengganggu kenyamanan pengguna seperti kebersihan dan jalur khusus yang belum memadai. Tujuan dari layanan adalah untuk memastikan pelayanan kepada masyarakat untuk memastikan kebutuhan mobilitas untuk berkegiatan dapat tercapai dengan alternatif keputusan yang dipilih secara tepat guna memastikan sumber daya yang terbatas dapat dioptimalkan dan tidak menjadi pembatas dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

## 1. Tujuan Layanan

Berdasarkan penilaian tercapainya tujuan layanan BRT Tayo di Kota Tangerang yang didasarkan pada jawaban Bapak Raymond sebagai Kepala Seksi Divisi Angkutan, Dinas Perhubungan dan Bapak Imad sebagai Kepala Bidang Angkutan Perkotaan, Divisi Angkutan Perkotaan. PT Tangerang Nusantara Global serta supir BRT Tayo (Bapak Gunawan) dan pengguna layanan BRT Tayo (Rayen, Amigo, dan Salsa Fadia) dapat disimpulkan bahwa tujuan pelayanan telah memberikan dampak positif dalam meningkatkan pelayanan sehingga tujuan layanan dapat tercapai dengan baik sehingga berpengaruh terhadap optimalisasi layanan. Terlihat dari efektivitas dan efisiensi sebagai tolak ukur dalam menilai sejauh mana tercapainya tujuan layanan, tujuan layanan berhasil tercapai yaitu untuk memberikan kebutuhan mobilitas masyarakat sebagai pengguna untuk kegiatan sehari-hari. Bapak Gunawan menyoroti terkait beberapa kendala yang dialami selama melakukan operasional layanan BRT Tayo namun menurut pendapat Bapak Gunawan tujuan layanan BRT Tayo sudah efektif dalam memberikan kebutuhan untuk mendukung mobilitas masyarakat berkegiatan. Pengguna aktif layanan BRT Tayo seperti Rayen dan Amigo berpendapat bahwa BRT sudah berjalan sesuai dengan tujuannya yaitu memberikan pelayanan terkait kebutuhan untuk mobilitas berkegiatan seperti berangkat sekolah walaupun terdapat beberapa kendala seperti kebersihan yang perlu dijaga tidak mengurangi pencapaian tujuan layanan tersebut. Pengguna lain seperti Salsa Fadia yang tidak aktif menggunakan layanan BRT Tayo berpendapat bahwa layanan BRT Tayo sudah cukup mencakup kebutuhannya dalam hal mobilitas untuk berkegiatan serta tarif yang relatif terjangkau merupakan salah satu tujuan ia menggunakan layanan BRT Tayo.

Secara keseluruhan, hasil tujuan layanan BRT Tayo dalam meningkatkan pelayanan mencerminkan bahwa layanan ini telah dilakukan secara optimal guna mencapai tujuan yakni memberikan kebutuhan dalam hal pelayanan pengadaan transportasi umum di Kota Tangerang. Respon positif dari staff pekerja dan pengguna menunjukkan bahwa adanya pencapaian tujuan layanan berpengaruh terhadap optimalisasi yang dilakukan oleh pengelola

terkait. Pencapaian tujuan ini sejalan dengan konsep tujuan layanan yang dianggap berhasil apabila mencapai sasaran yang telah ditetapkan.

## **2. Alternatif Keputusan**

Berdasarkan penilaian pengaruh alternatif keputusan terhadap optimalisasi layanan BRT Tayo di Kota Tangerang yang didasarkan pada jawaban Bapak Raymond sebagai Kepala Seksi Divisi Angkutan, Dinas Perhubungan dan Bapak Imad sebagai Kepala Bidang Angkutan Perkotaan, Divisi Angkutan Perkotaan. PT Tangerang Nusantara Global serta supir BRT Tayo (Bapak Gunawan) dan pengguna layanan BRT Tayo (Rayen, Amigo, dan Salsa Fadia) dapat disimpulkan bahwa alternatif keputusan berpengaruh pada peningkatan pelayanan lebih optimal. Respon positif dari staff pekerja dan pengguna menunjukkan bahwa alternatif keputusan merupakan hal yang penting dalam proses optimalisasi. Hal ini didasarkan pada keputusan pengguna untuk memilih layanan BRT Tayo dibandingkan transportasi lain seperti kendaraan pribadi maupun angkutan umum konvensional.

## **3. Sumber Daya Yang membatasi**

Berdasarkan penilaian pengaruh sumber daya yang membatasi terhadap optimalisasi layanan BRT Tayo di Kota Tangerang yang didasarkan pada jawaban Bapak Raymond sebagai Kepala Seksi Divisi Angkutan, Dinas Perhubungan dan Bapak Imad sebagai Kepala Bidang Angkutan Perkotaan, Divisi Angkutan Perkotaan. PT Tangerang Nusantara Global serta supir BRT Tayo (Bapak Gunawan) dan pengguna layanan BRT Tayo (Rayen, Amigo, dan Salsa Fadia) dapat disimpulkan bahwa dengan adanya sumber daya yang terbatas layanan tetap dapat diberikan secara optimal. Walaupun terdapat kendala yang disebabkan oleh sumber daya yang terbatas hal ini tidak mengurangi pelayanan yang diberikan kepada pengguna. Salsa Fadia menyoroti bahwa pembaharuan metode pembayaran harus dibarengi dengan sosialisasi lebih lanjut untuk meningkatkan kesadaran masyarakat agar dapat lebih paham dalam tata cara penggunaannya. Oleh karena itu sosialisasi harus terus dilakukan guna meningkatkan pelayanan yang diberikan secara lebih optimal dan tidak terbatas pada sumber daya yang ada.

## 5.2 Saran

Berdasarkan pada kesimpulan yang dapat ditarik dari hasil penelitian yang dilaksanakan maka saran yang dapat peneliti berikan terkait dengan Optimalisasi Layanan BRT Tayo mencakup sebagai berikut:

### 5.2.1 Saran Teoritis

1. Saran Teoritis yang dapat diberikan oleh peneliti adalah peneliti selanjutnya disarankan untuk melakukan penggalan sumber dan referensi yang lebih mendalam terkait optimalisasi dalam peningkatan pelayanan BRT Tayo.

2. Saran berikutnya adalah melaksanakan penelitian secara khusus dan mendalam dengan memperbanyak responden penelitian sehingga dapat dilakukan analisis lebih lanjut secara mendalam proses optimalisasi layanan BRT Tayo Di Kota Tangerang pada tahun –tahun berikutnya.

### 5.2.2 Saran Praktis

1. Diperlukan sosialisasi lebih mendalam oleh pengelola yaitu Dinas Perhubungan dan PT Tangerang Global untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dalam menggunakan aplikasi Trans Tangerang Tayo agar upaya yang dilakukan dengan pengadaan aplikasi ini tidak terbatas pada pengguna aktif layanan saja serta sosialisasi dapat dilakukan dengan pendekatan langsung kepada pengguna dan tidak terbatas hanya pada imbauan stiker yang ditempel di armada bus maupun lewat media sosial

2. Pengelola harus segera menyediakan jalur khusus bagi BRT Tayo agar sistem Bus Rapid Transit dapat dilakukan dengan lebih optimal lagi karena Bus Rapid Transit adalah layanan transportasi umum yang memiliki jalur khusus tidak bercampur dengan kendaraan lain, selain itu pengelola dapat merubah sistem nama BRT menjadi BST atau Bus Sistem Transit.

3. Dinas Perhubungan dan PT Tangerang Nusantara Global perlu memastikan evaluasi terkait metode pembayaran secara non tunai, evaluasi ini dilakukan untuk menjaga integritas pekerja karena selama penelitian berlangsung dari 10 pengguna hanya 2 pengguna yang melakukan pembayaran secara non tunai.