

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terkait dengan pelayanan transportasi publik melalui aplikasi Tije pada Transjakarta Koridor 7 Kp.Rambutan-Kp.Melayu, kesimpulan yang didapatkan oleh peneliti adalah bahwa aplikasi Tije sudah terlaksana dengan baik, namun dalam pelaksanaannya pelayanan yang diberikan masih belum maksimal yang diukur menggunakan teori oleh Widodo (2011) dalam Lukman Sampara, dkk (2021, 89) dengan 8 (delapan) dimensi indikator, yaitu:

1. Efektif

Pada dimensi efektif dalam pelayanan transportasi publik melalui aplikasi Tije pada Transjakarta Koridor 7 Kp.Rambutan-Kp.Melayu masih belum terlaksana dengan baik atau belum efektif penggunaan dari aplikasi Tije ini bagi masyarakat pengguna transjakarta khususnya pada Koridor 7 Kp.Rambutan-Kp.Melayu. Hal ini dikarenakan masih kurang kualitas pelayanannya dari beberapa fitur yang dimiliki oleh aplikasi tersebut. Walaupun terdapat peningkatan pada jumlah pengguna yang mendownload setiap tahunnya. Untuk itu, perlu perbaikan dan sosialisasi yang lebih baik kepada masyarakat agar penggunaan aplikasi Tije ini sesuai dengan harapan yang diinginkan.

2. Sederhana

Pada dimensi sederhana dalam pelayanan transportasi publik melalui aplikasi Tije pada Transjakarta Koridor 7 Kp.Rambutan-Kp.Melayu sudah terlaksana dengan baik. Tentunya dengan adanya aplikasi Tije pembelian tiket dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja dengan mudah dan cepat. Sehingga dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa aplikasi Tije sudah sederhana. Akan tetapi juga perlu adanya peningkatan pelayanan agar pelayanan aplikasi Tije dapat digunakan lebih maksimal oleh para pengguna Transjakarta.

3. Kejelasan kepastian/transparan

Pada dimensi kejelasan kepastian atau transparan dalam pelayanan transportasi publik melalui aplikasi Tije pada Transjakarta Koridor 7 Kp.Rambutan-Kp.Melayu sudah terlaksana dengan baik. Adanya media sosial yang dimiliki oleh Transjakarta membuat masyarakat lebih tau mengenai informasi aplikasi Tije. Sehingga dapat disimpulkan bahwa aplikasi Tije sudah transparan dalam memberikan hal prosedur pelayanan aplikasi Tije kepada masyarakat pengguna Transjakarta.

4. Keterbukaan

Pada dimensi keterbukaan dalam pelayanan transportasi publik melalui aplikasi Tije pada Transjakarta Koridor 7 Kp.Rambutan-Kp.Melayu masih belum terlaksana dengan baik. Adanya ketidak keterbukaan membuat hingga saat ini pengguna aplikasi Tije lebih sedikit dibandingkan dengan pengguna Transjakarta. Sehingga dapat disimpulkan bahwa aplikasi tije belum terbuka secara langsung kepada masyarakat akan informasi proses pelayanan.

5. Efisiensi

Pada dimensi efisiensi dalam pelayanan transportasi publik melalui aplikasi Tije pada Transjakarta Koridor 7 Kp.Rambutan-Kp.Melayu sudah terlaksana dengan baik. Dengan penggunaan aplikasi Tije tentunya dapat memberikan kemudahan dengan informasinya serta dapat mempersingkat waktu dengan pemberian tiket online. Sehingga dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa aplikasi Tije sudah efisien secara waktu dan tujuan.

6. Ketepatan waktu

Pada dimensi ketepatan waktu dalam pelayanan transportasi publik melalui aplikasi Tije pada Transjakarta Koridor 7 Kp.Rambutan-Kp.Melayu masih belum terlaksana dengan baik. Terdapat beberapa fitur yang tidak tepat dalam pemberitahuan waktu dan tempat. Sehingga dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu pada aplikasi Tije perlu diperbaiki di beberapa fitur.

7. Responsif

Pada dimensi responsif dalam pelayanan transportasi publik melalui aplikasi Tije pada Transjakarta Koridor 7 Kp.Rambutan-Kp.Melayu sudah terlaksana dengan baik. Adanya pelayanan secara online dapat membantu kebutuhan masyarakat. Sehingga dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa aplikasi Tije sudah responsif terhadap kebutuhan masyarakat sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat pengguna transjakarta.

8. Adaptif

Pada dimensi adaptif dalam pelayanan transportasi publik melalui aplikasi Tije pada Transjakarta Koridor 7 Kp.Rambutan-Kp.Melayu sudah terlaksana dengan

baik. Dengan berbagai pelayanan publik berbasis aplikasi, Transjakarta dapat menghadirkan sesuatu yang baru. Sehingga dalam hal ini, aplikasi Tije sudah adaptif dalam menanggapi tuntutan masyarakat atas perkembangan yang ada.

Berdasarkan pada beberapa dimensi diatas, maka dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Transportasi Publik Melalui Aplikasi Tije Pada Transjakarta Koridor 7 Kp.Rambutan-Kp.Melayu telah terlaksana dengan baik, akan tetapi masih perlu adanya perbaikan, peningkatan, dan sosialisasi pelayanan aplikasi Tije agar masyarakat pengguna Transjakarta dapat menggunakannya lebih baik kedepannya.

5.2 Saran

Berdasarkan pada kesimpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian yang dilaksanakan, maka saran yang dapat peneliti berikan terkait dengan pelayanan transportasi publik melalui aplikasi Tije Pada Transjakarta Koridor 7 Kp.Rambutan-Kp.Melayu mencakup, sebagai berikut:

5.2.1 Saran Teoritis

1. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menggali secara lebih mendalam terkait dengan berbagai sumber dan referensi yang digunakan dalam melakukan penelitian, khususnya mengenai pelayanan transportasi publik aplikasi Tije Pada Transjakarta Koridor 7 Kp.Rambutan-Kp.Melayu
2. Disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk dapat menggali penelitian mengenai evaluasi dari pelayanan transportasi publik melalui aplikasi Tije pada Transjakarta Koridor 7 Kp.Rambutan-Kp.Melayu.

5.2.2 Saran Praktis

1. Kepada PT.Transjakarta sebagai penyelenggara dari aplikasi Tije ini agar dapat memfokuskan output dari pelaksanaan aplikasi agar memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang lebih efektif dan efisien
2. Kepada PT.Transjakarta, disarankan agar dapat meningkatkan kualitas fitur-fitur yang masih bermasalah pada ketepatan waktu bus armada dan fitur tanya tije serta dapat bekerja sama dengan perusahaan dompet digital yang populer digunakan oleh masyarakat umum
3. Kepada PT.Transjakarta, disarankan untuk terus berkoordinasi kepada para pengguna aplikasi Tije untuk dapat mendukung keberlangsungan aplikasi Tije ini dengan terus memberikan informasi baik secara langsung maupun tidak langsung agar harapan dari program aplikasi Tije dapat tercapai.

