

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis terhadap temuan penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa kondisi fasilitas pelayanan publik di Halte Transjakarta Duren Tiga belum sepenuhnya sejalan dengan standar pelayanan minimal sebagaimana diatur dalam regulasi yang berlaku. Peningkatan jumlah penumpang yang terjadi dalam beberapa waktu terakhir belum diiringi dengan kesiapan kapasitas serta kualitas fasilitas fisik yang memadai. Situasi ini menimbulkan berbagai permasalahan, terutama berkaitan dengan aspek kenyamanan, keselamatan, dan kemudahan akses bagi pengguna. Keterbatasan lebar peron bagian bawah serta ruang tunggu yang relatif sempit menyebabkan terjadinya kepadatan penumpang pada jam-jam sibuk, yang pada akhirnya berpotensi menurunkan mutu pelayanan, khususnya bagi kelompok pengguna dengan kebutuhan khusus seperti penyandang disabilitas dan lanjut usia.

Di sisi lain, dari aspek prosedural dan pengelolaan pelayanan, petugas halte pada umumnya telah menjalankan tugas sesuai dengan ketentuan operasional yang ditetapkan. Meskipun demikian, keterbatasan sarana dan prasarana masih menjadi kendala utama yang menghambat tercapainya pelayanan publik yang optimal. Temuan ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara standar pelayanan yang dirumuskan secara normatif dengan kondisi nyata yang dijumpai di lapangan. Dengan demikian, Halte Transjakarta Duren Tiga dapat dikategorikan cukup layak dalam menyelenggarakan pelayanan publik, namun masih memerlukan perbaikan dan peningkatan berkelanjutan agar mampu memenuhi standar pelayanan secara lebih optimal serta responsif terhadap kebutuhan seluruh pengguna.

Untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai kondisi pelayanan tersebut, temuan penelitian selanjutnya dianalisis menggunakan kerangka enam dimensi Standar Pelayanan Publik menurut Mukarom dan Laksana (2018). Melalui pendekatan dimensi ini, dapat diidentifikasi secara lebih sistematis aspek-aspek pelayanan yang telah berjalan dengan baik maupun aspek

yang masih memerlukan perbaikan dalam penyelenggaraan pelayanan di Halte Transjakarta Duren Tiga. Terdapat enam dimensi yaitu dimensi pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, prosedur pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas, dapat disimpulkan bahwa secara umum penyelenggaraan pelayanan di Halte Transjakarta Duren Tiga telah mengimplementasikan seluruh dimensi tersebut dalam praktik pelayanan sehari-hari. Dimensi yang paling menonjol terlihat pada aspek kejelasan prosedur dan transparansi biaya, dimana mekanisme pembayaran tiket telah ditetapkan secara sistematis dan terstandar melalui sistem elektronik sehingga meminimalkan kemungkinan terjadinya manipulasi tarif atau penyimpangan biaya, serta memberikan kepastian bagi pengguna layanan. Selain itu, dari sisi pelayanan, waktu, dan kompetensi petugas juga menunjukkan pelaksanaan yang relatif baik dalam mendukung kelancaran operasional halte. Namun demikian, dimensi sarana dan prasarana masih menjadi aspek yang paling lemah, terutama berkaitan dengan kapasitas ruang tunggu, tingkat kenyamanan pengguna, serta pengelolaan kepadatan penumpang pada periode jam sibuk. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun secara konseptual standar pelayanan publik telah diterapkan, peningkatan kualitas fasilitas fisik tetap diperlukan agar kelayakan fasilitas pelayanan publik pada Halte Transjakarta Duren Tiga dapat tercapai secara lebih optimal dan mampu menyesuaikan dengan intensitas pemanfaatan halte oleh masyarakat.

## **5.2 Saran**

### **5.2.1 Saran Teoritis**

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan kajian administrasi publik, khususnya dalam konteks evaluasi pelayanan publik pada sektor transportasi umum. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) tidak cukup dipahami semata-mata sebagai aturan normatif, tetapi perlu dikaji secara lebih kontekstual dengan memperhatikan kapasitas fasilitas, tingkat kepadatan pengguna, serta karakteristik dan kebutuhan kelompok rentan. Oleh sebab itu, bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk merumuskan model evaluasi pelayanan publik yang

bersifat lebih adaptif dan menyeluruh, antara lain melalui pendekatan komparatif antarhalte atau pemanfaatan metode penelitian yang lebih bervariasi, sehingga dapat menghasilkan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai tingkat kelayakan fasilitas pelayanan publik.

### 5.2.2 Saran Praktis

Bagi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta bersama PT Transportasi Jakarta diharapkan dapat melakukan upaya peningkatan serta penyesuaian fasilitas di Halte Transjakarta Duren Tiga, khususnya pada area peron dan ruang tunggu, agar mampu mengakomodasi tingginya intensitas pengguna. Penataan kembali tata ruang, penguatan aspek aksesibilitas bagi penyandang disabilitas dan lanjut usia, serta pelaksanaan pemeliharaan fasilitas secara rutin perlu dijadikan prioritas. Di samping itu, peningkatan efektivitas peran petugas halte dalam mengelola pergerakan penumpang pada waktu-waktu padat juga menjadi hal yang penting, sehingga penyelenggaraan pelayanan publik dapat berlangsung secara lebih aman, nyaman, dan selaras dengan standar pelayanan yang berlaku.

