

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik TransJakarta di Halte Dukuh Atas 1 Jakarta Pusat secara umum berada pada kategori cukup baik, namun belum sepenuhnya optimal pada beberapa aspek pelayanan.

Pada dimensi *tangibles* (bukti fisik), fasilitas halte, area tunggu, gate, dan sarana pendukung lainnya secara umum dalam kondisi layak dan terawat. Meskipun demikian, keterbatasan kapasitas ruang tunggu pada jam sibuk, gangguan pada sistem tap kartu, serta belum optimalnya kesiapan fasilitas dalam menghadapi lonjakan penumpang menunjukkan bahwa aspek bukti fisik masih perlu ditingkatkan agar lebih sebanding dengan tingkat mobilitas pengguna.

Pada dimensi *reliability* (keandalan), ketepatan waktu dan konsistensi jadwal kedatangan armada masih menjadi tantangan utama. Waktu tunggu yang belum sepenuhnya dapat diprediksi serta keterbatasan informasi real-time mengenai keterlambatan bus menimbulkan ketidakpastian bagi pengguna. Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek keandalan pelayanan belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat terhadap kepastian dan konsistensi layanan.

Dimensi *responsiveness* (daya tanggap) dan *assurance* (jaminan) menunjukkan kinerja yang cukup baik melalui kesiapan petugas dalam memberikan arahan, menangani keluhan, serta menjaga keamanan dan ketertiban di area halte. Namun, konsistensi kualitas respons dan visibilitas petugas masih belum merata, terutama pada kondisi kepadatan tinggi, sehingga diperlukan penguatan standar pelayanan agar dapat dirasakan secara setara oleh seluruh pengguna.

Sementara itu, dimensi *empathy* (empati) menjadi salah satu aspek yang relatif kuat dalam pelayanan di Halte Dukuh Atas 1. Petugas umumnya mampu menunjukkan sikap ramah dan perhatian personal, khususnya kepada kelompok rentan. Namun demikian, variasi tingkat empati antarpetugas masih ditemukan, terutama ketika beban pelayanan meningkat, sehingga konsistensi penerapan nilai empati tetap perlu diperkuat.

Secara keseluruhan, kualitas pelayanan publik TransJakarta di Halte Dukuh Atas 1 telah berjalan dengan cukup baik, tetapi masih memerlukan peningkatan pada aspek keandalan operasional, optimalisasi fasilitas fisik, serta konsistensi pelayanan petugas. Penguatan sistem teknis, manajemen operasional, dan standar pelayanan menjadi langkah penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan sesuai dengan karakteristik halte yang memiliki tingkat mobilitas tinggi.

## 5.2 Saran

### 5.2.1 Saran Teoritis

1. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan kajian mengenai kualitas pelayanan publik TransJakarta secara lebih mendalam dengan memperluas objek penelitian ke halte atau koridor lain, sehingga diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai kualitas pelayanan TransJakarta di berbagai lokasi.
2. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan pendekatan kuantitatif atau metode campuran (*mixed methods*) untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna TransJakarta secara lebih terukur, serta mengidentifikasi faktor-faktor pelayanan yang paling berpengaruh terhadap persepsi pengguna.

### 5.2.2 Saran Praktis

1. Pada dimensi tangibles (bukti fisik), PT Transportasi Jakarta disarankan untuk mengoptimalkan fasilitas fisik di Halte Dukuh Atas 1, khususnya melalui pemeliharaan sistem tap kartu dan gate secara berkala guna meminimalkan gangguan teknis serta mengurangi kepadatan pada jam sibuk.
2. Pada dimensi reliability (keandalan), diperlukan penguatan konsistensi jadwal kedatangan armada serta penyediaan informasi waktu kedatangan bus yang lebih akurat dan real-time di area halte, sehingga pengguna memperoleh kepastian dalam merencanakan perjalanan.
3. Pada dimensi responsiveness dan empathy, perlu dilakukan penguatan standar operasional dan pengawasan terhadap kinerja petugas, termasuk pemerataan visibilitas petugas pada jam sibuk serta pembinaan berkelanjutan guna menjaga konsistensi kualitas respons dan sikap empati dalam pelayanan.