

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Kualitas Pelayanan Publik PT TransJakarta Koridor 1 Blok M - Kota yang dilakukan dengan pendekatan kualitatif, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh TransJakarta pada koridor tersebut secara umum transportasi publik yang terjangkau, aman, dan mudah diakses oleh masyarakat sesuai dengan tujuan penyelenggaraan pelayanan publik.

Hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi menunjukkan bahwa TransJakarta Koridor 1 telah menjalankan fungsi utamanya sebagai penyedia layanan transportasi publik yang terjangkau, aman, dan mudah diakses oleh masyarakat. Keberadaan koridor ini sangat membantu mobilitas masyarakat, khususnya bagi penumpang yang melakukan perjalanan rutin untuk bekerja, pendidikan, dan aktivitas sosial ekonomi lainnya.

Berdasarkan analisis kualitas pelayanan menggunakan dimensi SERVQUAL, dapat disimpulkan bahwa dimensi bukti fisik (*tangible*) sudah cukup memadai, terlihat dari tersedianya armada bus yang relatif layak, halte permanen, sistem pembayaran non-tunai, serta fasilitas pendukung lainnya. Dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dan jaminan (*assurance*) juga menunjukkan hasil yang cukup baik, terutama dari sikap petugas yang dinilai ramah dan membantu penumpang dalam situasi tertentu.

Namun demikian, penelitian ini juga menemukan bahwa masih terdapat beberapa aspek pelayanan yang belum optimal, khususnya pada dimensi keandalan (*reliability*) dan kenyamanan. Keterlambatan kedatangan bus pada jam sibuk, kepadatan penumpang, serta keterbatasan kapasitas armada menjadi keluhan yang sering disampaikan oleh pengguna. Selain itu, informasi pelayanan yang belum

sepenuhnya real-time turut memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan.

Dalam perspektif konsep New Public Service, pelayanan PT TransJakarta Koridor 1 telah menunjukkan orientasi pada kepentingan masyarakat sebagai warga negara. TransJakarta tidak semata-mata berperan sebagai penyedia jasa, tetapi juga sebagai bentuk kehadiran pemerintah dalam memenuhi hak dasar masyarakat.

Secara keseluruhan, kualitas pelayanan publik TransJakarta Koridor 1 Blok M-Kota dinilai cukup baik, namun masih memerlukan perbaikan dan pengembangan berkelanjutan agar dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal dan merata bagi seluruh pengguna.

5.2 Implikasi

5.2.1 Implikasi Teoretis

Secara teoretis, hasil penelitian ini memberikan kontribusi terhadap kajian administrasi publik, khususnya dalam pembahasan kualitas pelayanan publik di sektor transportasi. Penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi SERVQUAL masih relevan digunakan dalam menganalisis kualitas pelayanan publik, terutama jika dipadukan dengan pendekatan kualitatif yang menekankan pada pengalaman dan persepsi pengguna.

Selain itu, penelitian ini memperkuat konsep New Public Service, yang menekankan bahwa pelayanan publik harus berorientasi pada kepentingan masyarakat sebagai warga negara. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh standar operasional, tetapi juga oleh interaksi sosial antara petugas dan pengguna layanan.

5.2.2 Implikasi Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi manajemen PT TransJakarta dan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam meningkatkan kualitas pelayanan transportasi publik. Temuan terkait kepadatan penumpang, keandalan jadwal, dan informasi layanan dapat dijadikan dasar dalam pengambilan kebijakan perbaikan operasional. Penelitian ini juga memberikan gambaran nyata mengenai persepsi masyarakat terhadap pelayanan TransJakarta, sehingga dapat digunakan sebagai masukan dalam penyusunan strategi pelayanan yang lebih responsif dan berorientasi pada kebutuhan pengguna.

5.3 Saran / Rekomendasi

PT TransJakarta diharapkan dapat meningkatkan keandalan layanan, khususnya dalam hal ketepatan waktu dan penambahan armada pada jam sibuk. Hal ini penting untuk mengurangi kepadatan penumpang dan meningkatkan kenyamanan selama perjalanan.

Selain itu, TransJakarta perlu memperbaiki sistem penyampaian informasi pelayanan agar lebih akurat dan real-time, baik melalui papan informasi di halte maupun aplikasi digital. Informasi yang jelas dan cepat akan membantu penumpang dalam merencanakan perjalanan.

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta diharapkan dapat memberikan dukungan kebijakan dan anggaran yang memadai untuk pengembangan fasilitas dan peningkatan kualitas pelayanan TransJakarta. Dukungan ini penting agar pelayanan transportasi publik dapat terus berkembang dan menjangkau lebih banyak masyarakat. Pemerintah juga perlu memperkuat pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan publik agar prinsip good governance, khususnya responsivitas dan efektivitas, dapat diterapkan secara optimal. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan kajian ini dengan menggunakan pendekatan metode campuran (*mixed methods*) atau

memperluas objek penelitian ke koridor PT TransJakarta lainnya. Hal ini bertujuan untuk memperoleh gambaran kualitas pelayanan yang lebih komprehensif dan dapat dibandingkan antar koridor.

