

# ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA TRANSJAKARTA PADA MASA PANDEMI

Renna Rachmadyaningrum, Dyah Hariani, Augustin Rina Herawati  
**Departemen Administrasi Publik**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro**  
Jl. Prof. H. Soedarto, SH., Tembalang, Kota Semarang, Kode Pos 1269  
Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405  
Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> Email: [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)



## Abstrak

Sejak virus COVID-19 masuk ke Indonesia, pemerintah mengeluarkan kebijakan untuk membatasi segala bentuk operasional pada transportasi umum yang beroperasi di tengah pandemi, salah satunya Transjakarta. Pembatasan operasional tersebut, menimbulkan adanya keluhan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Keluhan tersebut meliputi, antrian panjang di halte, tidak adanya *social distancing* didalam bus, beberapa rute tidak beroperasi, serta jadwal kedatangan bus yang tidak pasti. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis kualitas pelayanan jasa Transjakarta pada masa pandemi dilihat dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan jasa Transjakarta pada masa pandemi dapat dikatakan belum baik. Hal ini disebabkan karena ada tiga dimensi yang masih belum maksimal, yaitu dari *tangible* menunjukkan kurangnya ketersediaan *hand sanitizer* di beberapa halte dan bus, dari *reliability* menunjukkan belum akuratnya waktu mengenai jadwal kedatangan bus, dan dari *assurance* ditemukan tindakan pelecehan seksual yang dilakukan secara verbal. Saran yang diberikan oleh peneliti, yaitu memperbanyak dan lebih memperhatikan kembali ketersediaan *hand sanitizer* di beberapa halte dan bus sebagai bentuk penerapan protokol kesehatan, bekerja sama dengan pihak Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta terkait kesterilan jalur Transjakarta, dan meningkatkan pengawasan lebih terhadap kinerja petugas Transjakarta dalam bertugas di lapangan.

**Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Transjakarta, Pandemi**

## Abstract

Since the COVID-19 virus entered Indonesia, the government has issued a policy to restrict all operational forms of public transportation which operate amid a pandemic; one of them is Transjakarta. The operational restriction causes public complaints on service quality provided. Those complaints include long queues at the bus stop, no social distancing in bus, some routes not operating, and tentative bus arrival schedules. The objective of this study was to analyze Transjakarta's quality service during the pandemic examined from its tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This research method used a qualitative descriptive method. The study results indicated that Transjakarta service quality during the pandemic could be stated still not good. It was because there were three dimensions that were still not maximized; those were from tangible indicated hand sanitizer lack at several bus stops dan the bus, from reliability indicated the timing inaccuracy regarding bus arrival schedule, and from assurance, it was found sexual harassment done verbally. The suggestions given by the researcher are to increase and pay more attention to hand sanitizers availability at several bus stops and the bus as a form of health protocol implementation, cooperate with the DKI Jakarta

*Transportation Department* regarding Transjakarta route sterility, and increase more supervision on the performance of Transjakarta officers on duty in the field.

**Keywords: Service Quality, Transjakarta, Pandemic**

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik merupakan salah satu isu strategis karena keterlibatan sebuah pelayanan publik berkaitan dengan aspek ekonomi, sosial, politik, budaya, dan lain-lain (Mahsyar, 2011, hal. 82). Pemerintah sebagai abdi masyarakat mengeluarkan peraturan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mewajibkan para penyelenggara pelayanan untuk menciptakan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik. Menurut Sujardi dalam Ristiani (2020, hal. 166) mengartikan pelayanan publik ialah pelayanan negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Era globalisasi yang penuh tantangan membuat pemerintah untuk lebih berupaya dalam memberikan pelayanan publik yang baik dan berkualitas serta berorientasi pada kebutuhan pengguna. Hal ini tentu bisa memajukan daya saing pada pemberian pelayanan salah satunya dibidang jasa. Pelayanan jasa merupakan salah satu jenis pelayanan publik dibidang jasa yang pada dasarnya tidak berwujud atau tidak dapat

dilihat, tetapi dapat dirasakan manfaatnya oleh pengguna.

Salah satu pelayanan jasa yang saat ini banyak digunakan oleh masyarakat adalah dalam bidang transportasi. Transportasi merupakan komponen utama dalam sistem hidup dan kehidupan, sistem pemerintahan, dan sistem kemasyarakatan (Aminah, 2018, hal. 1142). Keberadaan transportasi sangat dibutuhkan masyarakat untuk menjamin terselenggaranya mobilitas atau perpindahan seseorang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain.

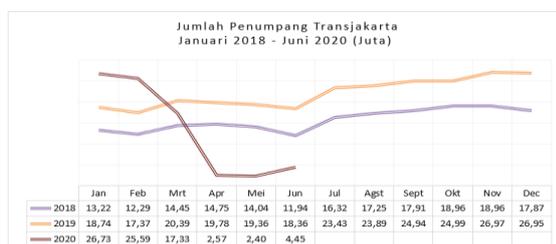
DKI Jakarta menjadi pusat ibukota dan pusat segala aktivitas kehidupan, membutuhkan transportasi unuk menunjang aktivitas perekonomiannya. Transportasi penting keberadaannya karena salah satu tolak ukur dari pertahanan ekonomi dalam suatu wilayah (Hikmah & Cahyoko, 2012, hal. 140). Ramainya lalu lintas, banyaknya penduduk, dan banyaknya aktivitas yang dilakukan oleh masyarakat DKI Jakarta dapat menciptakan kemacetan. Berdasarkan *TomTom Traffic Index* (2020), DKI Jakarta menduduki posisi ke-31 kota termacet di dunia dengan tingkat kemacetan 36%. Hal ini menunjukkan bahwa DKI Jakarta dapat

dikatakan terlepas dari stigma kota termacet di dunia.

Hal tersebut tidak menutup kemungkinan bahwa kemacetan di DKI Jakarta masih terjadi. Sehingga dibutuhkan solusi, yaitu salah satunya dengan menciptakan transportasi umum yang handal untuk memenuhi kebutuhan mobilitas. Salah satu transportasi umum tersebut adalah Transjakarta, menurut Prabantari (2020, hal. 26) berpendapat bahwa transjakarta atau sering disebut dengan *busway* adalah moda transportasi umum Jakarta dan disediakan bagi masyarakat kota Jakarta dengan tarif yang ramah dan bertujuan mampu mengurangi kemacetan di DKI Jakarta. Jumlah penumpang Transjakarta setiap tahunnya mengalami peningkatan, dapat dilihat pada gambar berikut:

**Gambar 1.1**

Jumlah Penumpang Transjakarta Januari 2018-Juni 2020 (Juta)



Sumber: statistik.jakarta.go.id, 2020

Jumlah penumpang Transjakarta pada tahun 2018 mencapai 187,96 juta dan di tahun 2019 naik sebesar 41% menjadi 265,16 juta. Kenaikan jumlah penumpang Transjakarta di awal tahun 2020 naik

sebesar 45%, akan tetapi bulan Maret sampai Juni 2020 mengalami penurunan penumpang setiap bulannya. Bulan April tahun 2020, penumpang Transjakarta mengalami jumlah penumpang sebanyak 85%. Hal ini karena munculnya wabah virus COVID-19 yang masuk ke Indonesia khususnya di DKI Jakarta terhitung sejak Maret 2020.

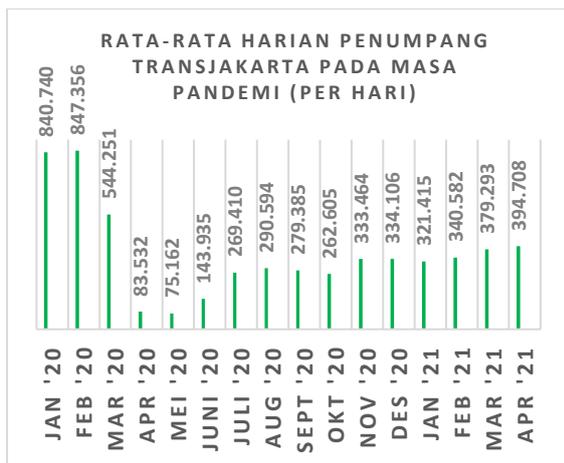
Sejak virus COVID-19 masuk ke Indonesia pada bulan Maret tahun 2020, DKI Jakarta menjadi salah satu kota yang pertama kali ditemukannya kasus positif COVID-19. Kasus positif di Indonesia per 17 Desember 2021 secara akumulatif sudah mencapai  $\pm$  4.000.000 kasus, dan di DKI Jakarta mencapai  $\pm$  800.000 kasus. Kebijakan yang dilakukan saat ini oleh pemerintah untuk menekan kasus positif COVID-19 adalah kebijakan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) Level 1-4.

Masa pandemi saat ini, membuat perubahan pada budaya masyarakat dalam bertransportasi publik. Survei BPS (2020) menunjukkan sebanyak 82,5% masyarakat selalu menghindar untuk menggunakan transportasi umum, akan tetapi masyarakat lain sebanyak 4,8% jarang menggunakan transportasi umum. Sementara masyarakat sebanyak 12,7% masih tergolong aktif dalam menggunakan transportasi umum dengan tetap memperhatikan protokol kesehatan.

Penggunaan transportasi umum pada masa pandemi saat ini mengalami penurunan penumpang karena banyak masyarakat yang membatasi kegiatannya diluar rumah dan berubah menjadi bekerja dari rumah (*work from home*). Transjakarta menjadi salah satu transportasi umum DKI Jakarta yang mengalami naik turun jumlah penumpang pada masa pandemi. Hal tersebut dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

**Gambar 1.2**

Rata-Rata Harian Penumpang Transjakarta Pada Masa Pandemi



Sumber: PT. Transjakarta, 2021

Pada awal tahun 2020 bulan Januari-Februari rata-rata penumpang Transjakarta mencapai  $\pm 800.000$  penumpang/hari. Selama pandemi yang dimulai sejak bulan Maret tahun 2020, rata-rata penumpang Transjakarta mengalami penurunan drastis hingga mencapai 460.719 penumpang/hari. Penurunan penumpang ini dikarenakan adanya kebijakan dalam pembatasan operasional Transjakarta yang dibuat baik

oleh pemerintah maupun PT. Transportasi Jakarta sebagai bentuk penekanan kasus positif COVID-19.

Kebijakan tersebut menimbulkan adanya bentuk pengaduan/keluhan dari masyarakat sebagai pengguna terkait dengan kualitas pelayanan Transjakarta pada masa pandemi. Kualitas pelayanan menurut Lovelock-Wright dalam Rohaeni & Marwa (2018) menjelaskan kualitas pelayanan ialah tingkat keunggulan produk maupun jasa yang diharapkan mampu memenuhi kemauan pengguna. Wadah pengaduan yang disediakan oleh PT. Transjakarta bisa melalui media sosial seperti *instagram, facebook, twitter*, selain itu bisa melalui website resmi PT. Transportasi Jakarta ataupun *call center* yang tersedia 24 jam. Rata-rata keluhan terkait pelayanan Transjakarta yang diberikan oleh pengguna pada masa pandemi, yaitu beberapa rute Transjakarta tidak beroperasi, tidak adanya *social distancing* atau *physical distancing* didalam bus, antrian panjang di halte bus Transjakarta, dan jadwal kedatangan bus Transjakarta yang tidak pasti.

Salah satu aduan/keluhan pengguna adalah terkait adanya rute bus yang tidak beroperasi selama pandemi, sehingga dapat diindikasikan bahwa terdapat salah satu dari lima dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman, & Berry yang belum bekerja secara maksimal, yaitu

*reliability* (kehandalan). Menurut Zeithaml, Parasuraman, & Berry dalam Prayoga dkk., (2015, hal. 192) menyebutkan kualitas pelayanan diukur secara nyata dengan lima dimensi, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (perhatian individu).

Berdasarkan permasalahan penelitian yang sudah dijelaskan, peneliti tertarik mengambil sebuah judul penelitian “**Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Transjakarta Pada Masa Pandemi**”. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kualitas pelayanan jasa Transjakarta pada masa pandemi dilihat dari *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (perhatian individu).

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif, yakni meneliti keadaan objek alamiah dimana peneliti sebagai instrumen dan dilakukan secara triangulasi serta hasilnya lebih menekankan sebuah makna (Sugiyono, 2016, hal. 9).

Situs penelitian ini adalah PT. Transportasi Jakarta (Transjakarta). Penelitian ini menggunakan teknik

*snowball sampling* untuk menentukan subjek penelitian.

Sumber data penelitian ini, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara kepada pihak-pihak yang berhubungan langsung dengan PT. Transportasi Jakarta dan masyarakat sebagai pengguna jasa dimasa pandemi pada tahun 2021. Sedangkan data sekunder diperoleh melalui literatur, jurnal, artikel, berita, serta website resmi PT. Transportasi Jakarta yang kaitannya dengan objek yang diteliti.

Teknik pengumpulan data melalui teknik observasi, wawancara, dan dokumen. Pengumpulan data melalui tiga teknik tersebut dilakukan oleh peneliti dimulai sejak awal pandemi, yaitu bulan Maret 2020 sampai bulan Oktober 2021. Tahapan analisis dan interpretasi data dilakukan dengan reduksi data lalu data disajikan dengan teks naratif dan kemudian membuat kesimpulan sesuai data yang diperoleh. Terkait kualitas data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Transjakarta Pada Masa Pandemi**

Kualitas pelayanan menurut Gaspersz dalam Rianti & Tuti (2018, hal. 164) menjelaskan bahwa bentuk kegiatan pelayanan yang diberikan kepada seseorang

sesuai dengan peraturan yang berlaku. Dalam menilai bagaimana kualitas pelayanan jasa Transjakarta pada masa pandemi ini menggunakan teori yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry dalam Prayoga dkk., (2015, hal. 192), yakni lima dimensi untuk menilai kualitas pelayanan:

### 1. *Tangible* (bukti fisik)

*Tangible* (bukti fisik) ialah salah satu dimensi untuk menilai kualitas pelayanan publik yang bersifat fisik, dalam arti dapat dilihat secara nyata dan wujud layanan tersebut yang akan diterima pengguna. Dimensi *tangible* menurut Garvin dalam Mandasari (2020, hal 26) adalah bukti fisik, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang digunakan dan lain sebagainya.

Penilaian dimensi *tangible* pada penelitian ini ditentukan oleh beberapa indikator, yaitu kelengkapan sarana dan prasarana halte dan bus Transjakarta pada masa pandemi, keadaan fisik halte dan bus Transjakarta pada masa pandemi, serta penampilan fisik petugas Transjakarta dalam melayani pengguna pada masa pandemi. Ketiga indikator tersebut termasuk kedalam bukti fisik pelayanan yang dapat dilihat secara nyata.

Keadaan fisik halte dan bus Transjakarta pada masa pandemi dapat dikategorikan sudah baik. PT. Transportasi Jakarta memiliki halte dengan kebersihan dan kenyamanan yang dapat dirasakan oleh

pengguna dan juga memiliki bus yang sudah sesuai dengan standarisasi untuk layak beroperasi.

Kemudian untuk penampilan fisik petugas dalam melayani pengguna pada masa pandemi juga dapat dikategorikan sudah baik, karena PT. Transportasi Jakarta memiliki petugas-petugas yang sudah sesuai dengan standarisasi dalam berpenampilan. Penampilan petugas Transjakarta selalu memberikan yang terbaik tidak hanya pada masa pandemi, tetapi sebelum masa pandemi juga selalu memberikan penampilan yang sesuai standar perusahaan.

Hanya saja terkait kelengkapan sarana dan prasarana halte dan bus Transjakarta pada masa pandemi masih kurang maksimal, seperti kurangnya ketersediaan *hand sanitizer* di beberapa halte Transjakarta sebagai bentuk pengaplikasian protokol kesehatan dimasa pandemi. Pelayanan jasa Transjakarta pada masa pandemi saat ini tentu harus lebih ekstra pelayanannya untuk mencegah penularan virus COVID-19.

Pada dasarnya kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan jasa Transjakarta pada masa pandemi dilihat dari dimensi *tangible* (bukti fisik) masih rendah, karena masih terdapat indikator yang kurang dilakukan dengan maksimal.

## 2. *Reliability* (kehandalan)

*Reliability* (kehandalan) ialah kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dapat akurat, pasti, serta terpercaya. *Reliability* menurut Zeithaml, Parasuraman, & Berry dalam Prayoga dkk., (2015, hal. 192) adalah kemampuan secara akurat perusahaan penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan sesuai dengan janjinya, pasti, serta terpercaya. Dimensi ini akan membantu dan memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang cepat.

Penilaian dimensi *reliability* pada penelitian ini ditentukan oleh beberapa indikator diantaranya sikap dan perilaku petugas Transjakarta dalam melayani pengguna pada masa pandemi, ketepatan waktu mengenai jadwal kedatangan bus Transjakarta pada masa pandemi, serta kejelasan standar pelayanan Transjakarta pada masa pandemi. Kehandalan petugas menjadi penilaian bagi orang yang dilayani untuk menunjukkan potensi petugas dalam memberikan arahan terhadap bentuk pelayanan yang belum dipahami oleh pengguna.

Sikap dan perilaku petugas Transjakarta dalam melayani pengguna pada masa pandemi dapat dikatakan sudah baik. Pembentukan sikap dan perilaku yang baik dibentuk dari pelatihan yang wajib diikuti oleh setiap petugas 2x dalam kurun waktu enam bulan yang saat ini dimasa pandemi

dilakukan secara *online*. Petugas selalu bersikap baik, ramah, serta sopan santun dalam melayani baik dimasa pandemi maupun sebelum masa pandemi. Petugas dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik dengan adanya kejelasan standar pelayanan yang baik pada masa pandemi. PT. Transportasi Jakarta (PT. Transjakarta) mengacu pada Peraturan Gubernur 13/2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Layanan Angkutan Umum Transjakarta.

Akan tetapi, kemampuan penyelenggara layanan terkait ketepatan waktu jadwal kedatangan bus Transjakarta pada masa pandemi masih belum maksimal, yang disebabkan karena kondisi beberapa jalur khusus Transjakarta masih belum steril dan juga kondisi *traffic* yang tidak bisa dipastikan.

## 3. *Responsiveness* (ketanggapan)

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam dalam Mandasari (2020, hal 26) dimensi *responsiveness* merupakan kualitas pelayanan yang dilihat dari sisi kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan. Pelayanan yang cepat dan tepat adalah harapan bagi semua pengguna layanan.

Penilaian dimensi *responsiveness* pada penelitian ini ditentukan oleh beberapa indikator, yakni kemampuan petugas

Transjakarta dalam memberikan pelayanan pada masa pandemi yang cepat dan tepat serta kesigapan atau respon petugas Transjakarta dalam mengatasi masalah pada keluhan pengguna pada masa pandemi.

Petugas Transjakarta dalam memberikan pelayanan kepada pengguna sudah cepat dan tepat baik di masa pandemi maupun sebelum pandemi. Harapan pengguna terhadap kecepatan pelayanan hampir bisa dipastikan akan berubah seiring waktu. Petugas juga selalu sigap untuk membantu sesegera mungkin apabila terdapat pengguna yang mengalami kendala dalam menggunakan layanan Transjakarta. Kesigapan atau respon petugas dalam melayani keluhan pengguna dimasa pandemi sudah baik dikarenakan petugas sudah dapat tanggap dan tidak berbelit-belit serta menyelesaikan masalah sesuai dengan prosedur yang ditentukan. Keluhan atau aduan pengguna yang masuk ke PT. Transportasi Jakarta diupayakan untuk segera mungkin dilakukan tindakan penyelesaian sesuai dengan level permasalahan yang sudah ditentukan.

#### **4. Assurance (jaminan)**

Dimensi *assurance* (jaminan) berhubungan dengan pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki petugas untuk dapat menciptakan rasa kepercayaan dari pengguna layanan terhadap pelayanan yang

diberikan. Dimensi *assurance* menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Mandasari (2020, hal 26) mengartikan bahwa kualitas pelayanan yang dilihat dari sisi kemampuan petugas dalam meyakinkan kepercayaan masyarakat. Dimensi ini sangat penting untuk meningkatkan kepercayaan pengguna yang dimana pengguna akan merasa aman dan nyaman serta terjamin dalam mendapatkan pelayanan.

Pada penelitian ini, penilaian dimensi *assurance* dilihat dari kemampuan petugas Transjakarta dalam memberikan keamanan dan kenyamanan pengguna pada masa pandemi, serta pengetahuan dan kemampuan petugas Transjakarta dalam melayani pengguna pada masa pandemi. Jaminan atas pelayanan ditentukan oleh kinerja pelayanan yang bisa dipastikan bahwa petugas mampu memberikan pelayanan berdasarkan pada pengetahuan yang dimilikinya.

Petugas Transjakarta sudah baik dalam memberikan informasi-informasi terkait produk layanan Transjakarta apabila ditemukan pengguna yang masih awan dalam menggunakan layanan Transjakarta pada masa pandemi. Hal ini tentu membuat petugas harus mampu mengetahui produk layanan Transjakarta apa saja yang beroperasi selama pandemi, sehingga pengguna mendapatkan jaminan kepastian terhadap layanan Transjakarta.

Keamanan menurut Garvin dalam Mandasari (2020, hal 26) yaitu aman dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan. Pada penelitian ini didapat bahwa petugas belum maksimal dalam memberikan rasa aman dan nyaman, meskipun disediakan cctv di setiap halte dan bus. Hal tersebut yang dimaksud adalah tindakan pelecehan seksual secara verbal, sehingga membuat pengguna merasa tidak aman dan nyaman karena dilakukan oleh salah satu petugas Transjakarta itu sendiri. Hal ini tentu membuat penilaian terhadap kinerja petugas menjadi buruk, walaupun kasus seperti ini tidak selalu ditemukan setiap waktu baik saat pandemi maupun sebelum pandemi.

##### **5. *Emphaty* (perhatian individu)**

Dimensi *emphaty* (perhatian individu) merupakan bentuk sikap perhatian yang diberikan oleh penyelenggara layanan kepada pengguna yang sifatnya pribadi. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Mandasari (2020) dimensi *emphaty* merupakan kualitas pelayanan yang diberikan berupa sikap tegas tetapi penuh perhatian terhadap masyarakat. Pengguna layanan membutuhkan adanya rasa kepedulian atas segala bentuk layanan sehingga harapannya bisa berjalan sesuai dengan aktivitas yang diharapkan oleh pemberi layanan dan yang membutuhkannya.

Penilaian dimensi *emphaty* pada penelitian ini dilihat dari beberapa indikator, yakni kepedulian petugas Transjakarta terhadap kebutuhan dan keinginan pengguna pada masa pandemi, serta kemampuan petugas Transjakarta dalam melayani pengguna pada masa pandemi dengan mengutamakan kepentingan masyarakat.

Dilihat dari kepedulian petugas atau perhatian yang diberikan petugas Transjakarta dalam melayani pengguna dimasa pandemi sudah baik karena petugas mampu memberikan bentuk kepeduliannya salah satunya dengan program Pin Perista (Pin Pelanggan Prioritas) yang diberikan kepada ibu hamil, lansia, dan penyandang disabilitas. Selain itu juga petugas sudah mampu dalam melayani pengguna dimasa pandemi dengan mengutamakan kepentingan masyarakat, hal ini ditunjukkan dengan tidak adanya sikap diskriminatif antar penumpang satu dengan penumpang yang lainnya.

Pelayanan Transjakarta yang terus berkembang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna. Terlebih lagi dimasa pandemi, dalam menggunakan transportasi umum khususnya Transjakarta terdapat syarat perjalanan yang dimana untuk pengguna awam masih belum mengerti. Hal inilah dibutuhkan petugas yang mampu memberikan sikap perhatian atau

kepeduliannya untuk membantu kebutuhan dan keinginan pengguna serta melayani pengguna dimasa pandemi dengan mengutamakan kepentingan pengguna.

## KESIMPULAN

Hasil temuan dan analisis pembahasan mengenai kualitas pelayanan jasa Transjakarta pada masa pandemi yang dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan dapat dikatakan belum baik. Hal tersebut dikarenakan masih ada tiga dari lima dimensi kualitas pelayanan yang masih belum maksimal.

Kualitas pelayanan jasa Transjakarta pada masa pandemi dilihat dalam dimensi *tangible* (bukti fisik) belum maksimal. Hal ini disebabkan karena masih belum lengkapnya sarana dan prasarana terkait protokol kesehatan dimasa pandemi (*hand sanitizer*) di beberapa halte dan bus Transjakarta.

Kualitas pelayanan jasa Transjakarta pada masa pandemi dalam dimensi *reliability* (kehandalan) belum maksimal. Hal ini disebabkan oleh ketepatan waktu mengenai jadwal kedatangan bus Transjakarta pada masa pandemi yang sampai saat ini masih belum 100% akurat. Ketidakakuratan pada masa pandemi tersebut disebabkan karena kondisi jalur bus Transjakarta belum sepenuhnya steril dan kondisi *traffic light* juga belum bisa memprioritaskan layanan bus Transjakarta.

Kualitas pelayanan jasa Transjakarta pada masa pandemi dalam dimensi *responsiveness* (ketanggapan) sudah baik. Hal ini ditunjukkan dengan petugas Transjakarta sudah mampu memberikan pelayanan dimasa pandemi dengan cepat dan tepat. Selain itu juga petugas Transjakarta sigap dan mampu merespon dengan baik dalam mengatasi keluhan yang dialami pengguna Transjakarta pada masa pandemi.

Kualitas pelayanan jasa Transjakarta pada masa pandemi dalam dimensi *assurance* (jaminan) belum maksimal. Hal ini disebabkan karena masih ditemukan tindakan yang buruk terhadap pengguna jasa, yaitu *catcalling* atau pelecehan seksual yang dilakukan secara verbal/kata-kata. Sehingga hal ini dapat mengurangi rasa aman dan nyaman pengguna terhadap pelayanan yang diberikan pada masa pandemi.

Kualitas pelayanan jasa Transjakarta pada masa pandemi dalam dimensi *emphaty* (perhatian individu) sudah baik. Hal ini ditunjukkan dengan petugas Transjakarta yang telah menunjukkan bentuk sikap perhatian terhadap kebutuhan dan keinginan pengguna pada masa pandemi. Lalu petugas Transjakarta juga sudah melayani pengguna pada masa pandemi dengan mengutamakan kepentingan pengguna.

## SARAN

Peneliti memberikan saran terkait kualitas pelayanan jasa Transjakarta pada masa pandemi. Hal ini bisa dilakukan dengan memperbaiki beberapa dimensi kualitas pelayanan yang belum maksimal, yakni:

Pada dimensi *tangible* (bukti fisik), yaitu lebih memperbanyak dan lebih memperhatikan lagi ketersediaan *hand sanitizer* di setiap halte dan bus sebagai penerapan protokol kesehatan dimasa pandemi untuk mengantisipasi terhadap pengguna yang tidak membawa *hand sanitizer* pribadi.

Pada dimensi *reliability* (kehandalan), yaitu meningkatkan kerjasama dengan pihak lain dalam hal ini Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta terkait kesterilan jalur bus Transjakarta dan memprioritaskan bus Transjakarta pada *traffic light* yang ada.

Pada dimensi *assurance* (jaminan), yaitu dapat meningkatkan pengawasan yang lebih terhadap kinerja petugas Transjakarta dilapangan supaya terhindar dari tindakan yang tidak diinginkan oleh pengguna.

## DAFTAR PUSTAKA

Aminah, S. (2018). Transportasi Publik dan Aksesibilitas Masyarakat Perkotaan. *Jurnal Teknik Sipil*, 9(1), 1142–1155.

Hikmah, M., & Cahyoko, H. (2012). Manajemen Transportasi di DKI Jakarta (Suatu Tinjauan Sosiologis

dan Hukum). *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, 42(1), 140–159.

Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 81–90.

Mandasari, L. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Tanjung Raja Kabupaten Ogan Ilir. 1(3), 24–29.

Prabantari, B. V. K. (2020). Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Transportasi Transjakarta. *Jurnal Transaksi*, 12(1), 25–39.

Prayoga, T. A., Subowo, A., & Lituhayu, D. (2015). Kualitas Pelayanan Dalam Jasa Transportasi Publik Bus Rapid Transit (BRT) Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 4(4), 190–200.

Pusparisa, Y. (2020). *Tingkat Penggunaan Transportasi Umum Selama Pandemi*. Diambil dari <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/06/02/transportasi-umum-dihindari-karena-pandemi-covid-19>

Rianti, P. Y., & Tuti, R. W. (2018). Kualitas Pelayanan Transjakarta Busway di DKI Jakarta. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(2), 161–169.

Ristiani, I. Y. (2020). Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 11(2), 165–178.

Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, 2(2), 312–318.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.

Bandung: PT. Alfabet.

Traffic, T. (2020). Jakarta Traffic Index.

Diambil dari

[https://www.tomtom.com/en\\_gb/traffic-index/jakarta-traffic/](https://www.tomtom.com/en_gb/traffic-index/jakarta-traffic/)