

**KUALITAS PELAYANAN TRANSJAKARTA MELALUI PERATURAN GUBERNUR  
PROVINSI DKI JAKARTA NO. 13 TAHUN 2019 TENTANG STANDAR PELAYANAN  
MINIMAL LAYANAN ANGKUTAN UMUM TRANSJAKARTA PADA KORIDOR 13  
(CILEDUG-TENDEAN)**

Florentine Wening Pramesti, Ida Hayu Dwimawanti, Titik Djumiarti  
Departemen Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro  
Jl. Prof. H. Soedarto, SH Tembalang Semarang Kotak Pos 1269  
Telepon (027)7465407 Faksimile (024)7465405  
Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> email [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)



**Abstrak:** Kemacetan masih menjadi masalah pokok yang terjadi di DKI Jakarta. Salah satu strategi dalam mengurai kemacetan adalah melalui pembangunan dan perbaikan pada transportasi publik, salah satunya melalui Transjakarta. Pelayanan Transjakarta masih memiliki beberapa masalah yakni Transjakarta masih mendapatkan aduan masyarakat terbanyak dibandingkan dengan transportasi lain. Penelitian ini menganalisis kualitas pelayanan Transjakarta khususnya pada Koridor 13 ini menggunakan kesimpulan dari teori-teori kualitas pelayanan yang berasal dari Zeithaml, Parasuraman, dan Berry yang kemudian ditinjau melalui Peraturan Gubernur No. 13 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal angkutan Transjakarta dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, dokumentasi, dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas Transjakarta masih belum optimal pada dimensi *tangible*, *reability*, *responsiveness*, dan *assurance*. Permasalahan yang didapat seperti kepadatan penumpang, ketidaktepatan waktu kedatangan bus, belum meratanya sarana prasarana, dan masih ditemukannya *cat calling*. Peneliti memberikan rekomendasi untuk menjawab permasalahan penelitian yang telah dianalisis yakni dengan memperbaiki dimensi-dimensi yang masih belum maksimal seperti meningkatkan manajemen distribusi kedatangan bus, dan pembuatan kebijakan komprehensif yang melibatkan beberapa instansi untuk melakukan kerjasama seperti Kapolda Metro Jaya dan Dinas Perhubungan DKI Jakarta terkait sterilisasi jalan dan keamanan berkendara.

**Kata Kunci:** transjakarta, kualitas pelayanan, standar pelayanan minimal

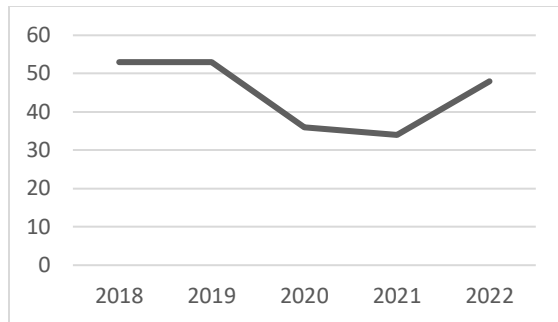
## **PENDAHULUAN**

Selaras dengan peningkatan pertumbuhan jumlah penduduk dan tingkat mobilitas yang tinggi, DKI Jakarta sebagai ibu kota masih terus melekat dengan masalah kemacetan. Beberapa negara di Asia, termasuk di Vietnam, kemacetan sendiri

terjadi akibat kurangnya pengembangan infrastruktur lalu lintas yang tidak berjalan linear dengan kebutuhan pembangunan social ekonomi dan struktur manajemen serta kebijakan dalam mengembangkan lalu lintas perkotaan yang belum memadai dan masih

tumpang tindih (Quang Dung, 2017, hlm. 399).

**Gambar 1.** Presentase Kemacetan DKI Jakarta (2018-2022)



Sumber: TomTom Traffic Index, 2022

Berdasarkan TomTom *Traffic Index*, level kemacetan di Jakarta per tahun 2022 mencapai 48%. Kondisi kemacetan di Jakarta pada tahun 2022 mengalami kenaikan dari tahun 2021 yang sebelumnya 34%. Dalam artian kondisi kemacetan Di DKI Jakarta telah kembali pada situasi normal setelah sebelumnya pada tahun 2020 dan 2021 mengalami penurunan yang cukup signifikan akibat pandemi Covid-19.

Kemacetan sejatinya memang membawa kerugian baik itu dari segi waktu, materi, maupun lingkungan bagi pemerintah maupun masyarakat. Faktanya, kemacetan lalu lintas dapat meningkatkan waktu tempuh, penggunaan bahan bakar, emisi, dan mengurangi jam kerja serta produktivitas operator kendaraan (Shyngle dkk, 2011, hlm 85). Untuk itu sebagai salah satu strategi

dalam melerai kemacetan, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta mulai melakukan pembangunan dan perbaikan pada transportasi publik. Salah satunya adalah melalui pembangunan *bus rapid transit* yang diwujudkan dalam Bus Transjakarta. Pertimbangan ekonomis menjadi salah satu faktor dalam memilih prioritas transportasi massal di DKI Jakarta. Sebagaimana tertuang dalam Peraturan Gubernur Nomor 103 Tahun 2007 tentang Pola Transportasi Makro dalam pasal 1 poin 13 *Bus Rapid Transit* merupakan angkutan umum massal cepat yang menggunakan bus pada jalur khusus. Transjakarta sendiri menggunakan sistem yang dimodelkan berdasarkan sistem Trans Milenio yang sebelumnya telah dinilai berhasil dalam pelaksanaannya yang berhasil di kota Bogota.

Melalui tercapainya efisiensi dan efektivitas dari pelayanan Bus Transjakarta dapat menjadi bukti keberpihakan pemerintah terhadap reformasi program pelayanan publik melalui angkutan umum massal (Fitriati, 2009). Dalam pelaksanaannya, Ketua Serikat Pekerja Transjakarta Jakarta (SPTJ) menilai menurunnya kualitas Transjakarta merupakan dampak kebijakan yang lebih mengutamakan *profit-oriented* dibandingkan

dengan pemberdayaan sumber daya manusianya. Kebijakan baru juga membuat fungsi kontrol Transjakarta sebagai regulator menjadi tidak berjalan dengan baik. Fungsi kontrol operasional yang semula dilakukan dengan skema 3 orang di setiap koridor dan rute, saat ini dikerucutkan menjadi satu orang di setiap koridor sehingga hal ini mengakibatkan pengawasan kualitas yang seharusnya mengacu pada Standar Pelayanan Minimum (SPM) menjadi lemah.

Beberapa waktu ke belakang, sejak awal tahun 2022 Transjakarta tengah menjadi sorotan publik akibat terjadinya rentetan kecelakaan yang melibatkan Bus Transjakarta. PT. Transjakarta juga mengungkapkan data terkait dengan *accident rate* pada tahun 2019 mencapai 2,68 persen. Rentetan kecelakaan umumnya terjadi karena semakin banyaknya armada bus Transjakarta yang beroperasi. Hal ini selaras dengan Ketika jumlah bus bertambah, jumlah rute bertambah, jumlah kilometer tempuh bertambah maka bertambah juga risiko dan probabilitas keselamatan.

Dewan Transportasi Kota Jakarta (DTKJ) juga telah mendapatkan 175 data aduan masyarakat terkait dengan pelayanan transportasi umum yang ada di Jakarta. Pun

halnya, DKTJ mengungkapkan bahwa Transjakarta berada di urutan tertinggi dalam hal pengaduan terbanyak yang disampaikan masyarakat disusul oleh transportasi publik lainnya seperti KRL dan MRT.

**Tabel 1.** Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Transjakarta

	2020	2021	GAP
Total Persepsi	8,12	8,19	0,07
<i>Safety</i>	8,07	8,24	0,17
<i>Modern</i>	8,26	8,27	0,01
<i>Affordable</i>	8,76	8,93	0,17
<i>Reachable</i>	8,1	8,13	0,03
<i>Timely</i>			
<i>Accurate</i>	7,88	7,84	-0,04
<i>Eco Friendly</i>	8,23	8,21	-0,02
<i>Responsiveness</i>	8,3	8,29	-0,01

Sumber: Annual Report Transjakarta, 2021

Melalui *annual report* PT. Transjakarta juga disampaikan terkait dengan indeks kepuasan pelanggan sebagai tolak ukur keberhasilan dalam menyampaikan layanan yang berkualitas. Melalui hasil persepsi masyarakat menunjukkan bahwa terdapat penurunan sebesar 0,04 pada aspek penilaian *timely accurate* yang mana masyarakat menilai bahwa masih banyak terjadi keterlambatan, frekuensi kedatangan bus masih belum sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Aspek lain yang juga mengalami penurunan sebesar 0,01% adalah aspek *respect and responsive*, yang berarti pelayanan Transjakarta masih harus lebih

ditingkatkan dalam hal keramahan dan kepedulian dari sisi sarana, prasarana, maupun pelayanan petugas.

Banyaknya aduan dari masyarakat terhadap lemahnya kualitas Bus Transjakarta perlu dilakukan evaluasi. Hal ini selaras dengan hadirnya Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta No 13 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal layanan angkutan umum Transjakarta. Standar Pelayanan Minimal (SPM) menjadi tolak ukur yang digunakan sebagai petunjuk dari penyelenggaraan pelayanan Bus Transjakarta dalam rangka mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau dan terukur sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Gubernur terkait.

Koridor 13 Transjakarta menjadi koridor terakhir dalam pembangunan Bus Transjakarta sepanjang 9,4 km menjadi satu-satunya koridor yang melewati rute jalan *elevated* (layang) yang baru mulai beroperasi sejak 2018. Artinya Koridor 13 masih menjadi koridor yang paling baru yang terakhir diresmikan oleh Transjakarta. Melalui BRT Standart yang dikembangkan oleh ITDP (*Institute for Transportation & Development Transportation*) sebagai alat standarisasi sistem BRT secara internasional

untuk memastikan bahwa sistem BRT yang dibangun memiliki kualitas layanan yang prima. Sementara itu, koridor 13 sendiri masih belum dinilai sesuai dengan standar internasional dibandingkan dengan 6 koridor lainnya.

Dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah harus tetap berorientasi pada masyarakat. Artinya pemerintah harus tetap berupaya memberikan pelayanan berdasarkan harapan pengguna layanan publik, bukan berdasarkan apa yang ingin dilakukan oleh birokrasi pemerintah (Osborne & Gaebler, 2002).

Pada akhirnya dibutuhkan penelitian ini untuk menganalisis kesenjangan (*gap*) antara persepsi kualitas pelayanan publik Transjakarta yang diterima oleh masyarakat pengguna layanan dan pelayanan yang seharusnya terimplementasi melalui Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta No. 13 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM). Sejauh ini penelitian terdahulu terkait kualitas pelayanan Transjakarta hanya menjawab baik atau tidak baik, dan apakah masyarakat puas atau tidak puas terhadap kualitas pelayanan Transjakarta. Namun, dalam penelitian ini lebih banyak mengkesplorasi terkait realitas

kualitas pelayanan Transjakarta dan menjawab terkait dengan kesenjangan (gap) yang ada, sehingga kedepannya dapat menjadi dasar evaluasi bagi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dan PT. Transjakarta dalam melakukan perbaikan pelayanan Bus Transjakarta.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Teknik pengambilan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Lokus yang dipilih pada penelitian ini adalah Koridor 13 (Ciledug Tendea). Peneliti menggunakan informan penelitian sebagai sumber informasi untuk memperoleh data yang dibutuhkan menggunakan dua jenis teknik sampling yakni *purposive sampling* untuk mendapatkan informan Petugas Layanan Halte Transjakarta dan Kepala Departemen Layanan Operasional serta *accidental sampling* untuk mendapatkan informan masyarakat pengguna Transjakarta.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Kualitas Pelayanan Transjakarta Pada Koridor 13**

Menurut Ibrahim dalam Hardiyansyah (2011, 40), kualitas pelayanan

didefinisikan sebagai kondisi yang mudah berubah yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, serta lingkungan dimana penilaian kualitas ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Dalam meninjau kualitas pelayanan Transjakarta pada Koridor 13 menggunakan teori yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam (Hardiyansyah, 2011, 11) yakni meninjau kualitas pelayanan dengan dimensi *Tangible*, *Realibility*, *Responsibility*, *Assurance*, dan *Empathy*.

#### **1. Bukti nyata (*Tangible*)**

Dimensi Bukti Nyata (*Tangible*) menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam (Hardiyansyah, 2011, 11) dimaknai sebagai bukti langsung yang dapat dilihat dari mata meliputi penampakan, fasilitas, gedung, serta peralatan. Pada penelitian ini didapat dari sub dimensi yang diukur berdasarkan kondisi fisik Halte dan Bus Transjakarta. Hal ini berkaitan dengan dimensi *tangible* yang dimaknai sebagai penampilan fisik dari fasilitas, yang digunakan dalam pelayanan yang mana terdiri dari beberapa dimensi, yaitu: kebersihan, tempat, atmosfer, penampilan dari pelayanan serta lokasi pelayanan (Donkoh et al. 2012, 217).

Hasil penelitian menemukan bahwa Koridor 13 sebagai koridor paling baru yang dibangun diatas jalan layang sepanjang 9,8 kilometer dengan jumlah halte sebanyak 13 merupakan bangunan-bangunan baru. Tampilan bangunan baru pada halte sudah cukup memberikan kenyamanan pada pengguna Transjakarta.

Namun pengguna menilai bahwa ketidaknyamanan dalam melakukan perjalanan bersama Transjakarta terjadi pada *peak hours* yakni jam 06.00-09.00 dan 16.00-19.00 dimana hampir semua penumpang mengalami permasalahan *overcapacity* sehingga harus berdesakan dengan penumpang lainnya. Kondisi ini bersebrangan dengan Peraturan Gubernur DKI Jakarta No. 13 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Layanan Angkutan Umum Transjakarta bahwa jumlah orang per luas lantai untuk memberikan kenyamanan ruang berdiri bagi penumpang selama menunggu bus di dalam halte yakni maksimal 4 orang/m<sup>2</sup> pada jam biasa dan maksimal 2 orang/m<sup>2</sup> pada jam sibuk. Kondisi dimana antrian lambat terurai faktanya terjadi karena *supply* armada bus yang terbelenggu akibat jalur koridor 13 yang masih *mixed traffic* dimana tidak seluruhnya memiliki jalur steril terutama dari Halte Puri Beta 2 ke arah Halte Adam Malik yang hanya

memiliki 2 ruas jalan pada masing-masing arahnya. Namun meskipun kondisi tersebut belum optimal, Transjakarta sudah memberikan kondisi dalam mengurai antrian yakni dengan rutin melakukan *re-routing* serta menambahkan *supply* armada terutama pada *peak hours*. Secara kebersihan sendiri pengguna sudah cukup nyaman terhadap kebersihan yang ada di dalam halte namun masih kurang puas terhadap kebersihan toilet halte.

Selain meninjau pada atmosfer serta kebersihan pada halte dan bus Transjakarta, penelitian ini juga mendapatkan sub dimensi yang diukur dari kelengkapan dan kelayakan sarana prasarana halte dan bus Transjakarta. Kelengkapan sarana prasarana pada Halte Transjakarta sudah cukup lengkap seperti tersedianya *vending machine* untuk melakukan top up Kartu Uang Elektronik (KUE) sehingga pengguna sudah tidak perlu lagi untuk melakukan top up di minimarket, kemudian tersedia juga *Passengers Information System (PIS)* untuk melihat estimasi kedatangan bus.

Namun kelengkapan sarana prasarana hanya dirasakan di beberapa halte saja, belum menyeluruh. Terutama pada toilet halte. Mengenai kelayakan sarana prasarana, masih terdapat beberapa keluhan terkait kelayakan

terutama pada mesin *gate* di halte. Keluhan yang keluar mengenai salah satu mesin *gate* yang rusak sehingga membuat antrian menjadi panjang, dan keluhan mengenai saldo yang terpotong dua kali saat melakukan *tap in* dan *tap out* pada mesin *gate*. Kondisi tersebut masih belum selaras dengan Peraturan Gubernur DKI Jakarta No. 13 Tahun terkait dengan sistem pembayaran menjadi metode pembelian tiket yang praktis, mudah, dan transparan sehingga Transjakarta harus menyediakan semua sistem pembayaran pada *gate* yang berfungsi dengan baik. Dalam hal ini, bukan hanya kelengkapan sarana dan fasilitas saja melainkan juga kelayakan dan bagaimana pemeliharaan serta mitigasi pada saat kondisi-kondisi yang tidak diinginkan daripada sarana dan fasilitas pelayanan yang disediakan oleh PT. Transjakarta. Hasil penelitian menemukan bahwa ditinjau dari kelengkapan dan kelayakan sarana pelayanan yang disediakan oleh Transjakarta masih belum maksimal. Hal ini berkaitan dengan penggunaan *genset* yang menjadi solusi dalam pemadaman listrik di koridor 13 yang baru tersedia pada Halte CSW walaupun Transjakarta sudah memiliki mitigasi untuk melakukan *tap in* dan *tap out* di halte tujuan akhir pengguna. Kemudian jangka waktu perbaikan yang ditetapkan *SLA* (*Service*

*Level Agreement*) juga kerap kali berbeda dengan apa yang terjadi di lapangan. Meskipun begitu Transjakarta sudah berupaya untuk memaksimalkan perbaikan dengan menyebar tim teknisi pada 8 zona serta menyediakan Tim URC (Unit Reaksi Cepat) untuk mempercepat dalam menggapai titik laporan.

Dalam hal pelayanan Transjakarta tentu memerlukan jumlah petugas yang cukup untuk melaksanakan tugasnya masing-masing dalam hal pelayanan. Melalui hasil penelitian, kuantitas petugas yang berada di dalam halte masih dinilai kurang. rata ditugaskan sejumlah 2 personil, yakni 2 personil tersebut bertugas untuk *stand by* di depan *gate* halte. Sementara belum ada personil yang bertugas di dalam ruang tunggu halte untuk mengarahkan pengguna Transjakarta ke destinasi tujuannya. Selain di halte, petugas juga ada yang bertugas untuk melaksanakan tugasnya di dalam bus sebagai fungsi pengawasan dan penambahan fungsi keamanan. Dengan bertugasnya satu petugas yang dilokasikan di dalam bus maka akan ada kemudahan pengawasan, misalnya apabila pramudi melebihi batas kecepatan, atau apabila pengguna mengalami kondisi yang menjauhkan mereka dari keselamatan dan keamanan, kemudian juga tidak ada pengawasan terhadap hak kursi prioritas.

Namun harapan tersebut masih belum terjadi pada setiap bus. Kekurangan jumlah petugas di dalam bus ini disebabkan karena adanya keterbatasan anggaran yang disubsidikan dari Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Kondisi ini masih tidak sesuai dengan Peraturan Gubernur No. 13 Tahun 2019 yang mana di dalam satu bus perlu ada orang yang bertugas menjaga ketertiban dan kelancaran sirkulasi pengguna jasa di halte yakni terdiri dari 1(satu) petugas barrier/keamanan.

## 2. Keandalan (*Reliability*)

Dimensi keandalan (*reability*) menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam (Hardiyansyah, 2011, 11) dimaknai sebagai seberapa jauh penyedia pelayanan memberikan pelayanan sama seperti yang dijanjikan secara akurat dan cepat. Pada penelitian ini didapat dari sub dimensi yang diukur berdasarkan ketepatan waktu mengenai jadwal kedatangan bus Transjakarta. Hal ini sebagaimana yang diungkapkan oleh Wang dalam (Felix 2017, 5) bahwa keandalan tercermin dari upaya memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan tepat waktu.

Ketepatan waktu kedatangan Transjakarta menjadi salah satu aspek yang dibutuhkan oleh masyarakat pengguna,

terutama pada jam-jam *peak hours* penggunaanya rata-rata adalah pekerja atau pelajar yang mengejar waktu keberangkatan. Namun, dalam hal ini keandalan ditinjau dari ketepatan waktu kedatangan bus masih menjadi ekspektasi yang belum terealisasikan. Masyarakat pengguna Transjakarta kerap kali masih harus menunggu kedatangan bus 20 menit sampai satu jam.

Kondisi ini terjadi karena Koridor 13 masih menggunakan jalur *mixed traffic* yang belum steril, selain itu skala prioritas untuk *traffic light* juga belum memprioritaskan Transjakarta untuk di jalur-jalur simpangan. Kondisi ini juga merupakan implikasi dari tidak semua halte Transjakarta yang memiliki *overtaking lane*. Sehingga pada akhirnya kondisi ini berimbas pada ketidakuratan estimasi waktu kedatangan yang tertera pada *Passenger Information System (PIS)*. Informasi yang tertera pada PIS dinilai pengguna menjadi informasi yang kurang meyakinkan karena ketidakakuratan waktu kedatangan. Kondisi ini masih belum selaras dengan Standar Pelayanan Minimal Transjakarta dalam Peraturan Gubernur DKI Jakarta No. 13 Tahun 2019 yang mana waktu kedatangan antar bus di dalam satu rute yang sama pada satu titik halte hanya 5 menit pada jam sibuk dan 10 menit pada jam tidak sibuk.



Keterlambatan kedatangan armada bus juga berimplikasi pada ketidakakuratan informasi waktu kedatangan yang tertera pada *Passenger Information System (PIS)* yang mana hal ini juga menjadi tidak selaras dengan Peraturan Gubernur DKI Jakarta No. 13 Tahun 2019 yang mana informasi waktu kedatangan bus harus memiliki akurasi informasi kedatangan dan keberangkatan bus.

Selain meninjau ketepatan waktu kedatangan bus, kehandalan dalam pelayanan juga dapat ditinjau dari sikap dan perilaku petugas Transjakarta dalam melayani pengguna Transjakarta. Hal serupa sesuai yang dikemukakan oleh Albarq (2013, 702) dimensi kehandalan merupakan kemampuan atau kesanggupan dalam menyediakan pelayanan yang dijanjikan dengan sikap yang akurat dan dapat diandalkan.

Pramusapa Transjakarta sendiri sudah diberikan pengembangan dan pelatihan yang cukup terkait dengan cara melayani penumpang dengan baik sehingga hal itu berdampak pada kehandalan petugas dalam menunjukkan sikap dan perilaku petugas Transjakarta yang baik. Selain selalu ramah, petugas juga banyak membantu pengguna Transjakarta saat menghadapi kendala. Namun pelatihan dan pengembangan yang

diberikan oleh pihak Transjakarta faktanya akan kembali lagi pada individu petugas Transjakarta masing-masing. Sebab masih ada beberapa petugas Transjakarta yang menjawab pertanyaan pengguna dengan singkat dan kurang mendapatkan informasi yang diharapkan. Pengguna Transjakarta juga kerap kali mendapati kondisi dimana petugas tidak *standby* di halte untuk membantu pengguna saat menghadapi kendala.

Dalam hal ini, PT. Transjakarta sudah selalu berupaya untuk memperbaiki pelayanan terutama dalam aspek sikap dan perilaku petugas Transjakarta saat melayani pengguna Transjakarta bahwa kondisi dimana sikap dan perilaku petugas Transjakarta yang menyalahi aturan akan langsung dilakukan tindak lanjut oleh PT. Transjakarta baik berupa teguran, pemindahan lokasi ataupun mengeluarkan SP (Surat Peringatan) kepada petugas terkait.

Dalam mewujudkan kehandalan dalam memberikan pelayanan, Transjakarta sudah cukup maksimal dalam hal pengawasan. Melalui hasil penelitian ditemukan bahwa bahwa mekanisme pengawasan pelayanan Transjakarta yang dilakukan sendiri dilakukan melalui tahapan berjenjang. Pihak internal yang mengacu pada koordinator wilayah dan koordinator

lapangan, pengawasan operasional oleh petugas layanan halte, serta Suku Dinas Perhubungan Perwilayah sebagai verifikator pengawasan. Namun kesenjangan antara kualitas pelayanan Transjakarta terjadi karena kerap kali sering ditemukan dimana aturan dan kebutuhan tidak berjalan dengan selaras.

### **3. Ketanggapan (*Responsiveness*)**

Dimensi (*responsiveness*) menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam (Hardiyansyah, 2011, 11) dimaknai sebagai komitmen dari penyelenggara pelayanan untuk memberikan daya tanggap tidak hanya mengenai cepatnya pelayanan yang diberikan, tetapi juga kemauan dari penyelenggara pelayanan dalam membantu pengguna pelayanan.

Pada penelitian ini didapat dari sub dimensi yang diukur berdasarkan kesigapan atau respon petugas Transjakarta dalam mengatasi keluhan pengguna. Donkoh et al. (2012, 217) mengatakan bahwa elemen-elemen dalam *responsiveness* adalah selain pada kecepatan, melainkan juga kemauan untuk merespon.

Aspek kesigapan ataupun respon petugas dalam mengatasi keluhan pengguna pada dasarnya akan terlihat melalui keluhan

pelanggan yang secara langsung dilaporkan. Namun, hal ini menjadi kendala dimana tidak banyak pengguna Transjakarta yang langsung melaporkan terkait keluhan yang dialami saat mereka menghadapi kendala atau kesulitan dalam pelayanan Transjakarta. Transjakarta sendiri sudah menyediakan call centre 24 jam serta kanal-kanal di media sosial untuk menerima dan menampung pengaduan. Beberapa pengguna Transjakarta yang melaporkan melalui kanal-kanal media sosial juga menilai bahwa respon dari pihak Transjakarta untuk menjawab keluhan pengguna kurang solutif dan dengan jawaban yang template untuk keluhan berskala besar.

Kondisi tersebut diklarifikasi oleh pihak Transjakarta bahwa pihak Transjakarta dalam hal ini sudah melakukan *service recovery* dalam memberikan responsivitas terhadap keluhan berskala besar yang dialami penggunanya. Untuk keluhan berskala kecil yang bisa langsung diselesaikan Transjakarta sudah cukup baik dalam memberikan responsivitas dan bukti nyata untuk menjawab keluhan pengguna.

Dimensi kehandalan juga dimaknai oleh Wang & Wang dalam Felix (2017, 5) sebagai kesediaan untuk membantu dan menanggapi permintaan pelanggan, serta selalu memberikan informasi kepada

pelanggan terkait dengan pelayanan. Pada penelitian ini juga mendapatkan sub dimensi yang diukur dari kemampuan petugas Transjakarta dalam menyampaikan informasi. Hampir seluruh informan pengguna Transjakarta mendapatkan informasi-informasi terbaru dari Transjakarta melalui kanal media sosial yang dimiliki oleh PT. Transjakarta seperti instagram dan twitter. Sebagai kalangan generasi muda yang terbiasa dengan penggunaan sosial media, hal tersebut tidak menjadi kendala dalam mengakses informasi yang disampaikan oleh pihak Transjakarta. Namun untuk kalangan lansia yang memiliki kesulitan dalam mengakses media sosial, hal tersebut tentu menjadi kendala dalam menerima informasi yang hendak diperoleh.

#### **4. Jaminan (*Assurance*)**

Dimensi jaminan (*assurance*) dimaknai oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam (Hardiyansyah, 2011, 11) sebagai kemampuan untuk melahirkan kepercayaan dan keyakinan dari pengguna pelayanan. Hal ini berkaitan dengan sub dimensi dari penelitian ini yang diukur dari kemampuan pihak Transjakarta dalam memberikan rasa aman dan keselamatan pengguna.

Salah satu bentuk kemampuan pihak Transjakarta untuk memberikan rasa aman saat melakukan pelayanan adalah dengan menghadirkan infografis yang memuat hotline aduan apabila pengguna mengalami kejadian seperti pelecehan seksual dan kriminalitas di dalam lingkungan Transjakarta. Hotline tersebut menjadi wadah laporan untuk beberapa pengguna yang berani melaporkan kejadian yang dialaminya. Namun, untuk kasus pelecehan seksual baik verbal dan non verbal masih cukup banyak pengguna yang masih takut untuk melakukan *speak up* untuk membuat laporan. Melalui hasil temuan di lapangan juga masih terdapat beberapa kasus pelecehan seksual verbal berupa *cat calling*, namun pengguna yang mengalaminya tidak membuat laporan ke pihak Transjakarta karena rasa takut yang dialaminya.

Dalam hal ini, pihak Transjakarta terus berupaya untuk tetap menyediakan jaminan rasa keamanan melalui hadirnya bus pink yakni bus khusus perempuan, kemudian pemisahan tempat duduk area perempuan, pemantauan CCTV dengan teknologi *face recognition*, serta peningkatan keamanan melalui kolaborasi dengan tim berseragam.

Berkaitan dengan keselamatan, seluruh pramudi juga sudah mengetahui bahwa

kecepatan maksimal yang ditempuh adalah 50 Kilometer/Jam. Kondisi ini sudah sesuai dalam Peraturan Gubernur DKI Jakarta No. 13 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Transjakarta dimana maksimal kecepatan dalam berkendara adalah 50 kilometer/jam. PT. Transjakarta sendiri memiliki pusat kendali atau command center untuk memantau segala pergerakan bus yang tengah beroperasi termasuk juga memantau jarak hingga kecepatan bus yang sedang melaju.

Selain pada kemandirian, Assurance juga dimaknai sebagai "*Assurance is defined as an employee's knowledge and awareness of other employees and their talents to provide faith and confidence.*" (Donkoh et al. 2012, 217). Dalam hal ini dimensi jaminan didefinisikan sebagai kemampuan serta pengetahuan penyelenggara pelayanan untuk memberikan kepercayaan kepada pengguna pelayanan dalam menggunakan pelayanan. Sub dimensi selanjutnya dari penelitian ini diukur dari *product knowledge* yang dimiliki petugas Transjakarta dalam melayani pengguna Transjakarta.

Luasnya cakupan area Transjakarta perlu diselaraskan juga dengan kemampuan petugasnya untuk mengetahui dan menguasai rute-rute mana yang harus ditempuh untuk

mencapai destinasi akhir pengguna. Meskipun sudah terdapat peta jaringan dan aplikasi yang membantu, pengguna masih menilai bahwa pertanyaan mengenai rute akan lebih terjawab apabila pertanyaan tersebut dijawab langsung oleh petugas Transjakarta. Melalui training dan bantuan aplikasi harapannya seluruh petugas Transjakarta sudah menguasai rute jaringan Transjakarta, sehingga dapat mengubah kebingungan pengguna menjadi suatu keyakinan.

Ditinjau dari kemampuan petugas Transjakarta memberikan keyakinan dan kepercayaan pengguna dalam hal penguasaan *product knowledge* meskipun hampir seluruh petugas sudah menjelaskan pertanyaan dari pengguna terkait rute dengan sangat terarah, namun masih ada beberapa petugas yang menjawab pertanyaan pengguna dengan kurang mengarahkan dan dinilai hanya menjawab sekenanya pertanyaan pengguna.

## **5. Empati (*Empathy*)**

Dimensi empati menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam (Hardiyansyah, 2011, 11) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan antara penyedia pelayanan dengan pengguna layanan serta perhatian pribadi dan

memahami kebutuhan pengguna layanan. Hal ini berkaitan dengan sub dimensi dari penelitian ini yang diukur dari kepedulian petugas Transjakarta terhadap kebutuhan penumpang prioritas.

Transjakarta sendiri dalam armadanya sudah menyediakan ruangan khusus kursi roda serta kursi-kursi prioritas yang memang disediakan untuk pengguna prioritas. Selain itu Transjakarta juga menambah adanya dengan adanya Pin Perista juga cukup memudahkan untuk mengidentifikasi pengguna sehingga pengguna prioritas pun mendapatkan haknya dalam melakukan perjalanan bersama Transjakarta. Kondisi ini sudah berjalan selaras dengan Peraturan Gubernur No. 13 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Transjakarta dimana dalam menjalankan armadanya perlu disediakan kursi prioritas sebagai tempat duduk yang diperuntukan bagi penyandang disabilitas, lanjut usia, ibu membawa balita, dan wanita hamil. Jumlah kursi yang diperuntukan untuk kursi prioritas juga sudah sesuai yakni minimal 4 kursi untuk bus *single/maxi/articulated* dan minimal 2 kursi untuk bus sedang. Terkait dengan ruang khusus untuk penumpang dengan kursi roda juga sudah disediakan menyeluruh pada setiap bus yakni minimal satu ruang.

Berkaitan dengan empati kepada penumpang Transjakarta, petugas sudah diberikan beberapa yang tidak hanya pelatihan kemampuan teknis melainkan juga pihak Transjakarta berupaya untuk terus meningkatkan kemampuan fisik, mental, dan moril. Tujuannya agar petugas dapat memiliki kesigapan, dan kepekaan terhadap lingkungan untuk mengantisipasi hal-hal yang tidak diinginkan selama bertugas di lapangan. Dalam menolong pengguna, selain memang sudah menjadi tugas dan tanggung jawabnya namun itu juga berkaitan dengan sisi kemanusiaan. Petugas Transjakarta selalu membantu pengguna selama proses pelayanan, dan sejauh ini juga tidak ada bentuk kekecewaan yang dirasakan oleh pengguna terhadap petugas Transjakarta ditinjau dari dimensi empati.

## **KESIMPULAN**

Hasil temuan dan analisis pembahasan mengenai kualitas pelayanan Transjakarta pada Koridor 13 masih terdapat empat dari lima dimensi kualitas pelayanan yang masih belum maksimal.

Penilaian kualitas pelayanan Transjakarta dimensi *Tangible* yakni fasilitas yang disediakan sudah berbasis teknologi untuk mempercepat proses pelayanan seperti

tersedianya *vending machine e-money*, dan *Passengers Information System (PIS)*. Namun, masih terdapat fasilitas yang belum merata pada setiap halte, kemudian terdapat kepadatan penumpang terutama pada *peak hours*, serta kuantitas petugas Transjakarta masih belum sesuai dengan Pergub DKI Jakarta No. 13 Tahun 2019 bahwa di dalam satu bus perlu ada satu petugas *barrier*.

Penilaian kualitas pelayanan pada dimensi kehandalan, yakni petugas Transjakarta sudah sesuai aturan dan selalu menunjukkan keramahannya dalam melayani pengguna. Namun, kedatangan bus masih belum tepat waktu, serta masih erdapat kesenjangan antara kualitas pelayanan Transjakarta terjadi karena kerap kali sering ditemukan dimana aturan dan kebutuhan tidak berjalan dengan selaras.

Dimensi Ketanggapan mengacu pada kemampuan Transjakarta dalam menjawab keluhan dan menyampaikan informasi. Penilaian kualitas pada dimensi ketanggapan yakni pihak Transjakarta dalam menjawab keluhan pengguna masih kurang solutif dengan jawaban yang template untuk keluhan berskala besar, kemudian penyebaran informasi hanya melalui sosial media, sehingga tidak semua kalangan dapat mengakses informasi terbaru.

Penilaian kualitas pada dimensi jaminan yakni masih terdapat *cat calling*, namun pihak Transjakarta sudah cukup optimal dalam menjamin keamanan melalui hadirnya bus khusus perempuan, pemisahan tempat duduk area perempuan, pemantauan CCTV, peningkatan keamanan melalui kolaborasi dengan tim berseragam, dan pemantauan laju armada melalui *command centre*.

Dimensi Empati mengacu pada rasa kepedulian pihak Transjakarta kepada penggunanua. Bentuk empati pihak Transjakarta kepada penumpang prioritas yakni petugas Transjakarta sudah terwujud dalam memperhatikan pengguna prioritas untuk diberikan tempat duduk dan adanya Pin Perista.

## **SARAN**

Peneliti memberikan saran dalam mengoptimalkan kualitas Transjakarta yakni dengan memperbaiki beberapa dimensi kualitas yang belum maksimal. yakni:

Pada dimensi *Tangible* yakni perlu ditingkatkannya lagi *management* pada distribusi dan transisi kedatangan bus, kemudian pengadaan toilet untuk halte-halte yang belum tersedia dapat diatasi dengan toilet *portable*.

Pada dimensi *Realibility*, perlu adanya kebijakan komprehensif yang melibatkan beberapa instansi untuk melakukan kerjasama seperti Kapolda Metro Jaya dan Dinas Perhubungan DKI Jakarta terkait sterilisasi jalan, serta diperlukan adaptasi peraturan terkait dengan standar pelayanan yang mengikuti kebutuhan masyarakat.

Pada dimensi *Responsiveness*, perlu dilakukannya penyebaran informasi secara masif misalnya dengan memasang informasi pada *LED Display* atau dengan menggunakan *running text* di dalam bus.

Pada dimensi *Assurance*, perlu melakukan kerjasama antara petugas dan pengguna dengan teknik intervensi 5D: *direct, distract, delegate, delay* dan *document*, kemudian mengadakan tim *immediate response* yang dilatih oleh Yayasan yang fokus pada isu gender supaya bisa mendengarkan korban dengan empatik dan memiliki perspektif *gender*.

## DAFTAR PUSTAKA

Quang Dung, T. (2017). Research Technology Research On Factors Impacting On Road Traffic Congesttion Issue In Ho Chi Minh City. *International Journal of*

*Engineering Sciences & Research Technology*, 398. <https://doi.org/10.5281/zenodo.848612>

Fitriati, R. (2010). Gagalkah Transjakarta? *Jurnal Manajemen Bisnis*, 3(1).

Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta. Gava Media.

Indeks TomTom. (2022, March 2). *Kemacetan Jakarta Terus Berkurang dalam 5 Tahun Terakhir | Databoks*. Databoks. Retrieved May 31, 2022, <https://databoks.katadata.co.id/>

Mess, P., Moriarty, P., Stone, J., & Buxton, M. (2006). Putting the public interest back into public transport: Report University of Melbourne. Monash University: Swinburne University and RMIT University.

PPID PT Transportasi Jakarta : Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (n.d) *Laporan Tahunan PT Transjakarta*. Retrieved October 29, 2022, from <https://ppid.transjakarta.co.id/i>

Settumba, J. P., Nduhura, A., Nuwagaba, I., Molokwane, T., & Lukamba, M. T. Public-Private Partnerships in the Transport Sector: Lessons From

International Experience for  
Developing Countries.

Steg, L. (2003). CAN PUBLIC  
TRANSPORT COMPETE WITH  
THE PRIVATE CAR? (Vol. 27,  
Nomor 2).

Akbulut, K., Bezgin, N. Ö., & Kici, A.  
(2022). Discussion of the safety,  
serviceability and suitability of bus  
rapid transit services. *Proceedings of  
the Institution of Civil Engineers -  
Transport*, 175(5), 251–260.  
<https://doi.org/10.1680/jtran.18.0002>