BAB V
KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, efektivitas sistem operasional *Bus Rapid Transit* (BRT) TransJakarta koridor 1E rute Pondok Labu – Blok M termasuk dalam kategori tidak efektif jika dilihat menggunakan teori dari Duncan. Teori dari Duncan meliputi pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi,

1. Efektivitas Sistem Operasional *Bus Rapid Transit* (BRT) TransJakarta Koridor 1E Rute Pondok Labu – Blok M

a. Pencapaian Tujuan

Pada aspek pencapaian tujuan dapat dikatakan sudah sesuai. Hal ini dilihat dari tujuan *Bus Rapid Transit* (BRT) TransJakarta yang menjadikan transportasi umum cepat, mudah, dan terjangkau, Serta dapat digunakan oleh seluruh kalangan masyarakat tanpa adanya diskriminasi. Walaupun masih terdapat kekurangan pada tujuan cepat karena TransJakarta rute Pondok Labu – Blok M tidak memiliki jalur khusus dan tetap terkena macet seperti angkutan lainnya.

b. Integrasi

Pada aspek integrasi dilihat melalui dua subaspek yaitu kemampuan dalam melaksanakan sosialisasi dan prosedur pelaksanan ini dapat dikatakan efektif dalam kemampuan melaksanakan sosialisasi karena TransJakarta sudah menyediakan media informasi dimanapun khususnya media sosial namun karena TransJakarta terlalu fokus pada pengembangan informasi di media sosial tidak jarang para penumpang BRT TransJakarta yang sudah melek teknologi sedangkan untuk rute Pondok Labu – Blok M ini TransJakarta tidak menyediakan informasi dalam bentuk fisik dan terlihat langsung oleh pengguna BRT TransJakarta rute Pondok Labu – Blok M. Sedangkan untuk prosedur pelaksanaan masih dikatakan kurang efektif karena penumpang masih

mengeluhkan soal tidaknya halte tunggu bus yang nyaman untuk mengguna bus datang, e-money yang dinilai sedikit menyulitkan penumpang karena penumpang luput untuk membawa e-money atau tidak ada saldo dalam e-money tersebut, jam operasional yang dinilai masih kurang untuk memenuhi kebutuhan para pengguna BRT TransJakarta khususnya rute Pondok Labu – Blok M pada jam pulang kantor.

c. Adaptasi

Dari aspek adaptasi, dapat disimpulkan bahwa cara TransJakarta selalu mengikuti perkembangan yang ada dapat dikatakan baik karena sejauh ini TransJakarta sudah mengeluarkan beberapa inovasi seperti pembukaan koridor baru yang masuk ke daerah-daerah sulit seperti arah Pondok Labu, penambahan armada, serta sarana prasarana yang dibutuhkan.

2. Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Sistem Operasional BRT TransJakarta Koridor 1E Rute Pondok Labu – Blok M

a. Faktor Dukungan Pemerintah

Faktor dukungan pemerintah dilihat dari dua subaspek seperti sosialisasi dan peraturan perundang-undangan. Dapat disimpulkan bahwa sosialisasi yang dilakukan pemerintah dikatakan kurang efektif karena masyarakat sendiri tidak tersosialisasikan oleh pemerintah karena kurang masif tidak sebanding dengan pemberitaan yang banyak dilakukan di media sosial. Sedangkan untuk peraturan perundang-undangan dikatakan efektif karena membantu TransJakarta dalam menjalankan operasionalnya sehari-hari untuk selalu taat pada peraturan yang ditetapkan.

b. Faktor Kualitas Sumber Daya Aparatur

Faktor kualitas sumber daya aparatur dilihat melalui tiga subaspek seperti, tingkat pendidikan, pelatihan, dan kedisiplinan. Dalam faktor kualitas sumber daya aparatur tingkat pendidikan menjadi salah satu faktor penting dalam TransJakarta untuk merekrut pegawainya. Rata-rata

pendidikan yang ditetapkan oleh TransJakarta minimal SMA untuk penempatan di lapangan. Untuk pelatihan TransJakarta selalu memperhatikan para petugas dan pegawai TransJakarta untuk memberikan pelayanan yang baik kepada para pengguna TransJakarta khususnya para petugas di lapangan. Oleh karena itu, TransJakarta selalu memberikan pelatihan kepada para petugas dan pegawai setiap tiga bulan sekali untuk meningkatkan skill SDM. Namun, dilihat dari kedisiplinannya, dapat dikatakan masih kurang disiplin dalam memberikan pelayanan, karena masih ada pegawai yang tidak disiplin dalam memberikan pelayanan kepada penumpang.

c. Faktor Aturan dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik

Faktor aturan dalam pelaksanaan pelayanan publik dapat dikatakan bahwa TransJakarta selalu mematuhi SOP dan SPM yang berlaku untuk menjaga dan meningkatkan efektivitas sistem operasional TransJakarta sesuai pada jalurnya.

d. Faktor Produk Pelayanan

Faktor produk pelayanan dapat dikatakan tidak semua pengguna mengetahui produk pelayanan yang disediakan oleh TransJakarta. Kemudian beberapa produk pelayanan yang disediakan oleh TransJakarta berdasarkan PPID TransJakarta tidak semua tersedia para rute Pondok Labu – Blok M. Oleh karena itu, para pengguna masih membutuhkan beberapa produk pelayanan yang perlu disediakan oleh TransJakarta seperti halte yang nyaman, loket, dan toilet

B. Implikasi

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan sebelumnya terlihat masih adanya kekurangan dalam sistem operasional BRT TransJakarta Koridor 1E Rute Pondok Labu – Blok M. Adapun saran dan masukan yang dapat peneliti berikan adalah:

1. PT. TransJakarta perlu memperhatikan dan memperbaiki kemampuan dalam melaksanakan sosialisasi tidak hanya melalui media sosial tetapi juga

dalam bentuk fisik pada rute Pondok Labu – Blok M. Selain itu karena banyaknya kendala dalam e-money TransJakarta perlu menyediakan tempat untuk top up dan pembelian e-money di beberapa titik krusial pada rute Pondok Labu – Blok M.

2. PT. TransJakarta perlu memberikan pelatihan dan pembinaan khusus terkait manajemen transportasi dan *public speaking* kepada para pegawai TransJakarta khususnya pegawai yang berhadapan langsung dan memberikan pelayanan langsung kepada para penumpang BRT.
3. PT. TransJakarta diharapkan dapat memperbaiki kualitas sarana dan prasarana dengan cara melakukan standar pemeliharaan rutin baik mengenai fasilitas halte maupun bus TransJakarta yang tersedia dan menambahkan beberapa sarana dan prasarana pendukung yang dibutuhkan oleh para pengguna khususnya para rute Pondok Labu – Blok M diantaranya halte ruang duduk yang nyaman, loket, toilet, papan informasi, informasi rute, dan jalur sterilisasi pemberhentian BRT.
4. Meskipun penilaian para pengguna BRT terhadap TransJakarta cukup baik, tetapi PT. TransJakarta masih perlu memperhatikan beberapa keluhan para penumpang terkait pelayanan yang diberikan serta mengevaluasi efektivitas rute dan drop point yang kedepannya diharapkan dapat memberi kepuasan terhadap penumpang BRT TransJakarta yang konsisten dan lebih baik.
5. Mempertahankan dan meningkatkan semua aspek yang telah berjalan dengan baik agar dapat mencapai tujuan dari efektivitas sistem operasional BRT TransJakarta dengan maksimal.