

Implementasi Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 52 Tahun 2022 Tentang Penugasan Kepada Perseroan Terbatas Transportasi Jakarta

Nizar Ali Isnaini¹, Febrian Alwan Bahrudin² Dinar Sugiana Fitrayadi³

¹*Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Serang.*

Abstract

The Central Statistics Agency (BPS) of DKI Jakarta recorded 2020 motor vehicles as many as 16,141,380 units and a 2-year interval of 17,304,447 units, this caused problems such as air pollution, traffic violations, to severe traffic jams. There was also an error in tab in-Tab out socialization, burning, & breaking down on the transjakarta fleet. This study aims & focuses on analyzing the implementation of DKI Jakarta Governor Regulation Number 52 of 2022 through the theory of planning, implementation, and evaluation of the construction, revitalization, operation, and maintenance of stops and supporting facilities at PT. Jakarta Transportation. Descriptive qualitative approach and collection techniques in the form of observations, interviews, and documentation at halte & transjakarta head office. This is due to the plan and implementation of the construction and revitalization of bus stops and supporting facilities, the implementation of Standard Operating Procedures (SOP) in the operation and maintenance of bus stops, fleets, & supporting facilities, and user evaluation of the implementation of these policies. Researchers hope that this scientific work can be a source of New Science for subsequent public policy research.

Keywords: Governor Regulation, DKI Jakarta, Transjakarta.

Pendahuluan

Indonesia menjadi negara terbanyak penduduknya ke-4 di dunia sebelum Amerika Serikat, India, dan China dengan jumlah sebesar 275 juta jiwa dalam data Badan Pusat Statistik (BPS) 2022. Dengan Provinsi terpadat yakni DKI Jakarta mencapai 20.570 jiwa, peningkatan penduduk yang signifikan dalam beberapa waktu terakhir, disebabkan oleh angka kelahiran anak sebanyak 137.161 kelahiran dan perpindahan penduduk dari desa menuju Kota sebanyak

152.326 jiwa pada tahun 2020. Kondisi ini menyebabkan beberapa permasalahan utama yakni: polusi udara, kemiskinan, lemahnya penegakan hukum, banjir, dan kemacetan. Badan Pusat Statistik (BPS) merilis jumlah kendaraan bermotor pada tahun 2020 berjumlah 16.141.380 unit dan 2 tahun kemudian mencapai 17.304.447 unit, sangat pesat jumlahnya.

Masalah-masalah di atas yang harus diselesaikan oleh pengambil kebijakan publik yakni Pemerintah

*) Corresponding Author

Email : nizaraliisnaini08@gmail.com

Provinsi DKI Jakarta dengan mengambil kebijakan yang menyelesaikan masalah. Beberapa upaya kebijakan dilakukan seperti: layanan transportasi berbasis rel atau Rail Based Transit (BRT), memberlakukan ganjil-genap jalan-jalan protokol, serta mengintegrasikan layanan dan tarif moda-moda transportasi umum agar lebih mudah dan nyaman ketika digunakan. Salah satunya yakni transjakarta, transjakarta naungan oleh Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) Provinsi DKI Jakarta dengan nama perusahaan PT. Transportasi Jakarta. Transjakarta dikenal dengan harga yang terjangkau, aman, nyaman dan terintegrasi dengan transportasi umum lainnya. Hal ini dibuktikan dari meningkatnya jumlah armada yang dikelola transjakarta untuk beroperasi, berikut:

Tabel 1.1
Jumlah Armada

Tahun	Jumlah Armada
2019	3.149
2020	2.789
2021	3.413
2022	3.751

Sumber : Buku Tahunan PT. Transportasi Jakarta (2022)

Tabel di atas merupakan jumlah armada transjakarta yang meningkat dari tahun ke tahun. Pada 4 Februari 2020 pengguna transjakarta mencapai 1,1 juta jiwa perhari, karena didukung dengan program Jaklingko yang mengintegrasikan tarif moda transportasi lain persekali jalan hanya Rp10.000 dalam 4 jam. Selain itu, Jakarta mendapatkan beberapa penghargaan dibidang transportasi

seperti Sustainable Transport Award pada 2021 dan Higly Commended Smart Ticketing Programme pada 2022. Di bawah ini merupakan rekap penumpang pertahun yang bersumber dari Buku Tahunan PT. Transportasi Jakarta:

Tabel 1.2

Jumlah Penumpang Transjakarta

Tahun	Jumlah Penumpang
2019	284.653.712
2020	126.845.277
2021	98.882.818
2022	191.419.447

Sumber : Badan Pusat Statistik (BPS)

Berdasarkan hasil tabel di atas, menunjukkan bahwa pengguna transjakarta terus meningkat kecuali 2021 karena pandemi covid 19. Namun dibebberapa tahun terakhir, transportasi andalan warga Jakarta ini mengalami insiden seperti: kesalahan dalam mensosialisasikan kebijakan Tab-In Tab-Out, yang menyebabkan kerugian karena antrian yang mengular dan beberapa pengguna kartunya terblokir pada bulan Oktober 2022; terjadi juga armada terbakar ketika beroperasi di Rawamangun pada bulan November 2022; serta kejadian armada yang mogok atau error ketika beroperasi. Dibawah ini merupakan sajian data jumlah kecelakaan pertahun yang sempat memuncak pada tahun 2019, berikut:

Tabel 1.3
Jumlah Kecelakaan

Tahun	Jumlah Kecelakaan
2019	32 insiden
2020	20 insiden
2021	21 insiden
2022	2 insiden

Sumber : Buku Tahunan PT. Transportasi Jakarta

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa kecelakaan atau insiden mengalami peningkatan di lapangan pada tahun 2020 dan 2021. Sehingga peneliti merasa perlu adanya penelitian, untuk mengetahui bagaimana sistem pembangunan, perevitalisasi, pengoperasian, serta pemeliharaan halte dan fasilitas pendukung serta mengetahui evaluasi dari pengguna atas layanan yang diberikan PT. Transportasi Jakarta sebagai salah satu representasi pemerintah kepada publik. Di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengartikan pelayan publik adalah suatu rangkaian kegiatan dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat dalam bentuk pelayanan administratif, jasa, dan/atau barang yang disediakan pemerintah." Masyarakat dapat menggunakan pelayanan publik dalam bentuk barang, jasa, atau pelayanan administrasi untuk menyelesaikan kebutuhannya. Berdasarkan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 10 Tahun 2012 mengenai Standar Pelayanan Minimal Angkutan Berbasis Jalan menjelaskan bahwa "Setiap transportasi publik diharuskan memiliki standar minimal dalam melakukan pelayanan kepada

masyarakat". Melalui peraturan tersebut, kegiatan pelayanan kepada masyarakat baik berbentuk barang, jasa, atau administratif untuk publik; diperlukan suatu standar minimal dalam melakukan pelayanan.

Menurut Yulita & Wijaya (2020:1) "Dalam transportasi umum faktor kenyamanan para penumpang dan merasa aman ketika menggunakan transportasi umum harus diperhatikan dan petugas kemandirian harus dipertahankan". Didukung oleh Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 27 Tahun 2015 tentang "Standar Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan yang menjelaskan mengenai kewajiban perusahaan angkutan umum untuk harus memenuhi standar keselamatan, kenyamanan, keamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan". Sistem transportasi membutuhkan pengguna yakni masyarakat untuk digunakan sehari-hari, sedangkan masyarakat membutuhkan transportasi yang memadai, bagus, nyaman, aman, dan lain-lain ketika menggunakan transportasi umum untuk mendukung aktivitas perpindahan barang atau orang.

Maka dari itu, melalui Peraturan Gubernur Nomor 52 Tahun 2022 memberikan Penugasan kepada PT. Transportasi Jakarta untuk Membangun, Revitalisasi, Mengoperasikan, dan Memelihara Halte dan Fasilitas pendukung lainnya dalam Rangka Integrasi transportasi Umum. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta berupaya untuk memaksimalkan kualitas pelayanan yang ditujukan untuk warga Jakarta khususnya pelanggan transjakarta.

Peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana PT.

Transportasi Jakarta menerapkan Peraturan Gubernur tersebut dan mencari fakta permasalahan di lapangan yang dirasakan dan pengguna, bahwa pelayan masyarakat harus mengetahui kejadian di lapangan secara mendalam tidak hanya mendasarnya saja. Sehingga masyarakat merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik lewat kegiatan atau kebijakan. Seperti yang disampaikan oleh Saleem, et al (2017) bahwa "Kepuasan pelanggan atau masyarakat sangat menentukan kualitas dari sebuah pelayanan, terdapat korelasi yang positif dari sebuah pelayanan terhadap kualitas suatu pelayanan". Dari pendapat di atas, kepuasan pelanggan atau konsumen sangat penting karena pelayanan yang baik akan menimbulkan kesan nyaman dan aman ketika digunakan.

Metode Penelitian

Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dalam melakukan pencarian data dari beberapa informan dengan metode deskriptif dengan tujuan untuk mendalami lebih dalam terkait informasi-informasi yang peneliti dapatkan di lapangan. Menurut Bogdan dan Taylor dalam (Moeloeg, 2017) disampaikan bahwa "Penelitian kualitatif sebagai salah satu pendekatan penelitian yang dapat menghasilkan data deskriptif berupa informasi tertulis maupun keterangan dari informan-informan dan aktivitas yang dapat diteliti. Lebih jelas, pendekatan kualitatif diarahkan pada latar dan individu secara holistik". Penggunaan pendekatan kualitatif deskriptif juga bertujuan untuk penjabaran analisis dari peneliti dapat disampaikan dengan baik dan

pembaca dapat dengan mudah memahami penulisan ini.

Peneliti mendapatkan berbagai macam latar belakang informan, dari 20 informan terdapat 4 informan yang berkaitan langsung pada objek penelitian ini yakni bekerja di PT. Transportasi Jakarta yakni PLT. Kepala Divisi Sumber Daya Manusia, Kepala Departemen Pengawasan Perawatan Armada, Kepala Departemen Pengembangan Prasarana dan Fasilitas, dan Kepala Depo Cawang. Selebihnya, 16 informan peneliti dapatkan sebagai pengguna transjakarta yang menyampaikan evaluasinya terhadap pelayanan. Selain kantor pusat PT. Transportasi Jakarta dan halte sebagai tempat wawancara dan observasi peneliti, rumah dan aplikasi online WhatsApp sebagai sarana peneliti untuk mendapatkan informasi-informasi terkait penelitian ini.

Dengan fokus pada 3 hal yakni: rencana dan implementasi atas pembangunan dan perevitalisasian halte dan fasilitas pendukung; standar operasional prosedur dalam mengoperasikan dan pemeliharaan halte, armada, dan fasilitas pendukung lainnya; dan evaluasi pengguna atas implementasi Peraturan Gubernur Nomor 52 Tahun 2022. Serta melalui teknik pengumpulan data seperti: wawancara, observasi, dan dokumentasi yang peneliti lakukan agar penelitian ini valid, serta melakukan pengumpulan data dengan baik, memilah data/mereduksi data, menyajikan data lewat analisis-analisis yang peneliti lakukan, dan menyimpulkan dari hasil-hasil penelitian.

Hasil dan Pembahasan

Pada pembahasan, peneliti memberikan hasil penelitian melalui

observasi, wawancara, dan dokumentasi dari berbagai informan dari pra penelitian dan penelitian lapangan. Hasil ini peneliti dapatkan di bulan Agustus 2023 sampai Oktober 2023, berikut hasil penelitiannya:

Rencana dan Implementasi Pembangunan serta Revitalisasi Halte dan Fasilitas Pendukung

Fokus penelitian ini ialah mengetahui upaya apa saja yang dikerjakan oleh PT. Transportasi Jakarta dalam membangun dan merevitalisasi halte dan fasilitas pendukung, berikut penjelasannya: bahwa dalam pembangunan dan revitalisasi PT. Transportasi Jakarta mempunyai tujuan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat khususnya pengguna, dengan pengguna merasa nyaman pada saat menggunakan transjakarta dan tidak ada kendala itu merupakan acuan yang digunakan.

Peraturan Gubernur Nomor 1326 Tahun 2019 mengenai Penetapan Penambahan Halte Terkait Penugasan Pembangunan dan/atau Revitalisasi Halte dalam Rangka Integrasi Transportasi Umum di Jakarta merupakan kebijakan yang diambil sebagai lampiran pelengkap untuk pelaksanaan di lapangan agar berkaitan satu dengan yang lain, sebagaimana pendapat Anggreini (2018:1) "Proses yang berkelanjutan yang didasarkan keputusan, tata cara, dan sumberdaya yang tersedia merupakan bentuk pewujudan tujuan untuk mencapai sesuatu dalam waktu yang panjang". Kebijakan yang dirancang dengan baik dan detail membuat pelaksana kebijakan lebih mudah melaksanakannya dan mengerti apa tujuan kebijakan tersebut.

Dalam perencanaan, Divisi Pengembangan dan Perawatan Prasarana merencanakan penambahan fasilitas baru untuk halte yang selesai direvitalisasi seperti: toilet, musholla, pengeras suara, ruang kerja pramusapa, ruang tunggu yang lebih luas, ramp, lift dan eskalator. Dan terlaksana, peneliti mendapatkan data jumlah unit:

Tabel 3.1

Fasilitas Baru di Halte

Fasilitas	Jumlah Unit
Toilet	27 Unit
Mushola	36 Unit
Lift	17 Unit
Eskalator	7 Unit

Sumber : Divisi Pengembangan dan Perawatan Prasarana

Berdasarkan tabel di atas, terlihat jumlah fasilitas tambahan setelah revitalisasi. Ditambah lagi terdapat 26 halte ramah disabilitas dan fasilitas seperti lift dan eskalator mengikuti besar kecil ukuran halte. Kualitas pelayanan seperti inilah yang dimaksud dalam merumuskan tujuan tanggung jawab PT. Transportasi Jakarta kepada pengguna.

Pelaksanaan dalam pembangunan, Divisi Pengembangan dan Perawatan Halte bekerja sama dengan perusahaan konstruksi agar pelaksanaan dapat tepat waktu dan tepat kualitas. Peneliti mendapatkan data perusahaan seperti: PT. Adhi Persada Gedung, PT. Waskita Karya, dan PT. Wijaya Karya bertanggung jawab langsung atas pembangunan. Mohi & Mahmud (2018) berpendapat bahwa "Pelayan publik yang prima ditentukan oleh pengelolaan dan pengalokasian pelayanan itu sendiri

baik barang maupun jasa sampai ketangan konsumen yakni masyarakat tidak hanya bergantung kepada proses pelayanan itu sendiri...” menyimpulkan bahwa output pelayanan yang baik dihasilkan oleh kepuasan pelanggan sebagai pengguna layanan dari pelayanan yang diberikan oleh swasta maupun pemerintah, dengan pengelolaan dan pengalokasian rencana pelayanan membuat pelayanan lebih maksimal.

Peneliti berkesimpulan bahwa, setiap upaya dalam pembangunan dan revitalisasi halte dan fasilitas pendukung lainnya sudah dijalankan dengan baik dan cukup memakan waktu yang lama disebabkan oleh durasi pengerjaan serta banyaknya halte yang menjadi tanggung jawab PT. Transportasi Jakarta.

Standar Operasional Prosedur Pengoperasian dan Pemeliharaan Halte, Armada, dan Fasilitas Pendukung lainnya

Data yang peneliti dapatkan dari hasil penelitian lapangan pada Divisi Pengembangan dan Perawatan Prasarana membuah kesimpulan bahwa standar operasional prosedur dalam pengoperasian dan pemeliharaan halte, armada, dan fasilitas pendukung sudah dijalankan dengan baik. Adanya standar operasional prosedur dalam pengoperasian dan pemeliharaan menandakan terdapat mekanisme yang dibuat untuk memudahkan, merapihkan, dan menertibkan suatu pekerjaan. Terlebih lagi PT. Transportasi Jakarta merupakan salah satu jenis pelayan kepada masyarakat dalam bentuk jasa, hal ini juga dibahas oleh Hardiyansyah (2018:32) bahwa “Pelayanan publik harus mempunyai standar-standar ketika beroperasi, agar pelayanan yang diberikan dapat

maksimal secara kualitas dan penyelenggara pelayanan harus menaati standar-standar yang sudah ditetapkan”. Standarisasi yang dibuat dalam pelayanan merupakan cara agar penyelenggara pelayanan mengetahui apa saja yang harus dilakukan dan standarisasi ada untuk menjaga kualitas pelayanan agar masyarakat sebagai konsumen dapat merasakan pelayanan yang maksimal.

Dalam pengoperasian armada, PT. Transportasi Jakarta berkerjasama dengan perusahaan dibidang transportasi untuk menjadi operator pelaksana seperti PT. Jakarta Trans Metropolitan (JTM), PT. Eka Sari Lorena (LRN), PT. Bianglala Metropolitan (BMP), PT. Primajasa Perdanaraya Utama (PP), PT. Jakarta Mega Trans (JMT), PT. Trans Mayapada Busway (TMD), Perum Damri (DMR), Kopaja, Mayasari Bakti, Perum PPD, dan lain-lain.

Sebelum beroperasi, setiap armada transjakarta diharuskan melalui tahap cek sesuai dengan format pengecekan oleh tim checker untuk mendapatkan dokumen Siap Guna Operasi (SGO), berikut kualifikasi pengecekan armada: interior armada seperti: kursi, kaca, pegangan tangan, kebersihan armada, dll dan outdoor armada seperti: lampu jalan, lampu mundur, lampu rem, display, bemper, hazard, ban, dan sistem buka tutup pintu. setelah beroperasi, pengecekan dilakukan oleh pramudi terakhir. Hal ini dilakukan agar keadaan armada sebelum dan sesudah beroperasi agar keadaan armada dalam maksimal dan siap melakukan pelayanan.

Gambar 3.1
Formulir Pemeliharaan Armada

Sumber: Divisi Pengembangan dan Perawatan Prasarana 2023

Gambar di atas merupakan hasil penelitian pada Kepala Seksi Depo Cawang yang menunjukkan format pengisian oleh tim checker untuk mendapatkan SGO dan ditanda tangan oleh Kepala Depo. Selanjutnya ialah, pengoperasian halte dan fasilitas pendukung dilakukan selama 24 jam untuk mendukung angkutan malam hari (AMARI) yang beroperasi dari jam 22.00 WIB sampai 05.00 WIB dan dijaga oleh pramusapa yang diberlakukan shift kerja.

Kurniawan (2013) mengartikan pemeliharaan sebagai "Suatu kombinasi dari berbagai aktivitas atau tindakan untuk menjaga kualitas barang atau memperbaiki sehingga bisa digunakan kembali". Terdapat 2 jenis perawatan pada armada PT. transportasi Jakarta yakni

perawatan terjadwal dan perawatan tidak terjadwal. Dalam perawatan armada dapat dilakukan sesuai jadwal baik harian, mingguan, bulanan, atau tahunan dan dapat dilakukan apabila terdapat permintaan perbaikan atau terjadi insiden yang berpotensi menghambat operasional di lapangan.

Pada pemeliharaan halte dan fasilitas pendukung yang ditangani oleh Divisi Pengembangan dan Perawatan Prasarana, terbagi menjadi 2 tipe yakni: pemeliharaan yang dilakukan oleh vendor yang sudah bekerja sama dengan PT. Transjakarta agar alat atau fasilitas dapat terjaga kualitasnya dan perbaikan yang dilakukan oleh PT. Transportasi Jakarta sendiri. Perbaikan ini dilakukan apabila terjadi kerusakan atau laporan dari petugas di lapangan atau pelanggan yang melaporkan kesosial media PT. Transportasi Jakarta. Pengawasan juga dilakukan Divisi Pengembangan dan Perawatan Prasarana dengan menugaskan tim lapangan untuk kontrol atau inspeksi rutin harian ke halte-halte.

Gambar 4.2
Perbaikan atas Laporan Pengguna



Sumber: Divisi Pengembangan dan Perawatan Prasarana 2023

Berdasarkan dokumentasi di atas, menerangkan bahwa perbaikan dapat dilakukan melalui laporan yang ada disosial media PT. Transportasi Jakarta. Pendapat Kusnadi (2016:3) bahwa “Dalam sebuah sisten, semakin tinggi penggunaan maka kebutuhan akan manajemen dan pengendaian juga semakin diperlukan”. Deskripsi di atas menandakan bahwa, pelaksanaan standar-standar yang sesuai dengan acuan teori di atas sudah dilaksanakan dengan baik.

Evaluasi Pelanggan Transjakarta

Pelanggan transportasi umum merupakan kelompok masyarakat yang menggunakan transportasi masal sebagai sarana memindahkan barang atau orang dari satu tempat ketujuan yang lain. PT. Transportasi Jakarta sebagai representasi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta sebagai pelayan jasa untuk publik menyediakan fasilitas sarana prasarana untuk masyarakat nyaman dan aman ketika ingin berpindah lokasi kelokasi lain. Menurut Fitriyadi, (2022:2) yakni “Macam-macam kegiatan untuk memenuhi kebutuhan dasar sesuai dengan hal sebagai warganegara untuk mendapatkan sesuatu baik jasa, barang, maupun administrasi”. Mengartikan bahwasannya, PT. Transportasi Jakarta telah memenuhi kebutuhan dasar bagi masyarakat Jakarta yang ingin menggunakan jasa perpindahan barang ataupun orang.

Melalui observasi dan wawancara, peneliti mendapatkan hasil penelitian berupa evaluasi-evaluasi berdasarkan keluhan yang dialami oleh pelanggan secara langsung di lapangan dan evaluasi ini juga sebagai bentuk pesan yang ingin disampaikan oleh pelanggan kepada pengelola transportasi umum dalam

kali ini yakni PT. Transportasi Jakarta bahwa terdapat keluhan-keluhan pelanggan yang perlu diperbaiki secara langsung.

Dalam evaluasi dalam implementasi Peraturan Gubernur Nomor 52 Tahun 2022 berisi tentang Penugasan Kepada PT. Transportasi Jakarta untuk Pembangunan, Revitalisasi, Pengoperasian, dan Pemeliharaan Halte dan Fasilitas Pendukung lainnya. Peneliti membagi 2 hal yakni: evaluasi terhadap pembangunan dan revitalisasi, dan evaluasi terhadap pengoperasian dan pemeliharaan. Pada bagian rencana dan impelementasi atas pembangunan dan revitalisasi halte dan fasilitas pendukung; peneliti mendapatkan tanggapan atas revitalisasi yang dilakukan bahwasannya: durasi pengerjaan yang dilakukan pada halte terbilang lama dan berbeda-beda, tetapi tanggapan positif juga disampaikan bahwa setelah halte dan fasilitas setelah direvitalisasi, pelanggan merasa lebih nyaman dan lebih kekinian atau modern, dari pada halte yang belum direvitalisasi.

Hal lain juga disampaikan bahwa dengan penambahan fasilitas di dalam halte seperti Jembatan Penyebrangan Orang (JPO), toilet, musholla, alat pengeras suara, pintu otomatis, papan informasi yang baru, tamanan hias, guiding block untuk disabilitas, dan ruang kerja untuk petugas. Pelanggan merasa dilayani dengan baik lewat perubahan-perubahan yang ada, sesuai dengan instruksi Peraturan Gubernur.

Dalam pengoperasian halte, armada, dan fasilitas lainnya; secara pengoperasian bahwa terdapat armada yang Acnya tidak dingin dan mengeluarkan air dari ventilasi

udaranya, bunyi-bunyian peer dan mesin yang cukup mengganggu, serta beberapa kejadian error pada pintu yang dirasakan pelanggan. Terhadap halte dan fasilitas pendukung, didapati toilet yang tidak dapat digunakan akibat adanya gangguan air ataupun fasilitas di dalamnya, gate yang rusak, serta monitor di halte yang tidak tepat waktu, dan Vinding Mechine yang tidak ada stok blanko kartu jaklingko dan tidak bisa melayani transaksi tunai atau cash.

Pada pemeliharaan halte, armada, dan fasilitas pendukung didapati bahwa setiap vendor atau operator berbeda secara kualitas dalam pemeliharannya ketika bertugas di lapangan. Informan menyampaikan semoga ada perbaikan kedepannya dalam pemeliharaan halte dan fasilitas karena pemeliharaan yang dilakukan untuk menjaga kualitas suatu barang itu merupakan hal yang penting juga. Hal serupa disampaikan oleh Ariany & Putera (2013) "Bagian terpenting dari pelayanan publik ialah kualitas pelayanan yang sangat ditentukan oleh pegawai yang berhubungan langsung oleh masyarakat, pemberi layanan adalah penentu apakah pelayanan tersebut berkualitas atau tidak melalui penilaian masyarakat sebagai konsumen".

Berdasarkan penelitian, bahwa fokus masalah evaluasi atas implementasi Peraturan Gubernur Nomor 52 Tahun 2022 yang disampaikan oleh pelanggan dalam wawancaranya, menyimpulkan bahwa terdapat evaluasi yang harus diperbaiki atas masalah-masalah yang sedang terjadi dimasyarakat dan mempertahankan kualitas pelayanan transjakarta. Peran pemeliharaan halte, armada, dan fasilitas pendukung

di atas; ialah tanggung jawab bersama, baik dari masyarakat, pengelola, dan pemerintah. Bahrudin (2023:2) berpendapat bahwa "Penegak hukum, pemerintah sebagai pelayan publik, dan dengan kesadaran masyarakat yang tinggi, kebijakan atau aturan harus ditegakkan dan diterapkan bersama sama agar memberikan manfaat yang positif". Dapat disimpulkan hasil positif dari penerapan kebijakan tidak bisa hanya didukung oleh pemerintah maupun aparat penegak hukum, melainkan masyarakat yang paham dan mau melaksanakan peraturan tersebut dengan baik.

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, dapat ditarik kesimpulan bahwa Implementasi Peraturan Gubernur Nomor 52 Tahun 2022 sebagai salah satu kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan PT. Transportasi Jakarta sudah dilakukan dengan baik melalui perencanaan dan implementasi pembangunan dan revitalisasi halte dan fasilitas pendukung, dalam implementasinya PT. Transportasi Jakarta menggunakan jasa perusahaan konstruksi sebagai vendor atas pembangunan dan revitalisasi seperti: PT. Adhi Persada Gedung, PT. Waskita Karya, dan PT. Wijaya Karya. Agar pelaksanaannya lebih tepat waktu dan sesuai rencana. Serta membangun penambahan fasilitas-fasilitas baru di dalam halte seperti toilet, musholla, pengeras suara, ruang kerja pramusapa, ruang tunggu yang lebih luas, ramp, dan tanaman hias. Dan menambahkan 17 unit lift dan 7 unit eskalator di beberapa halte dengan ukuran yang lebih luas.

Pada pelaksanaan Standar

Operasional Prosedur (SOP) armada yang beroperasi pada transjakarta tidak semua dimiliki oleh PT. Transportasi Jakarta melainkan terdapat kemitraan atau operator. Sebelum beroperasi, setiap armada harus mendapatkan surat Siap Guna Operasi (SGO) maka dilakukan pengecekan oleh tim checker dengan beberapa spesifikasi dalam format pengecekan, pengecekan juga akan kembali dilakukan setelah pengecekan oleh pramudi untuk memastikan tidak ada perubahan fungsi maupun bentuk setelah beroperasi. Sedangkan pengoperasian halte dilakukan selama 24 jam untuk melayani pelanggan Angkutan Malam Hari (AMARI). Dalam pemeliharaan armada, pemeliharaan dibagi menjadi 2 yakni: pemeliharaan terjadwal dan tidak terjadwal. Sedangkan pemeliharaan fasilitas pendukung lainnya dilakukan oleh vendor yang berkerja sama dengan PT. Transportasi Jakarta sedangkan perbaikan halte dan fasilitas pendukung dilakukan oleh tim dibawah naungan Divisi Pengembangan dan Perawatan Prasarana

Sedangkan dalam evaluasi yang disampaikan informan bahwa setelah pembangunan dan revitalisasi halte menjadi lebih nyaman dan bertambah fasilitasnya sehingga dapat memudahkan pelanggan. Pada armada, dapat dilihat dari insiden ac yang tidak dingin serta mengeluarkan air, bunyi peer yang mengganggu, terdapat pintu yang eror ketika dibuka atau ditutup, jumlah armada, dan jarak antar armada yang jauh. Hal lain disampaikan bahwa terdapat fasilitas halte yang mengalami gangguan seperti toilet dan musholla,

hal ini disebabkan karena saluran air yang masih terbatas dan penggunaan yang tidak hemat.

Penelitian ini memiliki keterbatasan yakni lamanya dalam disposi dokumen kepada PT. Transportasi Jakarta dan penyajian data yang tidak dapat dihitung secara kuantitas atau mendetail. Implikasi kebijakan publik agar pemerintah sebagai pelaksana pelayanan dapat meningkatkan pelayanan dan implikasi pada peneliti selanjutnya adalah penelitian ini dapat menjadi rujukan untuk penelitian selanjutnya dengan pendekatan kuantitatif. Sebagai saran untuk pemerintah provinsi dan PT. Transportasi Jakarta agar selalu meningkatkan pelayanan publik agar konsumen atau masyarakat merasakan pelayanan yang berkualitas.

Daftar Referensi

- (BPS), B. P. (2022, November 30). *Jumlah Penduduk Indonesia Sebanyak 275,77 Juta pada 2022*. Retrieved from DataIndonesia.id: <https://dataindonesia.id/varia/detail/bps-jumlah-penduduk-indonesia-sebanyak-27577-juta-pada-2022>
- Anggraeini, A. P. (2018). *Revitalisasi Pasar Tradisional dalam Pemberdayaan Pedagang Pasar Panjerejo Kecamatan Rejotangan, Kabupaten Tulungagung*. *Doctoral dissertation, Universitas Airlangga*, 1.

- Ariany, A. P. (2013). Analisis Kinerja Organisasi Pemerintahan dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kota Pariaman. *Mimbar: Jurnal Sosial dan Pembangunan*, 29(1), 33-40.
- Bahrudin, F. A. (2023). Implementasi Peraturan Bupati Nomor 47 Tahun 2018 tentang Pembatasan Waktu Operasional Mobil Angkutan Tanah pada Ruas Jalan Kecamatan Kresek Kabupaten Tangerang. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan*, 7(3), 2594-2600, 3.
- Damayanti, R. I. (2023). Evaluasi Kebijakan Kepemimpinan Perempuan Perdesaan dalam Mendukung Pembangunan Desa di Provinsi Nusa Tenggara Barat. *Jurnal Pembangunan dan Administrasi Publik*, 81-95, 3.
- databoks. (2021, 08 18). *Sebanyak 56,7% Penduduk Indonesia Tinggal di Perkotaan pada 2020*. Retrieved from <https://databoks.katadata.co.id/>: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/08/18/sebanyak-567-penduduk-indonesia-tinggal-di-perkotaan-pada-2020>
- Fitrayadi, D. S. (2022). Implementasi Layanan Pendidikan pada Aplikasi Tangerang Live dalam Menunjang Pelayanan Pendidikan di Kota Tangerang. *Journal of Civic Education*, 5)3, 411-418., 2.
- Gubernur. (2019). *Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 1326 Tahun 2019 tentang Sekretariat Penyidik Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta*. Jakarta: Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.
- Gubernur. (2022). *Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 52 Tahun 2022 tentang Penugasan kepada Perseroan Terbatas Transportasi Jakarta*. Jakarta: Pemerintah Provinsi DKI Jakarta'.
- Hamidah, D. (2020). Kebijakan Pendidikan dalam Kebijakan Publik. *Jurnal Seruni Administrasi Pendidikan*. Volume 9 Nomor 1. Hal 34-44, 35.
- Harditansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Asas-Asas Pelayanan Publik*. Indonesia.
- Jakart, P. T. (2018-2021). *Buku Tahunan 2018-2021*. Jakarta: PT. Transportasi Jakarta.
- Jakarta, B. P. (2021). *jakarta.bps.go.id*. Retrieved from Registrasi Kelahiran Kematian Perkawinan Perceraian dan Pengesahan/Pengakuan Anak Menurut Kabupaten/Kota di

- Provinsi DKI Jakarta 2019-2021:
<https://jakarta.bps.go.id/indikator/12/418/1/registrasi-kelahiran-kematian-perkawinan-perceraian-dan-pengesahan-pengakuan-anak-menurut-kabupaten-kota-di-provinsi-dki-jakarta.html>
- Jakarta, B. P. (2022). *Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenis Kendaraan di Provinsi DKI Jakarta*. Retrieved from <https://jakarta.bps.go.id/indikator/17/786/1/jumlah-kendaraan-bermotor-menurut-jenis-kendaraan-unit-di-provinsi-dki-jakarta.html>
- Jakarta, B. P. (n.d.). *Jumlah Penumpang dan Pendapatan Trans Jakarta menurut Koridor/Rute 2019-2021*. Retrieved from jakarta.bps.go.id/indikator/17/812/1/jumlah-penumpang-dan-pendapatan-trans-jakarta-menurut-koridor-rute.html
- Kurniawan, F. (2013). *Manajemen Perawatan Industri: Teknik dan Aplikasi Implementasi Total Productive Maintenance (TOM), Preventive Maintenance dan Reliability Centerd Maintenance (RCM)*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Kusnadi. (2016.). Analisa Kadar Logam Timbal (Pb) dalam Tanaman Lidah Mertua (*Sansiviera Sp.*) di Kota Tegal dengan Metode Spektrofotometer Serapan Atom (SSA). *Pancassakti Science Education Journal*, (1), 12-17.
- Lingko, J. (2021). *Selamat atas Penghargaan Sustainable Transportasi Award 2021, Jakarta!*”. Retrieved from <https://jakartamrt.co.id>.
- Megapolitan.kompas.com. (2020). *Cerita Penumpang Transjakarta Antrean Berjam-jam Akibat kebijakan "Tab In-Tab Out*. Retrieved from kompas.com: Megapolitan.kompas.com. (2020). “Cerita Penumpang Transjakarta Antrean Berjam-jam akibat kebijakan "Tab In-Tab Out". Retrieved from <https://megapolitan.kompas.com/read/2022/10/05/16341121/cerita-penumpang-transjakarta-antre>
- Mohi, W. K. (2018). Kualitas Pelayanan Publik di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo. *Jurnal Ilmu Administrasi* 6(2), 102_110, 104.
- Moloeng. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: : Rosda.
- Mulyadi. (2015). *Implementasi Organisasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Mulyadi. (2015). *Implementasi Organisasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Perhubungan, M. (2015). *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 27 Tahun 2015 tentang*

*Standar Pelayanan Minimal
Angkutan Masal Berbasis Jalan.
Indonesia.*

Purwanto, E. A. (2016). *Pelayan Publik*.
Jakarta: Lembaga Administrasi
Negara.

Rohman, A. (2016). Implementasi
Kebijakan melalui Kualitas
Pelayanan Penerimaan Pajak
Daerah dan Implikasinya
terhadap Kepuasan
Masyarakat di Dinas
Pendapatan Kabupaten
Kuningan. *Universitas
Pasundan*. Retrieved from
[http://repository.unpas.ac.id/
1661/](http://repository.unpas.ac.id/1661/)

Saleem, M. M. (2017). Impact of
Service Quality and Trust on
Repurchase Intentions-The
Case of Pakistan Airline
Industry. *Asia Pacific Journal of
Marketing and Logistics Vol. 29
No. 5, , 1136-1159.*

Sijaruddiin, I. A. (2016). Implementasi
Kebijakan Pemerintah Daerah
dalam Pelayanan Publik Dasar
Bidang Sosial di Kota Makassar.
*Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi
Publik, 4(1), 1-14.*

Yulita, H. &. (2020). Pengaruh Kualitas
Pelayanan Transportasi Publik
Terhadap Kepuasan
Konsumen. *Management and
Accounting Expose, 1-12.*