

**KUALITAS PELAYANAN BADAN LAYANAN UMUM  
TRANSJAKARTA PADA PENUMPANG  
PENYANDANG CACAT FISIK (DIFABEL)**

**SKRIPSI**

diajukan untuk memenuhi salah satu syarat  
ujian sarjana strata-1  
pada program studi administrasi negara



Oleh:

**ZAHROTUL ADDAWIYAH ISKANDAR**

**072759**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA SERANG 2011**

## ABSTRAK

**Zahrotul Addawiyah I, NIM 072759**, Kualitas Pelayanan Badan Layanan Umum Transjakarta Pada Penumpang Penyandang Cacat Fisik (Difabel), program studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Serang 2011. Pembimbing I Maulana Yusuf, S, IP. Msi. Pembimbing II Kandung Sapto Nugroho, S.sos, M.si.

**Kata Kunci: Aksesibilitas, Penyandang Cacat Fisik, Transjakarta**

Fokus penelitian ini adalah kualitas pelayanan badan layanan umum transjakarta pada penumpang penyandang cacat fisik (difabel). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan badan layanan umum transjakarta pada penumpang penyandang cacat fisik (difabel). Berdasarkan tujuan penelitian tersebut, maka metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan teknik *purposive sampling* dan *snow ball sampling*. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan badan layanan umum transjakarta pada penumpang penyandang cacat fisik (difabel) adalah tidak optimal. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya petugas yang tidak mengamalkan sistem 4S (sapa, sopan, sabar, senyum) terhadap pelanggan transjakarta, infrastruktur yang tidak memadai bagi penyandang cacat fisik (difabel) seperti trotoar, jembatan penyebrangan, halte, adanya *gap platform*, dan audiovisual yang bobrok, *headway* yang sangat lama, tidak adanya pelatihan khusus bagi pegawai transjakarta dalam melayani penyandang cacat fisik (difabel), banyak fasilitas yang tidak terawat, kurangnya pengawasan pegawai transjakarta dan sulitnya melakukan pengaduan layanan, kurangnya sosialisasi program pemberdayaan transjakarta seperti temu pelanggan, wisata busway, *park and ride busway*. Saran yang dapat peneliti berikan kepada Badan Layanan Umum Transjakarta adalah memperbaiki infrastruktur seperti trotoar dengan memberikan *tack tile* dan jembatan penyebrangan orang (ramp) dengan kelandaian minimal 1:12, menyempurnakan *bus spec* dan memperbaiki halte dan median halte agar mampu menghilangkan *gap platform*, memberikan pelatihan khusus kepada pegawai transjakarta mengenai penanganan penumpang cacat fisik, melakukan pengawasan dan pemberian sanksi yang tegas terhadap pegawai dan pramudi yang sengaja tidak menyalakan audiovisual, memperjuangkan Badan Layanan Umum Transjakarta menjadi Badan Usaha Milik Daerah agar mampu memberikan pelayanan maksimal.

## **ABSTRACT**

**Zahrotul Addawiyah I, NIM 072759**, *Service Quality Badan Layanan Umum Transjakarta for Physically Disabled Person (Diffable) Customer*, The Study Program of Public Administration, The Faculty of Social and Political Sciences, University of Sultan Ageng Tirtayasa, Serang 2011. The first Advisor Maulana Yusuf, S, IP. Msi. The second Advisor Kandung Sapto Nugroho, S.sos, M.si.

**Keywords: Service Quality, Physically Disabled Person, Transjakarta**

*Focus of this research is Service Quality Badan Layanan Umum Transjakarta for Physically Disabled Person (Diffable) Customers. This research purpose to know how Service Quality Badan Layanan Umum Transjakarta for Physically Disabled Person (Diffable) Customer is. Based on research's purpose, method used is qualitative descriptive with purposive sampling and snow ball sampling technique. Results of the research concluded that Service Quality Badan Layanan Umum Transjakarta for Physically Disabled Person (Diffable) Customer is not optimize. Many officers do not practice 4 S system to the customers of transjakarta. Inadequate infrastructure for Physically Disabled Person (Diffable) such as sidewalk, bridge crossing, shelter, gap platform, and bad audiovisual system, very long headway, no training for officers in serving Physically Disabled Person (Diffable) customer, many facilities are not maintained, lack of supervision to the officers and the difficulty of service complain, lack of socialization empowerment program such as meet customers, busway tourist, park and ride busway. The advice researcher can give to the BLU Transjakarta are improve infrastructure such as sidewalk by giving tack tile and bridge crossing with the minimum flatness is about 1:12, perfect bus spec, improving shelter and median shelter in order to eliminate gap platform, giving training to the officers of transjakarta about handling Physically Disabled Person (Diffable) customer, conduct surveillance and strict sanction to the driver who do not turn on audiovisual system, struggle Badan Layanan Umum Transjakarta become Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) in order to maximize the service.*

## KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas ridho dan rahmat Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Badan Layanan Umum Transjakarta Pada Penumpang Penyandang Cacat Fisik (Difabel)”.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa Skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan kelemahannya, yang semata-mata muncul karena keterbatasan wawasan penulis. Untuk itu, demi kesempurnaan Skripsi ini, dengan senang hati segala kritik dan saran pembaca sepenuhnya akan penulis perhatikan. Selesaiannya Skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dari semua pihak, untuk itu tepat kiranya pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT, atas berkat rahmat, hidayah, nikmat, serta ridhonya,
2. Yts. Kepada kedua orang tua ku yang selalu memberikan dorongan dan bantuan baik bersifat moril maupun materil. Dukungan kalian sangat berarti dan akan aku butuhkan sampai kapan pun.
3. Yth. Bapak Prof. Dr. Rahman Abdullah, Msc. Selaku Rektor Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
4. Yth. Bapak Prof. Dr. A. Sihabudin, M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Banten.
5. Yth. Bapak Dr. Agus Sjafari, S.Sos, M.Si, Selaku Pembantu Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Banten.
6. Yth. Ibu Rahmi Winangsih, S.Sos, M.si selaku Pembantu Dekan II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Banten.

7. Yth. Bapak Idi Dimiyati, S.Kom, Selaku Pembantu Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Banten.
8. Yth. Bapak Kandung Sapto Nugroho, S.Sos, M.Si, Selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa dan selaku dosen pembimbing II.
9. Yth. Ibu Rina Yulianti, S.sos, M.si selaku sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
10. Yth. Bapak Maulana Yusuf, S.IP., M.Si selaku dosen pembimbing I
11. Yth. Para Dosen dan staff TU Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik atas segala sumbangsuhnya.
12. Bapak Diki dan Bapak Budi BLU Transjakarta yang selalu baik dan sabar menanggapi pertanyaan dan permintaan data yang saya minta, semangat pak!
13. PANDAWA UNTIRTA atas ilmu, karya dan keluarga kedua.
14. Ade-ade ku Isnaini Alawiyah Iskandar dan Ismi Khumairoh Iskandar
15. Sahabat- sahabat yang selalu menjadi semangat di akhir- akhir perjuangan, Tetali Puji Rahayu, Rina Andriana, Tri Setya Puspasari, Tri Purwitasari, Tri Eri Ambarwati, dan Nova Helena.
16. Kawan-kawan Mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Negara angkatan 2007 kelas A, B dan C yang tidak disebutkan satu persatu saya ucapkan terima kasih.
17. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu, penulis ucapkan terima kasih sedalam-dalamnya.

Akhirnya semoga Skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat menambah wawasan bagi mereka yang membacanya.

Tangerang, 5 Agustus 2010

Zahrotul Addawiyah I

Nim : 072759

## DAFTAR ISI

*Halaman*

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS</b>	
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b>	
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b>	
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b>	
<b>ABSTRAK</b>	
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	16
1.3. Pembatasan Masalah.....	17
1.4. Rumusan Masalah.....	17
1.5. Tujuan Penelitian .....	17

1.6. Manfaat Penelitian .....	17
1.7. Sistematika Penulisan .....	18
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN ASUMSI PENELITIAN.....</b>	<b>20</b>
2.1. Tinjauan Pustaka .....	20
2.1.1. Pengertian Organisasi Publik .....	20
2.1.2. Pengertian Manajemen Pelayanan Publik .....	24
2.1.3. Pengertian Jasa .....	31
2.1.4. Pelayanan Prima .....	33
2.1.5. Pengertian Aksesibilitas .....	37
2.2. Kerangka Berfikir dan Asumsi dasar .....	39
2.2.1. Kerangka Berfikir .....	39
2.2.2. Asumsi Dasar .....	41
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>42</b>
3.1. Instrumen Penelitian .....	42
3.2. Sumber Data .....	45
3.3. Informan Penelitian .....	47
3.4. Teknik Analisis Data .....	51
3.5. Pengujian Validitas dan Reabilitas Data .....	54
3.6. Lokasi Dan Jadwal Penelitian .....	56

3.6.1. Lokasi Penelitian.....	56
3.6.2. Jadwal Penelitian.....	57
<b>BAB IV PEMBAHASAN .....</b>	<b>58</b>
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	58
4.1.1 Deskripsi Wilayah Kota DKI Jakarta.....	58
4.1.2 Badan Layanan Umum Transjakarta.....	63
4.2.1.1 Susunan Organisasi dan Tugas Pokok Badan Layanan Umum Transjakarta .....	66
4.2.1.2 Operasional Bus.....	70
4.2.1.3 Spesifikasi Tiket .....	73
4.3 Hasil Penelitian.....	74
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>232</b>
5.1 Kesimpulan.....	232
5.2 Saran.....	233
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>235</b>
<b>LAMPIRAN – LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	<i>Halaman</i>
Tabel 1	Jumlah Penyandang Cacat ..... 5
Tabel 2	Trayek Bus Transjakarta ..... 7
Tabel 3	Tipologi Organisasi Publik ..... 22
Tabel 4	Taksonomi Barang dan Jasa ..... 26
Tabel 5	Instrumen Penelitian ..... 44
Tabel 6	Informan Penelitian ..... 49
Tabel 7	Lokasi Penelitian ..... 56
Tabel 8	Jadwal Penelitian ..... 57
Tabel 9	Daftar Kabupaten dan Kota DKI Jakarta ..... 59
Tabel 10	Visi dan Misi BLU Transjakarta ..... 64
Tabel 11	Operator bus Transjakarta ..... 71
Tabel 12	Spesifikasi Bus ..... 72
Tabel 13	Waktu Tutup Loker Koridor 1 ..... 76
Tabel 14	Halte Koridor 1 ..... 77
Tabel 15	Audiovisual Koridor 1 ..... 91

Tabel 16	Waktu Tutup Loker Koridor 2 dan 3.....	103
Tabel 17	Halte Koridor 2.....	104
Tabel 18	Audiovisual Koridor 2.....	113
Tabel 19	Halte Koridor 3.....	127
Tabel 20	Audiovisual Koridor 3.....	133
Tabel 21	Halte Koridor 4.....	140
Tabel 22	Audiovisual Koridor 4.....	147
Tabel 23	Halte Koridor 5.....	155
Tabel 24	Audiovisual Koridor 5.....	161
Tabel 25	Halte Koridor 6.....	168
Tabel 26	Audiovisual Koridor 6.....	171
Tabel 27	Halte Koridor 7.....	181
Tabel 28	Audiovisual Koridor 7.....	186
Tabel 29	Halte Koridor 8.....	192
Tabel 30	Audiovisual Koridor 8.....	198
Tabel 31	Waktu Tutup Loker Koridor 9.....	206
Tabel 32	Halte Koridor 9.....	207
Tabel 33	Audiovisual Koridor 9.....	213

Tabel 34	Halte Koridor 10 .....	220
Table 35	Audiovisual Koridor 10 .....	226

## DAFTAR GAMBAR

	<i>Halaman</i>
Gambar 1	Prosentase Penyandang Cacat..... 4
Gambar 2	Klasifikasi Penyandang Cacat..... 6
Gambar 4	Fasilitas Busway Tidak Terawat..... 12
Gambar 3	Akses yang Sulit ..... 14
Gambar 4	Segitiga Pelayanan Publik..... 27
Gambar 5	Siklus Pelayanan Publik..... 30
Gambar 6	Delapan Suplemen Pelayanan..... 35
Gambar 7	Proses Kerangka Berpikir ..... 40
Gambar 8	Analisis Data Menurut Miles & Huberman ..... 52
Gambar 9	Peta Kota Jakarta ..... 60
Gambar 10	Pola Transportasi Makro..... 62
Gambar 11	Denah Transjakarta ..... 65
Gambar 12	Spesifikasi Tiket ..... 73
Gambar 13	Pertumbuhan Jumlah Penumpang..... 74
Gambar 14	Stiker Kursi Prioritas ..... 78
Gambar 15	Tack tile dan Trotoar..... 86

Gambar 16	Teknis Gap.....	90
Gambar 17	Fasilitas Lift Penyanggah Disabilitas.....	99
Gambar 18	Gap Platform.....	108
Gambar 19	Jembatan Penyebrangan Ojek.....	110
Gambar 20	Fasilitas Tidak Terawat.....	119
Gambar 21	Halte Kumuh.....	137
Gambar 22	Fasilitas Rusak.....	200
Gambar 23	Fasilitas Pengguna Kursi Roda.....	212

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Izin Penelitian
- Lampiran 2 : Catatan Lapangan
- Lampiran 3 : Membercheck
- Lampiran 4 : Susunan Organisasi BLU Transjakarta
- Lampiran 5 : Wisata Akses Busway 3 Juni 2010
- Lampiran 6 : Surat Keputusan Gubernur DKI Jakarta No 81 tahun 1981  
tentang Ketentuan Penyediaan Sarana/Perlengkapan Bagi Penderita  
Cacat Pada Bangunan-Bangunan Fasilitas umum, Pusat  
Pertokoan/Perkantoran Dan Perumahan Flat
- Lampiran 7 : Lampiran Gambar
- Lampiran 8 : Daftar Riwayat Hidup

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Gelombang besar reformasi yang melanda Indonesia pada tahun 1998 telah menyertakan perubahan-perubahan yang cukup fundamental bagi regulasi-regulasi pro hak asasi manusia baik di tingkat pusat maupun daerah. Kebijakan orde baru yang sebelumnya mengabaikan hak asasi manusia, meniadakan partisipasi rakyat dan kekuasaan yang absolut saat ini telah berakhir. Seiring dengan berjalannya reformasi regulasi membuka ruang perlindungan hukum bagi pelaksana hak asasi manusia dan pemberdayaan masyarakat. Salah satu regulasi yang dihasilkan adalah UU No 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia.

Konsepsi hak asasi manusia pada undang-undang ini dipandang sebagai seperangkat hak yang melekat pada hakikat dan keberadaan manusia sebagai makhluk tuhan dan merupakan anugerah yang wajib dihormati, dijunjung tinggi oleh Negara, hukum, pemerintah dan semua orang, demi kehormatan serta perlindungan harkat dan martabat manusia. Atas konsepsi tersebut jelas bahwa komitmen yang hendak dipertegas dalam regulasi ini adalah kesetaraan hak antara sesama umat manusia dengan tuntutan perlakuan atas hak yang sama tanpa membeda-bedakan kekurangan fisik maupun mental.

Orang-orang yang memiliki kekurangan fisik kini lebih sering disebut sebagai kaum difabel. Istilah difabel adalah terjemahan dari kata bahasa Inggris yaitu *diffable* yang berasal dari istilah *people with different abilities*. Istilah

*diffabel* ini sebagai penghalus dari kata cacat yang terkesan terlalu memarginalkan dari kalangan manusia normal. Ditegaskan dalam undang-undang No. 4 tahun 1997 tentang Penyandang cacat bahwa penyandang cacat merupakan bagian masyarakat Indonesia yang juga memiliki kedudukan, hak, kewajiban, dan peran yang sama.

Penyandang cacat sebenarnya memiliki hak dan kesempatan yang sama dalam segala aspek kehidupan dan penghidupan. Pada pasal 6 UU NO 4 tahun 1997, dijelaskan bahwa setiap penyandang cacat berhak memperoleh:

1. Pendidikan pada semua satuan, jalur, jenis, dan jenjang pendidikan
2. Pekerjaan dan penghidupan yang layak sesuai jenis dan derajat kecacatan, pendidikan, dan kemampuannya.
3. Perlakuan yang sama untuk berperan dalam pembangunan dan menikmati hasilnya
4. Aksesibilitas dalam rangka kemandiriannya
5. Rehabilitasi, bantuan sosial, dan pemeliharaan taraf kesejahteraan sosial
6. Hak yang sama untuk menumbuhkembangkan bakat, kemampuan, dan kehidupan sosialnya, terutama bagi penyandang cacat anak dalam lingkungan keluarga dan masyarakat.

Secara normatif pemerintah sudah memberikan ruang gerak dalam memenuhi hak asasi penyandang cacat, hal ini dapat dilihat dari produk- produk hukum yang telah dibuat oleh pemerintah, diantaranya adalah Undang- Undang Dasar 1945 pasal 28 ayat 2, Undang- Undang No 4 Tahun 1997 Tentang Penyandang Cacat, Undang- Undang No 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan jalan pasal 242, Undang-undang No 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung, Peraturan Pemerintah RI No 43 Tahun 1998 Tentang Upaya Peningkatan Kesejahteraan Sosial Penyandang Cacat, Keputusan Menteri Perhubungan No 71 Tahun 1999 dan Keputusan Menteri Pekerjaan Umum RI No 468/KPTS/1998

Tentang Persyaratan Teknis Aksesibilitas pada Bangunan Umum dan Lingkungan, namun belum ada implementasi yang maksimal daripada regulasi-regulasi tersebut.

Sekitar awal tahun 2000, pada masa pemerintahan Kh. Abdurahman Wahid lahirlah Gerakan Aksesibilitas Umum Nasional (GAUN) 2000. Gerakan ini merupakan upaya penyediaan sarana yang aksesibel bagi kalangan difabel khususnya pada sarana transportasi publik. Pada era Presiden Susilo Bambang Yudhoyono program tersebut berjalan dengan nama GAUN 2005, dimana presiden menginstruksikan kepada seluruh Gubernur untuk menyediakan fasilitas memadai bagi kalangan difabel, namun hal tersebut tidak membawa perubahan yang signifikan. Penyandang cacat yang berharap akan memperoleh pelayanan yang sama dengan orang normal lainnya dan mempunyai kesempatan yang sama dan sejajar dengan orang biasa yang tidak mengalami cacat fisik hingga saat ini masih banyak orang yang memandang kepentingan penyandang cacat dengan sebelah mata.

Jumlah penyandang cacat selalu bertambah setiap tahunnya, hal ini dapat dipicu oleh kecelakaan, kehidupan yang tidak sehat, peperangan dan kurangnya ilmu pengetahuan mengenai kecacatan. Klasifikasi penyandang cacat menurut UU No 4 Tahun 1997 Tentang Penyandang Cacat antara lain:

1. Cacat fisik
  - a. Cacat Tubuh  
Anggota tubuh yang tidak lengkap oleh karena bawaan dari lahir, kecelakaan, maupun akibat penyakit yang menyebabkan terganggunya mobilitas yang bersangkutan
  - b. Cacat Rungu Wicara  
Kecacatan sebagai akibat hilangnya atau terganggunya fungsi pendengaran dan atau fungsi bicara baik disebabkan oleh kelahiran,

- kecelakaan, maupun penyakit, terdiri dari cacat runtu dan wicara, cacat runtu dan cacat wicara.
- c. Cacat Netra
 

Seseorang yang terhambat mobilitas gerak yang disebabkan oleh hilang atau berkurangnya fungsi penglihatan sebagai akibat dari kelahiran, kecelakaan maupun penyakit, terdiri dari buta total, persepsi cahaya dan memiliki sisa penglihatan (*low vision*).
2. Cacat mental
    - a. Cacat Mental Retardasi
 

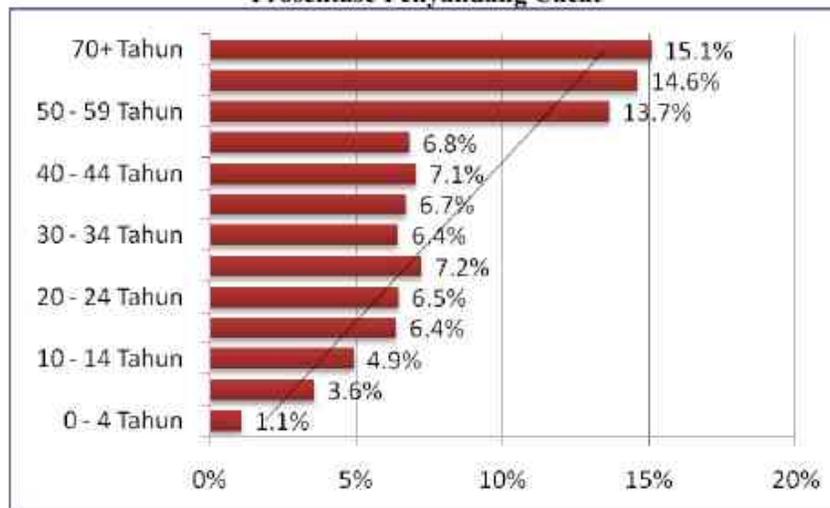
Seseorang yang perkembangan mentalnya tidak sejalan dengan pertumbuhan usia biologisnya.
    - b. Eks Psikotik
 

Seseorang yang pernah mengalami gangguan jiwa
  3. Cacat fisik dan mental.
 

Seseorang yang memiliki kelainan fisik dan mental

Berikut merupakan data prosentase penyandang cacat berdasarkan umur:

**Gambar 1.1**  
**Prosentase Penyandang Cacat**



Sumber: Pusat Data dan Info Kesejahteraan Sosial, Departemen Sosial RI 2008

Adapun jumlah penyandang cacat pada 14 provinsi yang didata oleh Departemen Sosial RI antara lain:

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Penyandang Cacat**

<b>Provinsi</b>	<b>Laki-Laki</b>	<b>Perempuan</b>	<b>Total</b>
Jambi	8.528	6.436	14.964
Bengkulu	7.422	4.917	12.339
Dki jakarta	11.585	10.128	21.713
Jawa barat	87.992	64.291	152.283
Jawa tengah	210.129	173.714	383.843
Di yogyakarta	21.696	18.354	40.050
Jawa timur	207.385	175.387	382.772
Banten	23.230	16.300	39.530
Bali	5.176	3.594	8.770
Nusa tenggara barat	9.056	7.036	16.092
Nusa tenggara timur	21.904	16.746	38.650
Kalimantan barat	10.323	6.345	16.668
Sulawesi selatan	20.153	14.357	34.510
Gorontalo	2.862	2.065	4.927
<b>Total</b>	<b>647.441</b>	<b>519.670</b>	<b>1.167.111</b>

*Sumber: Pusat Data dan Info Kesejahteraan Sosial, Departemen Sosial RI 2008*

Jumlah penyandang cacat diatas masih merupakan gabungan antara penyandang cacat fisik dan penyandang cacat mental sehingga peneliti mengurangi jumlah penyandang cacat dengan akumulasi dari prosentase penyandang cacat mental (mental retardasi 14,6% dan eks psikotik 5,3%), jadi jumlah penyandang cacat fisik yang didapat dari data diatas adalah 934.856 jiwa.

Berikut merupakan data klasifikasi penyandang cacat pada 14 provinsi:

**Gambar 1.2**  
**Klasifikasi Penyandang Cacat**



*Sumber: Pusat Data dan Info Kesejahteraan Sosial, Departemen Sosial RI 2008*

Pada umumnya, data populasi penyandang cacat di Indonesia tidak sepenuhnya terbaru, namun Departemen Sosial RI yang saat ini menjadi Kementerian Sosial RI memperbaharui data penyandang cacat pada 14 provinsi. Berdasarkan data- data tersebut dapat diketahui bahwa penyandang cacat di 14 provinsi tersebut, termasuk Jakarta adalah banyak dan mayoritas penyandang cacat di Indonesia adalah usia produktif. Hal ini berarti bahwa Negara selaku lembaga tertinggi yang mempunyai wewenang dan kekuasaan harus bertanggungjawab atas hak asasi penyandang cacat. Seperti yang diamanatkan oleh TAP MPR No XVII/MPR/1998 tentang Hak Asasi Manusia, khususnya pada Bab VIII pasal 30 ditegaskan bahwa "Setiap orang berhak memperoleh

kemudahan dan perlakuan khusus dimasa kanak- kanak, di hari tua,..termasuk penyandang cacat”.

Pada pasal 5 *Standard Rules On The Equalization Of Opportunities For Person Who Disabilities 1993* dijelaskan bahwa Negara harus mengakui dan menjamin aksesibilitas para penyandang cacat melalui penetapan program-program aksi untuk mewujudkan aksesibilitas fisik penyandang cacat; serta upaya- upaya untuk memberikan akses terhadap informasi dan komunikasi bagi penyandang cacat<sup>1</sup>. Pemerintah harus mampu menjaga inter-relasi harmoni dengan komponen- komponen masyarakat yang ada di dalamnya. Salah satu bentuk inter- relasi yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat adalah pelayanan publik, suatu bentuk paling konkrit pertemuan antara Negara dengan rakyat.

Pemerintah harus mampu memberikan pelayanan secara optimal kepada semua kalangan, tanpa ada satu pihak pun yang terdiskriminasikan, termasuk penyandang cacat yang terkadang tidak mendapatkan prioritas. Pelayanan publik adalah hak dasar warga Negara dan tanggung jawab Negara untuk memenuhinya. Sesuai Kepmen PAN No 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik terdapat tiga pengelompokan jenis pelayanan berdasarkan ciri dan sifat kegiatan serta produk layanan yang dihasilkan, yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang dan pelayanan jasa. Adapun pelayanan jasa merupakan jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem

---

<sup>1</sup> <http://www1.umn.edu/humanrts/instreet/disabilitystandards.html> diakses 6 Maret 2011 pukul 16.00 WIB

pengoperasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis dipakai dalam jangka waktu tertentu, yang mana salah satunya adalah jasa transportasi.

Transportasi merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Terdapat hubungan erat antara transportasi dengan jangkauan dan lokasi kegiatan manusia, barang- barang dan jasa. Kaitannya dengan kehidupan manusia, transportasi memiliki peranan signifikan dalam aspek sosial, ekonomi, lingkungan, politik dan pertahanan keamanan. Jika perkembangan transportasi tidak diikuti dengan tata kota dan lingkungan yang baik maka yang timbul adalah ketidaknyamanan hidup dan masalah- masalah transportasi yang kompleks. Hal ini banyak terjadi di kota- kota besar, termasuk kota Jakarta.

Jakarta merupakan kota besar yang berpenduduk  $\pm 8,5$  juta jiwa tidak terlepas dari permasalahan transportasi yang sangat kompleks baik kuantitas maupun kualitas. Sejak beberapa tahun terakhir, permasalahan transportasi Jakarta telah berada pada kondisi yang mengkhawatirkan akan menjadi suatu masalah besar pada masa yang akan datang. Jika tidak ada perubahan mendasar pada kebijakan penanganan transportasi , maka para ahli transportasi memperkirakan Jakarta akan mengalami stagnasi atau kemacetan total pada tahun 2014. Menyadari hal tersebut pemerintah DKI Jakarta telah berupaya mencari solusi terbaik yang dilakukan sebagai langkah nyata, hingga akhirnya pada tahun 2003 tersusunlah apa yang disebut Pola Transportasi Makro DKI Jakarta, yang lebih dikenal dengan PTM.

Pola transportasi makro merupakan arah kebijakan pembangunan transportasi DKI Jakarta hingga tahun 2020. Akan dibawa kemana dan seperti apa rencana transportasi Jakarta pada masa yang akan datang. PTM ini dilaksanakan berdasarkan Perda No 12 tahun 2003 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Kereta Api, Sungai Danau Serta Penyebrangan di Propinsi DKI Jakarta dan SK Gubernur DKI Jakarta No 84 tahun 2004 tentang Penetapan Pola Transportasi Makro Di Propinsi Daerah Khususnya Ibukota Jakarta PTM yang akan mengintegrasikan 4 empat moda transportasi sekaligus didalam satu sistem ini, salah satu dari sistem tersebut adalah busway.

Transjakarta atau umum disebut Busway adalah sebuah sistem transportasi bus cepat atau *Bus Rapid Transit* di Jakarta, Indonesia. Sistem ini dimodelkan berdasarkan sistem *transmilenio* yang sukses diterapkan di Bogota, Colombia. Bus transjakarta memulai operasinya pada 15 Januari 2004 dengan tujuan memberikan jasa angkutan yang lebih cepat, nyaman, namun terjangkau bagi warga Jakarta.

Transjakarta memiliki misi angkutan umum yang cepat, aman, nyaman, manusiawi, efisien, berbudaya, dan bertaraf internasional. Tidak hanya menjanjikan efisiensi waktu para penggunanya, Transjakarta juga menjanjikan aksesibilitas bagi penyandang cacat. Sebuah terobosan baru mengingat sistem transportasi Indonesia tidak pernah mempedulikan hak penyandang cacat walaupun di Jakarta sendiri sudah memiliki Surat Keputusan Gubernur DKI Jakarta No 81 tahun 1981 tentang Ketentuan Penyediaan Sarana/Perlengkapan Bagi Penderita Cacat Pada Bangunan-Bangunan Fasilitas umum, Pusat Pertokoan/Perkantoran

Dan Perumahan Flat dan Surat Keputusan Gubernur No 140 tahun 2001 tentang Tim Aksesibilitas Sarana Dan Prasarana Bagi Penyandang Cacat Di Wilayah Provinsi DKI Jakarta.

Hingga saat ini ada sepuluh koridor Transjakarta yang telah beroperasi diantaranya adalah:

**Tabel 1.2**  
**Trayek Bus Transjakarta**

No	Koridor	Trayek	Jumlah Halte
1	koridor 1	blok M- Kota	20
2	koridor 2	Pulogadung- Harmoni	23
3	koridor 3	Kalideres- Pasar Baru	16
4	koridor 4	Pulo Gadung-Dukuh Atas 2	17
5	koridor 5	Kampung Melayu- Ancol	17
6	koridor 6	Ragunan- Dukuh Atas 2	20
7	koridor 7	Kampung Rambutan- Kampung Melayu	14
8	koridor 8	Lebak bulus- Harmoni	25
9	koridor 9	Pinang Ranti- Pluit	24
10	koridor 10	Tanjung Priuk- Cililitan	19

*Sumber: Badan Layanan Umum Transjakarta 2011*

Adapun badan yang bertanggungjawab dalam mengelola bus transjakarta ini adalah Badan Layanan Umum Transjakarta yang awalnya bernama Badan Pengelola (BP) Transjakarta. Lembaga ini dibentuk pada tahun 2003 berdasarkan SK Gubernur Provinsi DKI Jakarta No 110/2003 tentang Pembentukan BP Transjakarta. Pada tahun 2006 namanya kemudian diganti menjadi Badan Layanan Umum Transjakarta. Pada penerapannya bus transjakarta masih banyak sekali mengalami kendala, hal ini dapat dilihat langsung maupun dari berbagai

sumber. Salah satu kendala yang dialami bus transjakarta adalah kurangnya aksesibilitas bagi penyandang cacat fisik (difabel).

Berdasarkan Pengamatan (observasi) yang dilakukan oleh peneliti selama ini pada koridor- koridor busway ternyata aksesibilitas penyandang cacat fisik (difabel) pada layanan bus transjakarta masih mengalami pelbagai masalah dan hambatan yaitu sebagai berikut:

*Pertama*, fasilitas- fasilitas yang telah diadakan khusus bagi penyandang cacat tidak terawat. Berdasarkan salah satu indikator pelayanan prima yang dikemukakan Eko Suprianto dan Sri Sugianti, yaitu Perbaikan yang Berkelanjutan, bahwa pelayanan dapat dikatakan prima jika selalu ada perbaikan yang berkelanjutan, namun saat ini kita dapat melihat *ramp- ramp* yang mulai rusak, tempat memasukan tiket yang sudah tidak otomatis lagi dan bus yang dicorat- coret, lift halte busway sarinah yang awalnya diperuntukan untuk aksesibilitas penyandang cacat kini telah menjadi rongsokan. Lift mati, pintu kotor dan tidak bisa dibuka, bahkan kini, di depan pintu lift bagian bawah lebih sering menjadi tempat berteduh dan tiduran para gelandangan. Sementara itu, pada pintu bagian atas juga sangat kotor seakan-akan menjadi bak sampah dan pada bagian lain juga menjadi tempat yang indah bagi para gelandangan, selain itu, tidak berfungsinya audiovisual di dalam halte maupun di dalam bus menjadikan pengguna jasa bus transjakarta yang tunanetra atau tunarungu kebingungan mencari halte pemberhentian mereka.

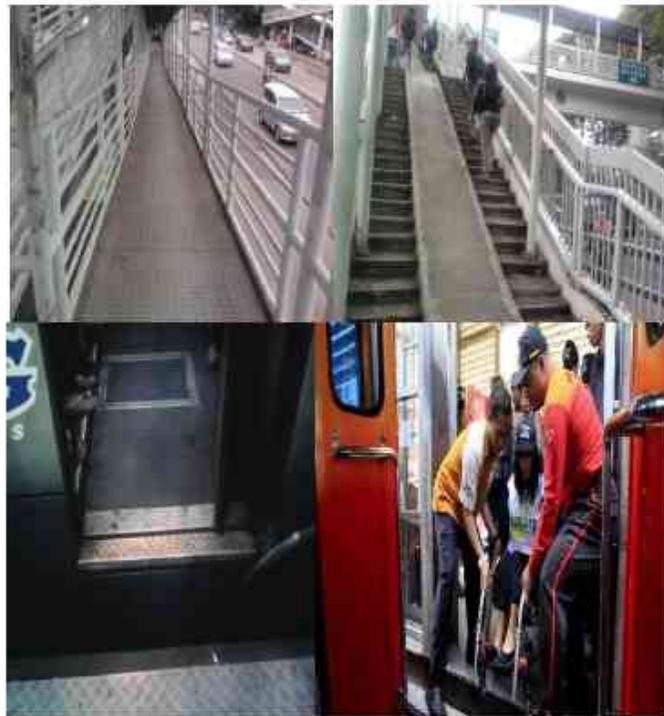


**Gambar 1.3**  
**Fasilitas Busway Tidak Terawat**

Sumber: *Peneliti 23 Januari 2011*

*Kedua*, akses menuju halte dan bus yang sulit. Salah satu indikator pelayanan prima yang dikemukakan oleh Eko Suprianto dan Sri Sugianti adalah Sistem yang Efektif (*Hard System*) yang menyatakan bahwa untuk melaksanakan pelayanan prima diperlukan fasilitas yang memadai termasuk pengadaannya untuk aksesibilitas penyandang cacat. Saat ini penyandang cacat masih sulit menuju

halte lantaran di beberapa halte hanya dibangun tangga dari pinggir jalan untuk menuju halte. Tangga dan *ramp*nya pun cenderung curam baik untuk tunanetra maupun bagi yang menggunakan kursi roda, selain itu tidak semua halte dapat diakses oleh penyandang cacat. Seperti halte central senen yang tidak menyediakan akses untuk kursi roda, sehingga mereka harus transit ke halte yang lebih jauh, halte yang memiliki akses kursi roda agar dapat sampai ke tempat tujuan. Tidak adanya fasilitas ruang tunggu khusus penyandang cacat juga menyulitkan penyandang cacat dalam mengakses bus dan halte.



**Gambar 1.4**  
**Akses yang Sulit**

Sumber: *Peneliti 23 Januari 2011*

Adanya jarak antara halte dengan bus menjadikan pengguna kursi roda sulit masuk ke dalam bus dikarenakan jarak antara halte dan bus yang cukup jauh sehingga terkadang penyandang cacat yang menggunakan kursi roda harus di dorong atau di gotong. Selain itu, pintu darurat yang biasanya digunakan untuk akses keluar terlalu sempit, sehingga penyandang cacat yang menggunakan kursi roda harus dibopong agar bisa keluar dari bus.

*Ketiga*, petugas BLU Transjakarta yang tidak ramah terhadap pelanggan termasuk penyandang cacat. Indikator selanjutnya adalah Sistem yang Efektif (*Soft System*), yang termasuk pada indikator ini adalah kesopanan dan keramahan (senyum). Senyum merupakan bahasa isyarat universal yang dipahami semua orang dimuka bumi ini. Berlaku positif seyogyanya berlaku hangat dalam menyambut para konsumen dengan senyum, namun hal ini tidak terjadi pada pegawai bus Transjakarta, tidak ada senyum dan keramahan dari petugas baik dari petugas loket, petugas halte, petugas bus bahkan supir bus yang kadang menyeter ugal- ugalan (kesopanan). Hal ini peneliti dapat dari *Participant Observation* dimana peneliti melihat dan mengalami sendiri sikap dari petugas BLU Transjakarta dan melakukan wawancara dengan penumpang normal dan penyandang cacat.

*Keempat*, minimnya pengetahuan petugas di lapangan untuk membantu para penyandang cacat. Indikator selanjutnya adalah Melayani dengan Hati Nurani, petugas seharusnya dapat bersikap baik terhadap penyandang cacat, ibu hamil, anak- anak dan lansia. Petugas yang cuek, diam saja dan tidak menanyakan kebutuhan konsumen ketika melihat adanya konsumen penyandang cacat

membuktikan bahwa petugas kurang tanggap akan kebutuhan konsumen penyandang cacat dan tidak mengetahui cara memperlakukan penyandang cacat, seperti yang diungkapkan oleh Imei, seorang penumpang bus Transjakarta yang menaiki bus dari halte Bunderan Senayan menuju halte Dukuh Atas 2:

*“ketika saya masuk halte bunderan senayan sudah banyak orang berdesakan, namun petugas halte bunderan senayan cuek saja menghadapi saya, sepertinya mereka tidak tahu cara melayani penyandang cacat seperti saya. Melihat saya tidak diprioritaskan di halte tersebut kemudian saya berbalik arah menuju halte sebelumnya” (wawancara/tanggal 24 Januari 2011/wawancara dilakukan di halte Harmoni, Jakarta)*

*Kelima*, minimnya usaha BLU Transjakarta dalam memberdayakan pelanggan terutama penyandang cacat. Indikator selanjutnya adalah Memberdayakan Pelanggan. Menurut Eko Suprianto dan Sri Sugianti untuk mencapai pelayanan prima dibutuhkan kemampuan organisasi dalam memberdayakan pelanggan. Pemberdayaan pelanggan dimaksudkan agar konsumen dan instansi dapat saling berinteraksi sehingga mempermudah instansi dalam memperbaiki kinerja, selain itu melalui pemberdayaan pelanggan, instansi dapat bekerja sama dengan pihak ketiga dalam memenuhi kebutuhan konsumen. Program ini pernah diselenggarakan oleh Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, yaitu menjembatani kebutuhan aksesibilitas penyandang cacat melalui forum diskusi bersama perwakilan dari BLU Transjakarta dan Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta, namun belum ada tindak lanjut dari pihak BLU Transjakarta. Pembangunan lift halte Sarinah yang bekerjasama dengan pihak ketiga demi memenuhi kebutuhan penyandang cacat saat ini harus menjadi barang rongsokan karena minimnya perawatan fasilitas.

Beranjak dari segala permasalahan diatas maka penelitian ini diberi judul

**KUALITAS PELAYANAN BADAN LAYANAN UMUM TRANSJAKARTA  
PADA PENUMPANG PENYANDANG CACAT FISIK (DIFABEL).**

**1.2 Identifikasi masalah**

Berdasarkan pemaparan pada latar belakang masalah diatas, maka peneliti dapat mengidentifikasi permasalahan- permasalahan yang ada sebagai berikut:

1. Fasilitas- fasilitas yang diadakan khusus bagi penyandang cacat tidak terawat, seperti lift halte Sarinah yang sudah menjadi rongsokan, ramp yang bolong dan sistem audiovisual yang tidak berfungsi.
2. Akses menuju halte dan bus yang sulit, lantaran di beberapa halte hanya dibangun tangga dari pinggir jalan untuk menuju halte, *rampnya* curam, tidak ada ruang tunggu khusus penyandang cacat dan adanya jarak antara bus dan halte.
3. Petugas BLU Transjakarta yang tidak ramah terhadap pelanggan termasuk penyandang cacat.
4. Minimnya pengetahuan petugas di lapangan untuk membantu para penyandang cacat.
5. Minimnya usaha BLU Transjakarta dalam memberdayakan pelanggan terutama penyandang cacat.

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Dalam penelitian ini, peneliti membatasi ruang lingkup permasalahan pada: Kualitas Pelayanan Badan Layanan Umum Transjakarta Pada Penumpang Penyandang Cacat Fisik (Difabel).

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pemaparan pada studi pendahuluan dimuka dan dengan memperhatikan pada fokus penelitian yang telah disebutkan dalam batasan masalah, maka ada hal yang menjadi kajian peneliti, yaitu, Bagaimana Kualitas Pelayanan Badan Layanan Umum Transjakarta Pada Penumpang Penyandang Cacat Fisik (Difabel)?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian tentang Kualitas Pelayanan Badan Layanan Umum Transjakarta Pada Penumpang Penyandang Cacat Fisik (Difabel) yaitu, Mengetahui Kualitas Pelayanan Badan Layanan Umum Transjakarta Pada Penumpang Penyandang Cacat Fisik (Difabel)..

### **1.6 Manfaat Penelitian**

a) Secara Teoritis,

1. Untuk mengetahui relevansi teori dengan fakta yang sebenarnya terjadi.
2. Dapat memberikan manfaat bagi pengembangan konsep serta teori mengenai pelayanan publik khususnya mengenai kualitas pelayanan.

b) Secara Praktis,

1. Hasil dari penelitian ini, diharapkan dapat menjadi masukan bagi pemerintah provinsi DKI Jakarta dalam memenuhi Kualitas Pelayanan Badan Layanan Umum Transjakarta Pada Penyandang Cacat Fisik (Difabel).
2. Bagi penulis, untuk melatih kemampuan analisa penulis dalam penerapan teoritis dengan tugas riset di lapangan.

### **1.7 Sistematika Penulisan**

Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada Bab I yaitu pendahuluan terdiri dari latar belakang masalah yang menggambarkan ruang lingkup serta kedudukan masalah yang akan diteliti dalam bentuk uraian secara deduktif, identifikasi masalah dan batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

#### **BAB II DESKRIPSI TEORI DAN HIPOTESIS PENELITIAN**

Pada Bab II memaparkan tentang deskripsi teori yang berhubungan dengan penelitian, kerangka berfikir yang menggambarkan alur pikiran peneliti sebagai kelanjutan dari kajian teori dan hipotesis penelitian yaitu jawaban sementara terhadap permasalahan yang diteliti.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada Bab III mengemukakan tentang metode penelitian, instrumen penelitian, populasi dan sampel penelitian, teknik pengolahan dan analisa data, serta tempat dan waktu dalam pelaksanaan penelitian.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN**

Pada bab ini dipaparkan mengenai; Deskripsi Obyek Penelitian, Gambaran Umum Badan Layanan Umum Transjakarta, Deskripsi dan Analisis Data, Informan Penelitian Temuan Penelitian dan Pembahasan Hasil Penelitian.

### **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini peneliti menjelaskan mengenai; kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan, kemudian memberikan saran-saran yang bersifat konstruktif pada instansi yang terkait dalam penelitian ini.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Memuat daftar referensi (literatur lainnya) yang dipergunakan dalam penelitian

### **LAMPIRAN**

Menyajikan lampiran-lampiran yang dianggap perlu oleh peneliti, yang berhubungan dengan data penelitian, dan tersusun secara berurutan

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA DAN ASUMSI DASAR PENELITIAN**

#### **2.1 Tinjauan Pustaka**

##### **2.1.1 Pengertian Organisasi Publik**

Secara harfiah organisasi berasal dari bahasa Yunani “organon” yang berarti alat atau instrumen. Arti kata ini menyiratkan bahwa organisasi adalah alat bantu manusia. Jadi, ketika seseorang mendirikan sebuah organisasi, tujuan akhirnya bukan organisasi itu sendiri melainkan agar ia dan semua orang yang terlibat didalamnya dapat mencapai tujuan lain lebih mudah dan lebih efektif.

Stephen Robbin mendefinisikan organisasi sebagai berikut<sup>2</sup>:

“Organisasi adalah unit sosial yang sengaja didirikan untuk jangka waktu yang relatif lama, beranggotakan dua orang atau lebih yang bekerja bersama- sama dan terkoordinasi, mempunyai pola kerja tertentu yang terstruktur, dan didirikan untuk mencapai tujuan bersama atau satu set tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”.

Terdapat keidentikan pendefinisian para pakar tentang organisasi, berikut merupakan pendefinisian tersebut<sup>3</sup>:

---

<sup>2</sup> Sobirin, Achmad. 2007. *Budaya Organisasi*. Yogyakarta: STIM YKPN hal 5

Menurut James D Mooney *Organization is the form of every human association for the attainment of common purpose*. Maksudnya, organisasi adalah sebagai bentuk setiap perserikatan orang- orang untuk mencapai suatu tujuan utama. Menurut Jhon D Millet: *Organization is the structural framework within wich the work of many individuals is carried an for the realization of common purpose*. Maksudnya, organisasi adalah sebagai kerangka struktur dimana pekerjaan dari beberapa orang diselenggarakan untuk mewujudkan suatu tujuan bersama. Menurut Herbert A Simon *Organization is the complex pattern of communication and other relations in a groups of human being*. Maksudnya, organisasi sebagai pola komunikasi yang lengkap dan hubungan- hubungan orang lain di dalam suatu kelompok orang- orang.

Publik sering dipahami sebagai segala sesuatu yang berhubungan dengan kepentingan umum dan penyediaan barang atau jasa kepada publik (masyarakat) yang dibayar melalui pajak atau pendapatan negara lain yang diatur dengan hukum<sup>4</sup>. Publik juga dikonsepskan sebagai sebuah ruang yang berisi aktivitas manusia yang dipandang perlu untuk diatur atau diintervensi oleh pemerintah atau aturan sosial atau setidaknya oleh tindakan bersama.

Organisasi yang terbesar adalah organisasi yang mewadahi seluruh lapisan masyarakat dengan ruang lingkup Negara yang disebut dengan organisasi publik. Pengertian organisasi publik bermula dari konsep barang publik (*public goods*), yaitu adanya produk- produk tertentu berupa barang dan jasa yang tidak dapat

---

<sup>3</sup> Syafii, Innu Kencana. 1997. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT Adi Maha Satya. hal 51

<sup>4</sup> Mahsun, Muhammad 2006, *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*, BPFE, Yogyakarta. Hal. 7

dipenuhi dengan mekanisme pasar yang dilakukan individu- individu. Konsep ini menunjukkan adanya produk- produk yang bersifat kolektif dan harus diupayakan secara kolektif pula. Ada beberapa bidang yang bersifat kolektif dimana organisasi publik memainkan peranannya, antara lain penegakan hukum, pelayanan kesehatan, pendidikan, keamanan nasional, jasa transportasi dan sebagainya.

Stewart mengemukakan 13 karakteristik organisasi publik, diantaranya<sup>5</sup>:

1. Target atau sasaran yang tidak terdefinisi secara jelas
2. Harapan- harapan yang beragam dan acapkali bersifat artificial dan politis
3. Tuntutan dari berbagai pihak yang berbeda
4. Tuntutan dari badan- badan yang mengucurkan anggaran
5. Penerima jasa, yaitu masyarakat, tidak memberikan kontribusi secara langsung melainkan melalui mekanisme pajak
6. Sumber anggaran yang berbeda- beda
7. Anggaran yang diterima mendahului pelayanan yang diberikan
8. Ada pengaruh dari perubahan politik
9. Tuntutan dan arahan yang harus dipatuhi dari pusat
10. Batasan- batasan yang ditetapkan oleh undang- undang
11. Larangan atau pembatasan untuk melakukan usaha- usaha yang menghasilkan laba
12. Larangan atau pembatasan untuk menggunakan anggaran diluar tujuan yang secara formal telah ditetapkan
13. Tingkat sensitivitas terhadap tekanan kelompok masyarakat

Sorensen membagi organisasi publik dalam empat kategori<sup>6</sup>:

**Tabel 2.1**  
**Tipologi Organisasi Publik**

		Tujuan	
		Jelas	Tidak Jelas
Hubungan Kausal	Pasti	a. Efisiensi Ekonomi	c. Legitimasi Kelembagaan
	Tidak	b. Kriteria	d. Legitimasi

<sup>5</sup> Kusdi, 2009. *Teori Organisasi dan Administrasi*. Jakarta: Salemba Humanika. hal 44-45

<sup>6</sup> *Ibid.* hal 46

	<b>Pasti</b>	Judgemental	Kelembagaan
--	--------------	-------------	-------------

Organisasi publik kategori “a” adalah organisasi publik yang memiliki berbagai tujuan yang terdefinisi secara jelas serta hubungan sebab akibat yang diketahui dengan pasti dalam memproduksi *public goods* yang diberikan kepadanya, contohnya terdapat pada BUMD/BUMN. Organisasi publik kategori “b” adalah organisasi- organisasi publik dimana tujuan yang harus dicapai cukup jelas, akan tetapi hubungan sebab akibat dalam proses operasionalnya tidak diketahui dengan pasti. Contohnya adalah organisasi- organisasi publik yang menangani masalah pendidikan.

Organisasi publik kategori “c” adalah organisasi publik dimana tujuan organisasi tidak secara jelas bisa didefinisikan (biasanya karena banyak stakeholder yang terlibat), tetapi hubungan sebab akibat dalam kegiatan organisasi dapat ditentukan secara pasti, contohnya rumah sakit, Bea cukai, perpajakan dan lain- lain. Organisasi publik kategori “d” adalah organisasi publik dimana tujuan organisasi maupun hubungan sebab akibat operasionalnya tidak dapat ditentukan secara jelas, contohnya adalah kepolisian, ABRI/tentara dan lain- lain.

Organisasi sektor publik bukan semata-mata organisasi sosial yang *non profit oriented* karena terdapat organisasi sektor publik yang bertipe *quasi non profit*. *Quasi non profit* bertujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan motif surplus (laba) agar terjadi keberlangsungan organisasi dan memberikan kontribusi pendapatan negara atau daerah, misalnya BUMN dan BUMD. Jadi, organisasi publik adalah organisasi yang berhubungan dengan

kepentingan umum dan penyediaan barang dan jasa kepada publik yang dibayar melalui pajak atau pendapatan negara lain yang diatur dengan hukum<sup>7</sup>.

### **2.1.2 Pengertian Manajemen Pelayanan Publik**

Manajemen dibutuhkan oleh semua jenis organisasi untuk mencapai tujuan bersama termasuk organisasi publik. Ada berbagai macam definisi manajemen, misalnya Manulang mendefinisikan manajemen sebagai<sup>8</sup>:

“Seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan daripada sumberdaya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu”

Definisi lainnya dikemukakan oleh Stoner<sup>9</sup>, yaitu:

“Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya-sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan”

Dua definisi tersebut jika dicermati prinsipnya adalah sama. Perencanaan, penyusunan, pengorganisasian, pengarahan, pengawasan merupakan koordinasi

---

<sup>7</sup> Mahsun, Mohamad *Op.Cit* hal 14

<sup>8</sup> Ratminto, Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. hal 1

<sup>9</sup> Handoko, T Hani, *Manajemen*, BPF, Yogyakarta, 1998, hal 3

berbagai aktivitas lain. Menurut Ordway, Administrasi, Manajemen, dan Organisasi memiliki keterkaitan satu sama lain.

Administrasi adalah kegiatan yang berhubungan dengan pembuatan kebijakan, sedangkan manajemen adalah pelaksana kebijakan yang dibuat pada tingkatan administrasi. Organisasi merupakan wadah untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan manajemen. Sedangkan wadah yang melaksanakan kegiatan-kegiatan manajemen demi kepentingan publik disebut organisasi publik.

Organisasi publik diadakan untuk memberikan pelayanan terhadap masyarakat, yaitu pelayanan-pelayanan yang tidak dapat dilakukan sendiri secara terpisah oleh masing-masing individu. Oleh karena itu kita bisa mengatakan bahwa fungsi organisasi publik adalah mengatur pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat secara umum. Definisi pelayanan menurut Ivancevich, Lorenzi, Skinner, dan Crosby<sup>10</sup>:

“Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.”

Definisi yang lebih rinci dikemukakan oleh Gronroos, yaitu<sup>11</sup>:

“Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan”

---

<sup>10</sup> Ratminto, Atik Septi Winarsih. Op.Cit hal 2

<sup>11</sup> *Ibid*

Produk birokrasi, sebagai organisasi publik adalah pelayanan publik yang diterima oleh warga Negara maupun masyarakat secara luas. Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna<sup>12</sup>. Menurut Lonsale dan Eyendi bahwa pelayanan publik adalah<sup>13</sup>:

*“Something made available to the whole of population, and it involves thing wich people cannot provide for themselves i.e: people must act collectively”.*

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat di definisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik sangat terkait dengan pengadaan barang dan jasa publik. Barang publik dan jasa publik dapat dipahami dengan menggunakan taksonomi barang dan jasa yang digunakan oleh Howlett dan Ramesh. Perbedaan tersebut dapat dilihat dalam tabel berikut<sup>14</sup>:

**Tabel 2.2**

**Taksonomi Barang dan Jasa**

<b>Tingkat Keterhabisan</b>	<b>Tingkat Eksklusivitas</b>
-----------------------------	------------------------------

<sup>12</sup> Dwiyanto, Agus.2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*.Yogyakarta: UGM Press hal141

<sup>13</sup> Kusdi. *Op.Cit.* hal 41

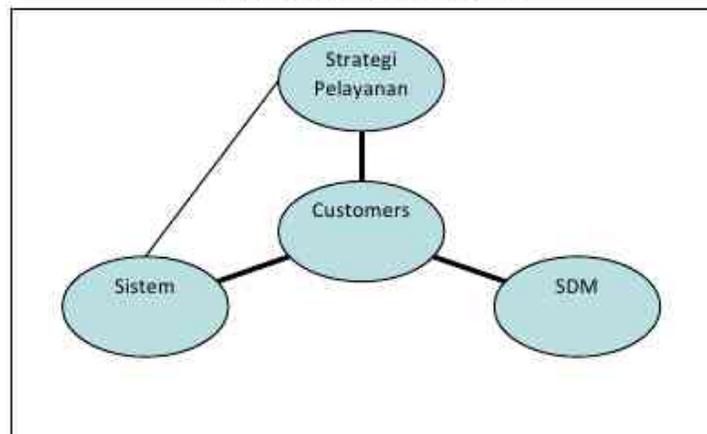
<sup>14</sup> Ratminto, Atik Septi Winarsih. *Op.cit.* hal 8

	Rendah	Tinggi
Tinggi	Barang milik bersama	Barang/jasa privat
Rendah	Barang/jasa publik	Peralatan publik barang/jasa semi publik

Menurut Albercht dan Zemke suatu pelayanan publik dapat dikatakan baik jika terjadinya interaksi- interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, sumberdaya manusia pemberi pelayanan, strategi, dan pelanggan. Suatu sistem yang baik akan memberikan prosedur pelayanan yang terstandart dan memberikan mekanisme kontrol di dalam dirinya sehingga segala bentuk penyimpangan yang terjadi dapat dengan mudah diketahui. Selain itu, sistem pelayanan juga harus sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Ini berarti organisasi harus mampu merespon kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan menyediakan sistem pelayanan dan strategi yang tepat.

**Gambar 2.1**

**Segitiga Pelayanan Publik**



*Sumber: Dwianto, 2005:146*

Pelayanan publik kepada masyarakat merupakan tugas dari aparatur negara. Pada hakekatnya pelayanan publik, yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara prima dan sesuai peraturan yang berlaku. Pelayanan publik diartikan, pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah diciptakan<sup>15</sup>. Terkait dengan hakekat dari suatu pelayanan publik, yaitu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, menurut Barata mengurai kata *service* dalam suatu pelatihan pelayanan prima menjadi<sup>16</sup>:

1. *Self awareness:*

Menanamkan kesadaran diri sehingga dapat memahami posisi, agar mampu memberikan pelayanan dengan benar

2. *Enthusiasm:*

Melaksanakan pelayanan dengan penuh gairah

3. *Reform:*

Memperbaiki kinerja pelayanan dari waktu ke waktu

4. *Value:*

Memberikan pelayanan yang mempunyai nilai tambah

5. *Impressive:*

Menampilkan diri secara menarik, tetapi tidak berlebihan

6. *Care:*

Memberikan perhatian atau kepedulian kepada pelanggan secara optimal

7. *Evaluation:*

Mengevaluasi pelaksanaan layanan yang sudah diberikan.

Berdasarkan organisasi yang menyelenggarakannya, pelayanan publik dapat dibedakan menjadi dua, yaitu<sup>17</sup>:

---

<sup>15</sup> Agung, Kurniawan. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Pembaruan hal 1-2

<sup>16</sup> Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima (Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)* Jakarta: PT Elex Media Komputindo. hal 18

<sup>17</sup> Ratminto, Atik Septi Winarsih. Op.cit. hal 9

1. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh organisasi publik.

a. Pelayanan publik primer

Semua penyediaan barang dan jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah yang didalamnya pemerintah merupakan satu- satunya penyelenggara dan pengguna/klien mau tidak mau harus memanfaatkannya. Misalnya adalah pelayanan dikantor imigrasi, pelayanan penjara dan pelayanan perizinan.

b. Pelayanan publik sekunder.

Segala bentuk penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi yang didalamnya pengguna/klien tidak harus menggunakannya karena adanya beberapa penyelenggaraan pelayanan. Misalnya program asuransi tenaga kerja

2. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh organisasi privat.

Pelayanan umum memiliki faktor- faktor pendukung yang penting, diantaranya adalah<sup>18</sup>:

1. Faktor Kesadaran

Adanya kesadaran dapat membawa seseorang kepada keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan atau melaksanakan suatu kehendak, karena itu dengan adanya kesadaran kepada pegawai atau petugas diharapkan mereka dapat melaksanakan tugas dengan penuh keikhlasan, kesungguhan dan disiplin.

2. Faktor Aturan

Aturan menyangkut langsung atau tidak langsung terhadap manusia serta sifat manusia yang harus menjadi pertimbangan utama, pertimbangan manusia sebagai subjek aturan ditunjukkan kepada hal- hal yang penting, yaitu kewenangan, pengetahuan dan pengalaman, kemampuan bahasa, pemahaman oleh pelaksana, dan disiplin dalam pelaksanaan

3. Faktor Organisasi

Organisasi pelayanan yang dimaksud disini adalah mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan.

4. Faktor Pendapatan

Pada dasarnya pendapatan harus dapat memenuhi kebutuhan hidup baik untuk dirinya maupun keluarga.

---

<sup>18</sup> Moenir.1992. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. bumi aksara: Jakarta hal 88

5. Faktor Kemampuan Dan Keterampilan

Dengan kemampuan dan keterampilan yang memadai maka pelaksanaan tugas/ pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat dan memenuhi semua pihak, baik manajemen itu sendiri maupun masyarakat.

6. Faktor Sarana Pelayanan

Sarana pelayanan berfungsi memperlancar kerja, menyenangkan situasi ruangan, merapikan hasil pekerjaan, membuat orang tidak banyak bertanya mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan kepentingannya dan merasa puas

Menurut Lenvine pelayanan publik di Indonesia paling tidak harus memenuhi tiga indikator yaitu<sup>19</sup>:

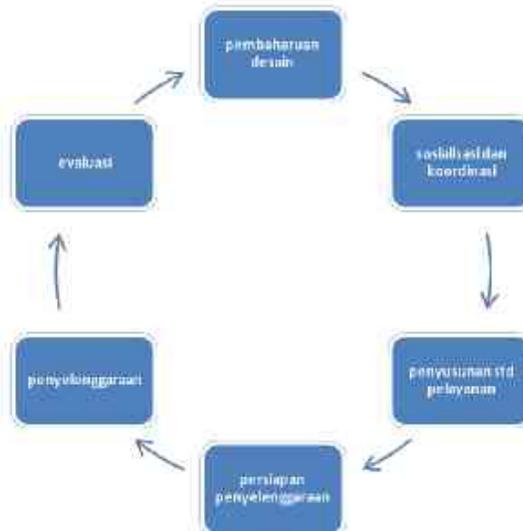
1. *Responsiveness* adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi, maupun tuntutan pengguna layanan.
2. *Responsibility* adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan public itu dilakukan sesuai dengan prinsip- prinsip atau ketentuan- ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.
3. *Accountability* adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan stakeholders dan norma- norma yang berkembang dalam masyarakat.

Berikut merupakan siklus pelayanan publik:

**Gambar 2.2**  
**Siklus Pelayanan Publik**



<sup>19</sup> Dwiyanto, Agus. Op.Cit. hal 147



Berdasarkan pemaparan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa manajemen pelayanan publik adalah suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas- aktivitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat demi tercapainya tujuan pelayanan.

### 2.1.3 Pengertian Jasa

Jasa merupakan salah satu produk pelayanan publik, termasuk kaitannya dengan jasa transportasi. Banyak para ahli memberikan pandangan mengenai definisi jasa. Lovelock lebih jelas mendeskripsikan jasa sebagai proses daripada produk, dimana suatu proses melibatkan input dan mentransformasikannya

sebagai output<sup>20</sup>. Lain lagi dengan pendapat Kotler dan Armstrong dalam Arief, jasa merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menyebabkan kepemilikan terhadap sesuatu, yang dapat berhubungan dengan suatu produk fisik maupun tidak<sup>21</sup>.

Selanjutnya, menurut Rangkyu jasa merupakan pemberian suatu kinerja atau tindakan tak kasat mata dari satu pihak kepada pihak lain. Pada umumnya jasa diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan, dimana interaksi antara pemberi jasa dan penerima jasa mempengaruhi hasil jasa tersebut<sup>22</sup>. Jasa memiliki karakteristik yang dapat membedakan antara barang dan jasa.

Menurut Tjiptono karakteristik jasa dapat diuraikan sebagai berikut<sup>23</sup>:

a) *Intangibility* (tidak berwujud)

Jasa berbeda dengan barang, jika barang merupakan suatu objek, alat, atau usaha, maka jasa adalah suatu perbuatan, kinerja (performance) atau usaha. Bila barang dapat dimiliki, maka jasa hanya dapat dikonsumsi tetapi tidak dapat dimiliki. Jasa tidak dapat dilihat, diraba, dicium, atau didengar sebelum dibeli.

b) *Inseparability* (tidak terpisahkan)

Barang biasanya diproduksi, kemudian dijual lalu dikonsumsi. Sedangkan jasa biasanya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan.

---

<sup>20</sup> Arief.2007.*Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan (Bagaimana Mengelola Kualitas Pelayanan Agar Memuaskan Pelanggan)*.Malang:Bayumedia Publishing. hal 11- 12

<sup>21</sup> *Ibid*

<sup>22</sup> Rangkyu,Freddy.2003.*Measuring Customer Satisfaction*.Jakarta:PT. Gramedia Pustaka Utama hal 26.

<sup>23</sup> Tjiptono,Fandy.1996.*Manajemen Jasa*.Yogyakarta:Andi hal 15-18

c) *Variability* (bervariasi)

Jasa bersifat sangat variabel karena merupakan *nonstandardized output*, artinya banyak variasi bentuk, kualitas, dan jenis tergantung pada siapa, kapan, dan dimana jasa tersebut dihasilkan.

d) *Perishability* (mudah lemah)

Jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan.

Dari berbagai definisi mengenai jasa di atas dapat disimpulkan bahwa jasa merupakan bentuk layanan yang bersifat kasat mata yang berwujud tindakan serta dapat diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan, dimana interaksi antara pemberi jasa dan penerima jasa mempengaruhi hasil jasa tersebut.

#### **2.1.4 Pelayanan Prima**

Penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip, standard, pola penyelenggaraan, biaya, pelayanan bagi seluruh masyarakat Indonesia termasuk penyandang cacat, wanita hamil, anak kecil, dan lanjut usia. Perkembangan tuntutan pelayanan saat ini adalah pelayanan prima atau pelayanan yang dapat memenuhi harapan masyarakat atau lebih baik dari standar dan asas-asas pelayanan publik/pelanggan.

Pada organisasi publik hal ini sebenarnya telah menjadi tuntutan sejak munculnya teori negara baru (Frederickson) tentang azas keadilan, Oleh sebab itu dalam pelayanan prima pun perlu adanya standar pelayanan sebagai ukuran yang telah ditentukan untuk pembakuan pelayanan yang baik dan berkeadilan. Bila seluruh pelayanan telah memiliki standar maka akan lebih mudah memberikan pelayanan yang lebih baik, sehingga secara kontinyu akan dapat disebut prima.

Terdapat variabel- variabel pelayanan prima dalam agenda perilaku pelayanan prima sektor publik SESPANAS LAN, diantaranya<sup>24</sup>:

1. Pemerintahan yang bertugas melayani
2. Masyarakat yang dilayani pemerintah
3. Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan publik
4. Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih
5. *Resources* yang tersedia untuk diracik dalam bentuk kegiatan pelayanan
6. Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standard dan asas pelayanan masyarakat
7. Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat
8. Perilaku pejabat yang terlibat dalam pelayanan masyarakat, apakah masing- masing telah menjalankan tugas mereka

Menurut Eko Suprianto dan Sri Sugianti pelayanan dapat dikatakan prima jika prosedur dan desainnya memenuhi persyaratan sebagai berikut<sup>25</sup>:

1. Mengutamakan pelanggan
    - a. Pelanggan adalah pemilik layanan Tanpa pelanggan tidak ada pelayanan Kekuatan untuk menghentikan dan menghidupkan pelayanan.
    - b. Mengutamakan pelanggan eksternal daripada pelanggan internal
    - c. Kemudahan bagi pelanggan untuk mendapatkan haknya
  2. Merupakan sistem efektif
    - a. Hard System  
Berbagai unit kerja organisasi  
Berbagai perangkat fisik
    - b. Soft System  
*Face to face system*  
*Emotional system*
- Hard+Soft System → *Image/Citra*
3. Melayani dengan hati nurani
  4. Melakukan perbaikan yang berkelanjutan
  5. Memberdayakan pelanggan

---

<sup>24</sup> Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara hal 8

<sup>25</sup> Suprianto, Eko, Sri Sugianti. 2001. *Operasionalisasi Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara. hal 19

Pelayanan yang berkualitas juga dapat dilakukan dengan konsep Layanan Sepenuh Hati. Layanan sepenuh hati yang digagas oleh Patricia Patton dimaksudkan layanan yang berasal dari diri sendiri yang mencerminkan, emosi, watak, keyakinan, nilai, sudut pandang dan perasaan<sup>26</sup>. Oleh karena itu, aparatur pelayanan dituntut untuk memberikan layanan kepada pelanggan dengan sepenuh hati. layanan seperti ini tercermin dari kesungguhan aparatur untuk melayani kesungguhan yang dimaksudkan, aparatur pelayanan menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya.

Nilai yang sebenarnya dalam layanan sepenuh hati menurut Patton terletak pada kesungguhan empat sikap P, yaitu<sup>27</sup>:

1. *Passionate* (gairah)  
Antusiasme dan perhatian yang dibawakan pada layanan sepenuh hati akan membedakan bagaimana memandang diri sendiri dan pekerjaan dari tingkah laku dan cara member pelayanan kepada konsumen.
2. *Progressive* (progresif)  
Pekerjaan apapun yang kita tekuni, jika memiliki gairah dan pola pikir yang progresif, akan menjadikan pekerjaan lebih menarik.
3. *Proactive* (proaktif)  
Untuk mencapai kualitas pelayanan yang lebih bagus diperlukan inisiatif yang tepat.
4. *Positive* (positif)  
Senyum merupakan bahasa isyarat universal yang dipahami semua orang dimuka bumi ini. berlaku positif seyogyanya berlaku hangat dalam menyambut para konsumen dan tidak ada pernyataan atau pertanyaan yang tidak pada tempatnya.

Christopher Lovelock mengemukakan melalui diagram bunganya dimana terdapat delapan suplemen pelayanan yang terdiri dari<sup>28</sup>:

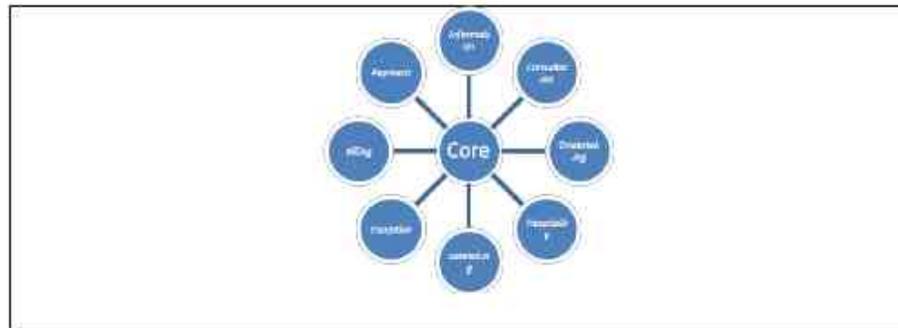
---

<sup>26</sup> Sinambela. *Op. Cit.* hal 8

<sup>27</sup> *Ibid* hal 9

<sup>28</sup> Suryanto, Adi, Sutopo.2003. *Pelayanan Prima*. Lembaga Administrasi Negara: Jakarta hal 35

**Gambar 2.3**  
**Delapan Suplemen Pelayanan**



Sumber: Suryanto dan Sutopo, 2003:35

1. *Information*  
Suatu pelayanan yang berkualitas dimulai dari suplemen informasi dari produk dan jasa yang diperlukan pelanggan. Penyediaan informasi memberikan kemudahan kepada pelanggan
2. *Consultation*  
Setelah memperoleh informasi yang diinginkan, biasanya pelanggan akan membuat suatu keputusan. didalam proses ini biasanya pelanggan memerlukan konsultasi
3. *Ondertaking*  
keyakinan yang diperoleh pelanggan melalui konsultasi akan menggiring pelanggan menggunakan suatu jasa. penilaian pelanggan pada titik ini ditekankan pada kemudahan administrasi, tidak berbelit- belit, flexible, biaya murah.
4. *Hospitality*  
Sikap ramah menjadi penting manakala berurusan dengan pelanggan.
5. *Caretaking*  
Kepedulian terhadap kebutuhan pelanggan
6. *Exception*  
Beberapa pelanggan terkadang menginginkan pengecualian kualitas pelayanan.
7. *Billing*  
Titik rawan ketujuh pada administrasi pembayaran. Niat baik pelanggan seringkali terhambat pada titik ini.
8. *Payment*  
Pada ujung pelayanan, harus disediakan fasilitas pembayaran berdasarkan keinginan pelanggan.

Berdasarkan dari berbagai pengertian mengenai pelayanan prima diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang dilakukan demi mendapatkan kepuasan dari pelanggan dengan prinsip- prinsip dan desain yang beragam, kepuasan tersebut dapat dikatakan tercapai jika pelayanan yang didapatkan oleh pelanggan dapat mereka terima lebih dari apa yang mereka harapkan.

#### **2.1.5 Pengertian Aksesibilitas**

Aksesibilitas adalah derajat kemudahan dicapai oleh [orang](#), terhadap suatu objek, pelayanan ataupun [lingkungan](#). Aksesibilitas juga difokuskan pada kemudahan bagi penderita [cacat](#) untuk menggunakan fasilitas seperti pengguna [kursi roda](#) harus bisa berjalan dengan mudah di [trotoar](#) ataupun naik ke atas [angkutan umum](#).

Menurut UU No. 4 tahun 1997 pada pasal 1 ayat 4 menjelaskan makna aksesibilitas sebagai berikut:

“Kemudahan yang disediakan bagi penyandang cacat guna mewujudkan kesamaan kesempatan dalam segala aspek kehidupan dan penghidupan.”

Menurut PP No 43 tahun 1998 tentang upaya peningkatan kesejahteraan sosial penyandang cacat, pasal 11 ayat 1 dan 2 menyebutkan penyediaan

aksesibilitas berbentuk fisik dilaksanakan pada sarana dan pra sarana umum meliputi:

1. Aksesibilitas pada bangunan umum

Secara rinci, ketentuan pasal 11 ayat (1) dan (2) serta pasal 12 PP No 43 Tahun 1998 tentang aksesibilitas pada bangunan umum dilaksanakan dengan menyediakan:

- a) Akses ke, dari dan di dalam bangunan;
- b) Pintu, tangga, lift khusus untuk bangunan bertingkat;
- c) Tempat parkir dan tempat naik turun penumpang;
- d) Toilet;
- e) Tempat minum;
- f) Tempat telepon;
- g) Peringatan darurat;
- h) Tanda-tanda (*signage*) lainnya.

2. Aksesibilitas pada jalan umum;

Aksesibilitas pada jalan umum dilaksanakan dengan menyediakan akses ke dan dari jalan umum, akses ke tempat pemberhentian bus/kendaraan, jembatan penyebrangan, jalur penyebrangan bagi pejalan kaki, tempat parkir dan naik turun penumpang, tempat pemberhentian kendaraan umum, tanda-tanda/rambu-rambu dan/atau marka jalan, trotoar bagi pejalan kaki/pemakai kursi roda dan trowongan penyebrangan.

3. Aksesibilitas pada pertamanan dan pemakaman umum;

Aksesibilitas pada pertamanan dan pemakaman umum dilaksanakan dengan menyediakan akses ke, dari dan di dalam pertamanan dan pemakaman umum, tempat parkir dan tempat turun naik penumpang, tempat minum, tempat telepon, toilet, dan tanda-tanda atau *signage*.

4. Aksesibilitas pada angkutan umum.

Aksesibilitas pada angkutan umum dilaksanakan dengan menyediakan tangga naik /turun tempat duduk, dan tanda-tanda atau *signage*. Sementara itu untuk pelayanan informasi dan pelayanan khusus, dilaksanakan untuk tujuan memberikan informasi kepada penyandang cacat berkenaan dengan aksesibilitas yang tersedia pada bangunan umum, jalan umum, pertamanan dan pemakaman umum serta angkutan umum.

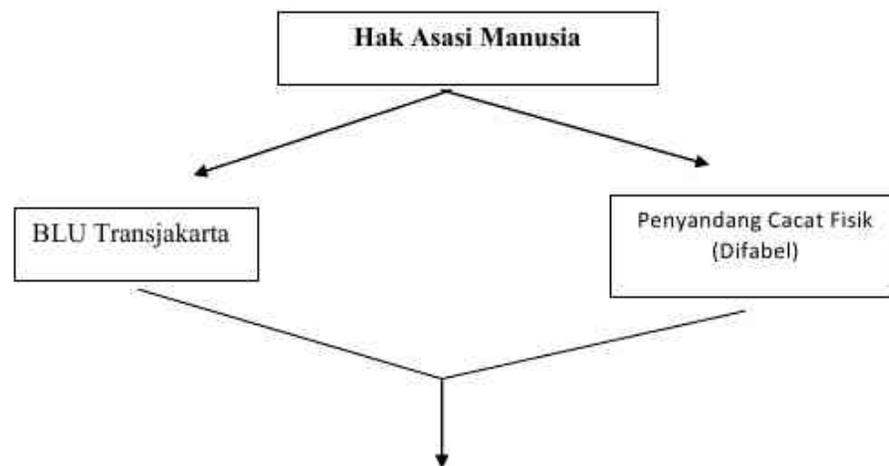
## **2.2 Kerangka Berpikir**

Penelitian tentang Aksesibilitas Penyandang Cacat Fisik (Difabel) Pada Sarana Layanan Bus Transjakarta ini menggunakan teori pelayanan prima yang dikembangkan oleh Eko Suprianto dan Sri Sugianti. Adapun dalam penilaiannya pelayanan dapat dikatakan prima jika prosedur dan desainnya memenuhi persyaratan sebagai berikut:

1. Mengutamakan pelanggan, bahwa pelanggan adalah raja, pelanggan adalah pemilik layanan, tanpa pelanggan tidak ada pelayanan.
2. Merupakan sistem efektif, yaitu sebuah sistem yang dibuat untuk mengatur pelayanan sedemikian rupa sehingga dapat menimbulkan citra yang baik dimata pelanggan.

3. Melayani dengan hati nurani, yaitu melayani dengan penuh kesopanan, menggunakan hati nurani, ikhlas dalam melayani, mendahulukan penyandang cacat, lansia, anak kecil dan ibu hamil, semangat dan ceria dalam melayani.
4. Melakukan perbaikan yang berkelanjutan, yaitu melakukan evaluasi yang disertai dengan tindakan untuk memperbaiki kekurangan- kekurangan yang pernah terjadi.
5. Memberdayakan pelanggan, yaitu memanfaatkan pelanggan agar dapat memperoleh keuntungan yang nantinya juga akan dirasakan oleh pelanggan.

**Gambar 2.4**  
**Proses Kerangka Berpikir**



<b>Teori Pelayanan Prima Yang Dikembangkan Oleh Eko Suprianto Dan Sri Sugianti.</b>				
Mengutamakan Pelanggan	Sistem yang efektif	Melayani dengan hati nurani	Perbaikan yang berkelanjutan	Memberdayakan pelanggan
Pelanggan eksternal	Keramahan dan kesopanan	Semangat, ikhlas dan ceria	Evaluasi kinerja	kegiatan/acara pemberdayaan pelanggan
Pelanggan tidak langsung	Sarana/ fasilitas	Sikap terhadap	Perbaikan kinerja	Kerja sama dengan pihak

### **2.3 Asumsi Dasar**

Berdasarkan pada kerangka pemikiran yang telah dipaparkan di atas, peneliti telah melakukan observasi awal terhadap objek penelitian. Maka peneliti berasumsi bahwa penelitian tentang Aksesibilitas Penyandang Cacat Fisik (Difabel) Pada Sarana Layanan Bus Transjakarta dapat dikatakan belum berhasil dalam memenuhi kebutuhan aksesibilitas penyandang cacat fisik.

### **BAB III**

#### **METODOLOGI PENELITIAN**

Metode penelitian menurut Mikkelsen didefinisikan sebagai alat untuk menjawab pertanyaan- pertanyaan tertentu dan untuk menyelesaikan masalah ilmu atau praktis<sup>29</sup>, sedangkan metode penelitian menurut Soehartono adalah cara atau strategi menyeluruh untuk menemukan atau memperoleh data yang diperlukan<sup>30</sup>. Dalam penelitian mengenai Aksesibilitas Penyandang Cacat Fisik (Difabel) Pada Sarana Layanan Bus Transjakarta ini, peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan menggunakan metode ilmiah berupa wawancara, studi dokumentasi dan observasi.

#### **3.1. Instrumen Penelitian**

Dalam penelitian tentang Aksesibilitas Penyandang Cacat Fisik (Difabel) Pada Sarana Layanan Bus Transjakarta yang menjadi instrumen utama penelitian adalah peneliti sendiri. Menurut Irawan, dalam sebuah penelitian kualitatif yang

---

<sup>29</sup> Mikkelsen, britha. 1999. *Metode Penelitianpartisipatoris dan upaya- upaya pemberdayaan*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia, Hal 313

<sup>30</sup> Soehartono, Irawan. 2004. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: CV alfabeta hal 9

menjadi instrumen terpenting adalah peneliti sendiri<sup>31</sup>. Sedangkan menurut Moleong pencari tahu alamiah (peneliti) dalam pengumpulan data lebih banyak bergantung pada dirinya sebagai alat pengumpul data<sup>32</sup>. Lain halnya dengan pendapat Bogdan & Taylor, menurutnya<sup>33</sup>:

”Sebagai peneliti kualitatif, tugas anda adalah menembus pengertian akal sehat (*commonsense understanding*) tentang kebenaran dan kenyataan. Apa yang kelihatannya keliru atau tidak konsisten menurut perspektif dan logika anda, mungkin menurut subyek anda tidak demikian. Dan, kendati anda tidak harussependapat dengan pandangan subyek terhadap dunia ini, anda harus dapat mengetahui, menerima dan menyajikan pandangan mereka itu sebagaimana mestinya”.

Oleh karena itu peneliti sebagai instrumen juga harus “divalidasi” seberapa jauh peneliti kualitatif siap melakukan penelitian yang selanjutnya terjun ke lapangan. Validasi terhadap peneliti sebagai instrumen meliputi validasi terhadap pemahaman metode penelitian kualitatif, penguasaan wawasan terhadap bidang yang diteliti, kesiapan peneliti untuk memasuki obyek penelitian baik secara akademik maupun logistiknya. Validasi dilakukan oleh peneliti sendiri, melalui evaluasi diri seberapa jauh pemahaman terhadap metode kualitatif, penguasaan teori dan wawasan terhadap bidang yang diteliti, serta kesiapan dan bekal memasuki lapangan.

Peneliti kualitatif sebagai *human instrument* berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan

---

<sup>31</sup> Irawan, Prasetya. 2006. Penelitian Kualitatif & Kuantitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial. Jakarta : DIA FISIP Universitas Indonesia. Hal. 17

<sup>32</sup> Moleong, Lexy J. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya : Bandung. Hal. 19

<sup>33</sup> Furchan, arif & Agus Maimun. 2005. *Syudi Tokoh: Metode Penelitian Mengenai Tokoh*. Pustaka Pelajar:Yogyakarta. Hal 33

atas semuanya. Dalam penelitian kualitatif instrumen utamanya adalah peneliti sendiri, namun setelah fokus penelitian menjadi jelas maka kemungkinan akan dikembangkan instrumen penelitian sederhana yang diharapkan dapat melengkapi data dan membandingkan dengan data yang telah ditemukan melalui observasi dan wawancara. Peneliti akan terjun ke lapangan sendiri, melakukan pengumpulan data, analisis dan membuat kesimpulan.

**Tabel 3.1**  
**Instrumen Penelitian**

Variabel	Indikator	Sub indikator
Aksesibilitas Penyandang Cacat Fisik (Difabel) Pada Sarana Layanan Bus Transjakarta	Mengutamakan pelanggan	a. pelanggan eksternal b. pelanggan tidak langsung c. tidak diskriminatif
	Sistem yang efektif	a. <i>Soft System</i> keramahan dan kesopanan senyum b. <i>Hard System</i> fasilitas/sarana unit kerja pegawai
	Melayani dengan hati nurani	a. Mampu bersikap baik dalam menghadapi: lansia anak-anak ibu hamil penyandang cacat b. Semangat, ikhlas dan ceria dalam melayani
	Perbaikan yang berkelanjutan	a. evaluasi kinerja b. inovasi c. perbaikan kinerja
	Memberdayakan pelanggan	a. kegiatan/acara pemberdayaan pelanggan b. kerja sama dengan pihak ketiga

Sumber: Peneliti 2011.

### 3.2 Sumber Data

Sumber data yang dikumpulkan merupakan data primer dan data sekunder. Sebagai data primer dalam penelitian ini berupa kata-kata dan tindakan orang-orang yang diamati dari hasil wawancara dan observasi berperan serta. Sedangkan data-data sekunder yang didapatkan berupa dokumen tertulis, gambar dan foto-foto. Adapun alat-alat tambahan yang digunakan dalam pengumpulan datanya terdiri dari; panduan wawancara, alat perekam (*tape recorder*), buku catatan dan kamera digital.

Teknik pengumpulan data yang digunakan merupakan kombinasi dari beberapa teknik, yaitu :

a. Wawancara.

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) dan yang diwawancarai (*interviewee*). Wawancara dalam penelitian kualitatif bersifat mendalam (*indept interview*). Adapun jenis wawancara yang digunakan adalah wawancara tak terstruktur. Jika dalam wawancara terstruktur, pewawancaraannya menetapkan sendiri masalah dan pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan. Maka wawancara tak terstruktur sangat berbeda dalam hal waktu bertanya dan memberikan respon, yaitu cara ini lebih bebas iramanya. Pertanyaan biasanya tidak disusun terlebih dahulu, tetapi disesuaikan dengan keadaan dan ciri yang unik dari informan, pelaksanaan tanya jawab mengalir seperti dalam percakapan sehari-hari.

Adapun kisi-kisi wawancara tak terstruktur pada penelitian ini disusun bukan berdasarkan daftar pertanyaan, akan tetapi hanya berupa poin-poin pokok yang akan ditanyakan pada informan dan dikembangkan pada saat wawancara berlangsung. Hal ini dimaksudkan agar proses wawancara berlangsung secara alami dan mendalam seperti yang diharapkan dalam penelitian kualitatif.

#### b. Observasi

Observasi atau yang lebih umum dikenal dengan pengamatan menurut Moleong adalah kegiatan untuk mengoptimalkan kemampuan peneliti dari segi motif, kepercayaan, perhatian, perilaku tidak sadar, kebiasaan dan sebagainya<sup>34</sup>. Dalam penelitian ini, teknik observasi/pengamatan yang digunakan adalah observasi berperanserta (*observation participant*).

Ada beberapa alasan mengapa dalam penelitian ini memanfaatkan teknik observasi/pengamatan, seperti yang dikemukakan oleh Guba & Lincoln diantaranya<sup>35</sup>;

*Pertama*, teknik ini didasarkan pada pengalaman secara langsung. *Kedua*, memungkinkan melihat dan mengamati sendiri, kemudian mencatat perilaku dan kejadian sebagaimana yang terjadi pada keadaan sebenarnya. *Ketiga*, memungkinkan peneliti mencatat peristiwa dalam situasi yang berkaitan dengan pengetahuan proporsional maupun pengetahuan yang langsung diperoleh dari data. *Keempat*, sering terjadi ada keraguan pada peneliti, jangan-jangan pada data yang didapatnya ada yang bias. *Kelima*, memungkinkan peneliti mampu memahami situasi-situasi yang rumit, karena harus memperhatikan beberapa tingkah laku yang kompleks sekaligus. *Keenam*, dalam kasus-kasus tertentu dimana teknik komunikasi lainnya tidak dimungkinkan, pengamatan dapat menjadi alat yang sangat bermanfaat.

---

<sup>34</sup> Moleong, *Op. Cit.* hal. 126

<sup>35</sup> *Ibid*

#### c. Studi Dokumentasi

Dokumen merupakan salah satu sumber data sekunder yang diperlukan dalam sebuah penelitian. Menurut Guba & Lincoln dokumen adalah setiap bahan tertulis ataupun film, gambar dan foto-foto yang dipersiapkan karena adanya permintaan seorang penyidik<sup>36</sup>. Selanjutnya studi dokumentasi dapat diartikan sebagai teknik pengumpulan data melalui bahan-bahan tertulis yang diterbitkan oleh lembaga-lembaga yang menjadi obyek penelitian, baik berupa prosedur, peraturan-peraturan, gambar, laporan hasil pekerjaan serta berupa foto ataupun dokumen elektronik (rekaman).

#### 3.4. Informan Penelitian

Dalam penelitian mengenai Aksesibilitas Penyandang Cacat Fisik (Difabel) Pada Sarana Layanan Bus Transjakarta, penentuan informannya menggunakan teknik *Purposive Sampling* (sampel bertujuan), yaitu merupakan metode penetapan sampel dengan berdasarkan pada kriteria-kriteria tertentu disesuaikan dengan informasi yang dibutuhkan.

Terdapat tiga tahap dalam pemilihan sampel dalam penelitian dengan pendekatan kualitatif, yakni :

1. Pemilihan sampel awal, apakah itu informan (untuk diwawancarai) atau situasi sosial (untuk diobservasi) yang terkait dengan fokus penelitian.

---

<sup>36</sup> *ibid*

2. Pemilihan sampel lanjutan guna memperluas deskripsi informasi dan melacak variasi informasi yang mungkin ada.
3. Menghentikan pemilihan sampel lanjutan bilamana sudah dianggap tidak ditemukan lagi variasi informasi (sudah terjadi replikasi perolehan informasi).

Dalam menempuh tiga tahapan tersebut prosedur pemilihan sampel dalam penelitian kualitatif yang lazim digunakan melalui teknik *snow ball sampling*. Jadi dalam praktiknya di lapangan, konsep *snow ball sampling* tidak bisa untuk tidak digunakan, karena peneliti harus melanjutkan mengumpulkan data baik melalui wawancara, maka pasti bergulir dari satu informan ke informan yang lain, maupun observasi pasti dari satu *social setting* ke *social setting* yang lain.

Jadi dalam penelitian kualitatif tidak bisa berhenti hanya *dipurposive sampling*, karena dengan hanya memperoleh jumlah informan yang memenuhi kriteria bukan informan melalui penelitian. Pengumpulan data dengan *intensive-interview* harus dilakukan melalui wawancara mendalam dari satu informan bergulir ke informan yang lain yang memenuhi kriteria sampai mengalami titik jenuh (*snow ball sampling*).

Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini diantaranya adalah:

**Tabel 3.2**  
**Informan Penelitian**

No	Kode Informan (I)	Pembagian Kode Masing- Masing Informan	Status Informan (SI)
1	I <sub>1</sub>	Taufik Adiwiyanto	Manajer Sarana dan Prasarana BLU Transjakarta
2	I <sub>2</sub>	Prasetya Budi	Asisten Manajer Humas BLU Transjakarta
3	I <sub>3</sub>	Tri Cahyadi	Asisten Manajer Kepegawaian
4	I <sub>4</sub>	Alfian Mst	Staf Seksi Fasilitas Pendukung Bidang Manajemen Rekayasa Lalu Lintas Dishub Prov DKI Jakarta
5	I <sub>5</sub>	Selamat Nurdin	Ketua DPRD Prov DKI Jakarta Komisi B
6	I <sub>6</sub>	Saharudin Daming	Komisioner KOMNAS HAM
7	I <sub>7</sub>	Tulus Abadi	Pengurus Harian Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia
8	I <sub>8</sub>	Dhani Utami Ningtyas	Junior Transportation Specialist International Transportation Development Policy
9	I <sub>9</sub>	Stevanus Albertus Ayal	Transportation Specialist International Transportation Development Policy
10	I <sub>10</sub>	Ariani	Ketua Umum Himpunan Wanita Penyandang Cacat Indonesia
11	I <sub>11</sub>	Heru Haerudin	Wakil Kepala Sekolah Yayasan Pembinaan Anak Cacat
12	I <sub>12</sub>	I <sub>12.1</sub> Marudut	Pramudi koridor 1
		I <sub>12.2</sub> Carot	Pramudi koridor 3
		I <sub>12.3</sub> Helmi	Pramudi koridor 5
		I <sub>12.4</sub> Antonius Cahyono	Pramudi koridor 8
13	I <sub>13</sub>	I <sub>13.1</sub> Edi	Onboard koridor 1
		I <sub>13.2</sub> Kartika	Onboard koridor 2

		I <sub>13.3</sub> Andi	Onboard koridor 3
		I <sub>13.4</sub> Laila	Onboard koridor 4
		I <sub>13.5</sub> Syarif	Onboard koridor 5
		I <sub>13.6</sub> Hilman	Onboard koridor 6
		I <sub>13.7</sub> Agus	Onboard koridor 7
		I <sub>13.6</sub> Chandra	Onboard koridor 8
		I <sub>13.9</sub> Tirman	Onboard koridor 9
		I <sub>13.10</sub> Andre	Onboard koridor 10
14	I <sub>14</sub>	I <sub>14.1</sub> Andi	Barier Mangga Besar (koridor1)
		I <sub>14.2</sub> Endru	Barier Rs Isam (koridor2)
		I <sub>14.3</sub> Ading	Barier Kalideres (koridor3)
		I <sub>14.4</sub> Arif	Barier Dukuh Atas 2 (koridor 4 dan 6)
		I <sub>14.5</sub> Luki	Barier Kampung Melayu (koridor 5 dan 7)
15	I <sub>15</sub>	I <sub>15.1</sub> Edi	Patroli halte Harmoni
		I <sub>15.2</sub> Alher	Patroli halte dukuh atas 2
16	I <sub>16</sub>	I <sub>16.1</sub> Ari	Penumpang Normal
		I <sub>16.2</sub> Dinta	Penumpang Normal

		I <sub>16.3</sub> Tanti	Penumpang Normal
		I <sub>16.4</sub> Rosa	Penumpang Normal
		I <sub>16.5</sub> Adi	Penumpang Normal
17	I <sub>17</sub>	I <sub>17.1</sub> Dita	Penumpang Cacat (TunaNetra)
		I <sub>17.2</sub> Adit	Penumpang Cacat (TunaRungu)
		I <sub>17.3</sub> Danu	Penumpang Cacat (TunaDaksa Kursi Roda)
		I <sub>17.4</sub> Pungki	Penumpang Cacat (TunaDaksa Tongkat)

Sumber: *Peneliti 2011*

### 3.5. Teknik Analisis Data

Menurut Bogdan & Biklen analisis data kualitatif adalah<sup>37</sup>:

"upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain".

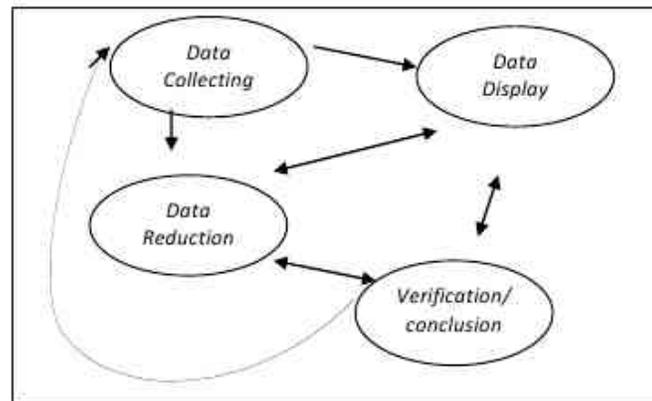
Dalam penelitian kualitatif, kegiatan analisis data dimulai sejak peneliti melakukan kegiatan pra-lapangan sampai dengan selesainya penelitian. Analisis data dilakukan secara terus-menerus tanpa henti sampai data tersebut bersifat jenuh. Dalam prosesnya, analisis data dalam penelitian ini menggunakan model interaktif yang telah dikembangkan oleh Miles & Huberman, yaitu selama proses pengumpulan data dilakukan tiga kegiatan penting, diantaranya; reduksi data

<sup>37</sup> Moleong, *Op. Cit.* hal. 248

(*data reduction*), penyajian data (*data display*) dan verifikasi (*verification*).

Apabila digambarkan proses tersebut akan nampak seperti berikut ini:

**Gambar 3.1**  
**Analisis data menurut Miles & Huberman**



Dari gambar 3.1 dapat dilihat bahwa pada prosesnya peneliti akan melakukan kegiatan berulang-ulang secara terus-menerus. Ketiga hal utama itu tersebut merupakan sesuatu yang jalin-menjalin pada saat sebelum, selama dan sesudah pengumpulan data. Ketiga kegiatan di atas dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Selama proses pengumpulan data dari berbagai sumber, tentunya akan sangat banyak data yang didapatkan oleh peneliti. Semakin lama peneliti berada di lapangan, maka data yang didapatkan akan semakin kompleks dan rumit, sehingga apabila tidak segera diolah akan dapat menyulitkan peneliti, oleh karena itu proses analisis data pada tahap ini juga harus dilakukan. Untuk memperjelas data yang didapatkan dan mempermudah peneliti dalam pengumpulan data selanjutnya, maka dilakukan reduksi data.

Reduksi data dapat diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan yang muncul di lapangan<sup>38</sup>. Reduksi data berlangsung selama proses pengumpulan data masih berlangsung. Pada tahap ini juga akan berlangsung kegiatan pengkodean, meringkas dan membuat partisi (bagian-bagian). Proses transformasi ini berlanjut terus sampai laporan akhir penelitian tersusun lengkap.

#### b. Penyajian Data (*Data Display*)

Langkah penting selanjutnya dalam kegiatan analisis data kualitatif adalah penyajian data. Secara sederhana penyajian data dapat diartikan sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan<sup>39</sup>.

Dalam sebuah penelitian kualitatif penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Namun pada penelitian ini, penyajian data yang peneliti lakukan dalam penelitian ini adalah bentuk teks narasi, hal ini seperti yang dikatakan oleh Miles & Huberman, "*the most frequent form display data for qualitative research data in the past has been narrative text*" (yang paling sering digunakan untuk penyajian data kualitatif pada masa yang lalu adalah bentuk teks naratif)<sup>40</sup>. Selain itu penyajian data dalam bentuk bagan dan jejaring juga dilakukan pada penelitian

---

<sup>38</sup> Miles, Matthew dan Michael Huberman. 1992. Analisis data Kualitatif. Jakarta: UI press. hal 16

<sup>39</sup> *Ibid*

<sup>40</sup> *Ibid*

ini. Penyajian data bertujuan agar peneliti dapat memahami apa yang terjadi dan merencanakan tindakan selanjutnya yang akan dilakukan.

c. Verifikasi / Penarikan Kesimpulan (*Verification*)

Langkah ketiga dalam tahapan analisis interkatif menurut Miles & Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Dari permulaan pengumpulan data, peneliti mulai mencari arti dari hubungan-hubungan, mencatat keteraturan, pola-pola dan menarik kesimpulan. Asumsi dasar dan kesimpulan awal yang dikemukakan dimuka masih bersifat sementara, dan akan terus berubah selama proses pengumpulan data masih terus berlangsung. Akan tetapi, apabila kesimpulan tersebut didukung oleh bukti-bukti (data) yang valid dan konsisten yang peneliti temukan di lapangan, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

### **3.6. Pengujian Validitas dan Reliabilitas Data**

Validitas adalah derajat ketepatan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data yang tidak berbeda antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian. Terdapat dua macam validitas penelitian, yaitu validitas internal yang berkenaan dengan derajat akurasi desain penelitian dengan hasil yang dicapai, dan validitas eksternal yang berkenaan dengan derajat akurasi apakah hasil penelitian dapat digeneralisasikan pada populasi di mana sampel tersebut diambil.

Sedangkan reliabilitas dalam penelitian kualitatif sangat berbeda dengan yang terdapat pada penelitian kuantitatif. Bila dalam penelitian kuantitatif reliabilitas berkenaan dengan konsistensi data, di mana bila terdapat peneliti yang melakukan penelitian pada obyek yang sama, maka akan mendapatkan data yang sama. Maka dalam penelitian kualitatif tidak demikian, suatu realitas (*social situation*) bersifat majemuk dan dinamis, sehingga tidak ada data yang bersifat konsisten dan berulang seperti semula. Adapun untuk pengujian keabsahan datanya, pada penelitian ini dilakukan dengan dua cara, yaitu triangulasi dan membercheck.

a. Triangulasi

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu.<sup>41</sup> Terdapat tiga jenis triangulasi, yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu. Namun dalam penelitian ini hanya menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh dari lapangan melalui beberapa sumber. Sedangkan triangulasi teknik dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Pengecekan dilakukan dengan menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi.

---

<sup>41</sup> *ibid*

b. Mengadakan *Membercheck*

*Membercheck* adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data<sup>42</sup>. Kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh sumber data. Setelah *membercheck* dilakukan, maka pemberi data dimintai tandatangan sebagai bukti otentik bahwa peneliti telah melakukan *membercheck*.

### 3.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian

#### 3.7.1 lokasi penelitian

Penelitian ini dilakukan pada koridor- koridor bus transjakarta, diantaranya adalah:

**Tabel 3.3**  
**Lokasi Penelitian**

No	Koridor	Trayek	Jumlah Halte
1	koridor 1	Blok M- Kota	20
2	koridor 2	Pulogadung- Harmoni	23
3	koridor 3	Kalideres- Pasar Baru	16
4	koridor 4	Pulo Gadung-Dukuh Atas 2	17
5	koridor 5	Kampung Melayu- Ancol	17
6	koridor 6	Ragunan- Dukuh Atas 2	20
7	koridor 7	Kampung Rambutan- Kampung Melayu	14
8	koridor 8	Lebak bulus- Harmoni	25
9	koridor 9	Pinang Ranti- Pluit	24
10	koridor 10	Tanjung Priuk- Cililitan	19

Sumber: *Badan Layanan Umum Transjakarta 2011*

#### 3.7.2 jadwal penelitian

---

<sup>42</sup> *ibid*

**Tabel 3.4**  
**Jadwal Penelitian**

Kegiatan	Bulan										
	Okt 2010	Nov 2010	Des 2010	Jan 2011	Feb 2011	Mar 2011	Apr 2011	Mei 2011	Juni 2011	Juli 2011	Aug 2011
Perizinan dan Observasi Awal	■	■									
Pengumpulan Data	■	■									
Penyusunan Proposal			■	■	■	■					
Pengolahan dan Analisa Data	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
Penyusunan Hasil Penelitian							■	■	■	■	
Ujian Skripsi											■

*Sumber:Peneliti 2011*

## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN**

#### **4.1 Deskripsi Objek Penelitian**

##### **4.1.1 Deskripsi Wilayah Kota DKI Jakarta**

Daerah Khusus Ibukota Jakarta adalah ibukota Negara Indonesia. Jakarta merupakan satu- satunya kota yang setara dengan provinsi. Jakarta memiliki penduduk dengan jumlah 9.588.198 jiwa (2010) yang akan bertambah pada siang hari, angka tersebut akan terus bertambah seiring datangnya para pekerja dari kota satelit, seperti Tangerang, Bekasi dan Depok. Dasar hukum bagi DKI Jakarta adalah Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2007, tentang Pemerintahan Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta sebagai ibu kota Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Undang-Undang ini menggantikan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Provinsi Daerah Khusus Ibu kota Negara Republik Indonesia Jakarta serta Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1990 tentang Susunan Pemerintahan Daerah Khusus Ibu kota Negara Republik Indonesia Jakarta yang keduanya tidak berlaku lagi. Jakarta berstatus setingkat provinsi dan dipimpin oleh seorang Gubernur. Berbeda dengan provinsi lainnya, Jakarta hanya memiliki pembagian di bawahnya berupa kota administratif dan kabupaten administratif, yang berarti tidak memiliki perwakilan rakyat tersendiri. DKI Jakarta hanya memiliki [DPRD](#) Provinsi dan tidak memiliki DPRD Kabupaten/Kota.

DKI Jakarta memiliki status khusus sebagai Daerah Khusus Ibukota. DKI Jakarta ini dibagi kepada lima kota dan satu kabupaten, yaitu:

**Tabel 4.1**  
**Daftar Kabupaten dan Kota DKI Jakarta**

No.	Kabupaten/Kota	Ibu kota
1	Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu	Pulau Pramuka
2	Kota Administrasi Jakarta Barat	-
3	Kota Administrasi Jakarta Pusat	-
4	Kota Administrasi Jakarta Selatan	-
5	Kota Administrasi Jakarta Timur	-
6	Kota Administrasi Jakarta Utara	-

Sumber: *Pemerintah Provinsi DKI Jakarta 2011*

Wilayah metropolitan Jakarta ([Jabotabek](#)) yang berpenduduk sekitar 23 juta jiwa, merupakan metropolitan terbesar di Indonesia atau urutan keenam dunia. Jakarta bukan hanya sebagai pusat pemerintahan, Jakarta juga merupakan pusat bisnis dan keuangan. Saat ini lebih dari 70% uang Negara beredar di Jakarta.

Jakarta berlokasi di sebelah utara [Pulau Jawa](#), di muara [Ciliwung](#), [Teluk Jakarta](#). Jakarta terletak di dataran rendah pada ketinggian rata-rata 8 meter [dpl](#). Hal ini mengakibatkan Jakarta sering dilanda banjir. Sebelah selatan Jakarta merupakan daerah pegunungan dengan curah hujan tinggi. Jakarta dilewati oleh 13 sungai yang semuanya bermuara ke [Teluk Jakarta](#). Sungai yang terpenting ialah Ciliwung, yang membelah kota menjadi dua. Sebelah timur dan selatan

Jakarta berbatasan dengan provinsi [Jawa Barat](#) dan di sebelah barat berbatasan dengan [provinsi Banten](#).



**Gambar 4.1**  
**Peta Kota Jakarta**  
**Sumber: Profil DKI Jakarta**

Selama lebih dari empat dasawarsa, Jakarta tidak memiliki pola jaringan transportasi yang terintegrasi dan selama kurun waktu itu pula, belum nampak adanya pembenahan transportasi umum yang berarti. Kondisi transportasi publik saat ini belum mampu menjawab kebutuhan pengguna jasa angkutan umum, sehingga masyarakat lebih senang menggunakan kendaraan pribadi yang jumlahnya semakin banyak dan tidak sebanding dengan jumlah angkutan umum yang ada. apabila situasi ini terus dibiarkan maka, para ahli transportasi perkotaan meramalkan akan terjadi kelumpuhan total yang digambarkan dengan anekdot “kendaraan pribadi tidak dapat keluar dari halaman rumah, karena dijalan terjadi kemacetan fatal”.

Gambaran inilah yang dikemukakan oleh JICA (*Japan International Cooperation Agency*) melihat perkembangan penduduk, kendaraan, dan sarana jalan di Jakarta. Prediksi JICA sangat masuk akal jika melihat fakta lapangan di Jakarta. Pertumbuhan jalan hanya 0,01 persen per tahun sedangkan setiap hari

terdapat paling tidak 138 kendaraan baru turun di jalanan. Data dari Departemen Perhubungan juga menunjukkan bahwa 94% jalan arteri di Jakarta sudah menampung jumlah kendaraan yang melebihi kapasitasnya. Pada jam-jam sibuk, rata-rata kecepatan laju kendaraan sudah kurang dari 20 kilometer per jam.

Akibat kemacetan lalu-lintas di Jakarta, berdasarkan studi Yayasan Pelangi pada tahun 2005 kerugian ekonomi mencapai angka Rp 12,8 triliun per tahun, meliputi kerugian nilai waktu, biaya bahan bakar, dan biaya kesehatan. Berdasarkan studi tim SITRAMP dari kerjasama JICA-Bappenas, bila sampai tahun 2020 tidak ada perbaikan sistem transportasi, kerugian ekonomi karena kemacetan jalanan di Jakarta bisa mencapai Rp 65 triliun per tahun<sup>43</sup>. Populasi kendaraan pribadi mencapai sekitar 94% dan kendaraan umum sebesar 6%. Dapat dibayangkan betapa beratnya beban infrastruktur jalan yang tumbuh sangat terbatas tetapi terus menanggung beban lebih banyak karena pertumbuhan kendaraan pribadi yang tidak terkendali.

Mengkritisi hal tersebut, Pemerintah daerah DKI Jakarta mengambil kebijakan Pola Transportasi Makro dengan disahkannya Peraturan Daerah No. 12 tahun 2003 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Kereta Api, Sungai Danau serta Penyebrangan di Provinsi DKI Jakarta. Pola Transportasi Makro bertujuan untuk meningkatkan pelayanan dan penyediaan jasa transportasi yang aman, terpadu, tertib, ekonomis, lancar, nyaman, efisien, efektif dan terjangkau oleh masyarakat. Adapun arahan pengembangan sistem transportasi adalah:

---

<sup>43</sup>[http://kumoro.staff.ugm.ac.id/file\\_artikel/Pembiayaan%20Sarana%20Transportasi%20di%20DKI%20Jakarta.pdf](http://kumoro.staff.ugm.ac.id/file_artikel/Pembiayaan%20Sarana%20Transportasi%20di%20DKI%20Jakarta.pdf) diakses pada 29 Mei 2011 pukul 15.00 WIB

1. Mengoptimalkan penggunaan angkutan umum sebagai tulang punggung sistem dan menerapkan kebijakan manajemen permintaan serta penyediaan jaringan jalan sebagai pendukungnya.
2. Meningkatkan aksesibilitas dan mobilitas di daerah dan sekitarnya, serta menata ulang moda transportasi secara terpadu
3. Memasyarakatkan sistem angkutan umum massal
4. Meningkatkan jaringan jalan
5. Menggalakan penggunaan angkutan umum
6. Mengurangi penggunaan kendaraan pribadi

Pola Transportasi Makro ini memiliki tiga strategi, diantaranya:

**Gambar 4.2**  
**Pola Transportasi Makro**



Salah satu strategi Pola Transportasi Makro adalah pengembangan angkutan umum yang akan mengintegrasikan empat moda transportasi dalam satu sistem, salah satu dari sistem tersebut adalah *Bus Rapid Transit* atau biasa disebut *Busway*. Sejak 15 Januari 2004 Transjakarta Busway mulai beroperasi di Jakarta. Adapun badan yang bertanggungjawab dalam mengelola bus transjakarta ini adalah Badan Layanan Umum Transjakarta.

#### **4.1.2 Badan Layanan Umum Transjakarta**

Badan Layanan Umum Transjakarta (BLUT) semula merupakan lembaga non struktural pemerintah Provinsi DKI Jakarta berbentuk Badan Pengelola (BP) Transjakarta yang diatur dalam Surat Keputusan Gubernur Provinsi DKI Jakarta No 110 Tahun 2003. Pada tahun 2006, kelembagaan Badan Pengelola Transjakarta diubah sesuai Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta No 48 tentang Pembentukan, Organisasi dan Tata Kerja Badan Layanan Umum Transjakarta dan menjadi Unit Pelaksana Teknis Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta yang secara bertahap menerapkan pola pengelolaan keuangan. Seiring dengan peningkatan kinerja dan kebutuhan transportasi masal, maka pengelolaan keuangan Badan Layanan Umum Transjakarta berubah sebagai Unit Kerja Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta dengan Surat Keputusan Gubernur No. 626 tahun 2010, dimana saat ini Badan Layanan Umum Transjakarta telah menerapkan pola pengelolaan keuangan secara penuh.

Adapun Visi dan Misi Transjakarta antara lain:

**Tabel 4.2**

**Visi dan Misi BLU Transjakarta**

Visi	Busway sebagai angkutan umum yang mampu memberikan pelayanan publik yang cepat, aman, nyaman, manusiawi, efisien, berbudaya dan bertaraf internasional.
Misi	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Melaksanakan reformasi sistem angkutan umum-busway dan budaya penggunaan angkutan umum</li><li>2. Menyediakan pelayanan yang lebih dapat diandalkan, berkualitas tinggi, berkeadilan, dan berkesinambungan di DKI Jakarta</li><li>3. Memberikan solusi jangka menengah dan jangka panjang terhadap permasalahan disektor angkutan umum</li><li>4. Menerapkan mekanisme pendekatan dan sosialisasi terhadap <i>stakeholder</i> dan sistem transportasi terintegrasi</li><li>5. Mempercepat implementasi sistem jaringan busway di Jakarta yang sesuai dengan aspek kepraktisan, kemampuan masyarakat untuk menerima sistem tersebut dan kemudahan pelaksanaan</li><li>6. Mengembangkan struktur institusi yang berkesinambungan</li><li>7. Mengembangkan lembaga pelayanan masyarakat dengan pengelolaan keuangan yang berlandaskan <i>good corporate governance</i>, akuntabilitas dan transparansi</li></ol>

Sumber: *Profil Transjakarta 2010*

Transjakarta terdiri dari empat komponen, yaitu infrastruktur transportasi yang memadai, sistem operasi yang efektif, sistem tiket dan penerimaan pembayaran yang akurat dan penetapan perencanaan, pengelolaan, dan



**Sumber: BLU Transjakarta 2011**

#### **4.2.1.1 Susunan Organisasi dan Tugas Pokok Badan Layanan Umum Transjakarta**

Susunan Organisasi dan tata kerja pelaksanaan tugas Badan Layanan Umum Transjakarta, berdasarkan pada Surat Keputusan Kepala Badan Layanan Umum Transjakarta No 003 tahun 2007 tentang Organisasi dan Tata Kerja Pelaksanaan Tugas Badan Layanan Umum Transjakarta, terdiri dari:

1. Kepala Badan Layanan Umum Transjakarta
2. Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan Keuangan, membawahkan:
  - a. Asisten Manajer Umum
  - b. Asisten Manajer Kepegawaian
  - c. Asisten Manajer Keuangan
  - d. Asisten Manajer Perlengkapan
  - e. Asisten Manajer Humas
3. Manajer Sarana dan Prasarana, membawahkan:
  - a. Asisten Manajer Perencanaan Sarana dan Prasarana
  - b. Asisten Manajer Pemeliharaan Sarana dan Prasarana
  - c. Asisten Manajer Evaluasi Sarana dan Prasarana
  - d. Asisten Manajer Teknologi Informasi
4. Manajer Operasional, membawahkan:
  - a. Asisten Manajer Perencanaan Operasional
  - b. Asisten Manajer Operasional Bus

- c. Asisten Manajer Operasional Tiketing
  - d. Asisten Manajer Verifikasi Data
5. Manajer Pengendalian, membawahkan:
- a. Asisten Manajer Pusat Kendali
  - b. Asisten Manajer Pengendalian dan Pengawasan
  - c. Asisten Manajer Evaluasi Kinerja Operator
  - d. Asisten Manajer Pengamanan Operasional

Tugas pokok Badan Layanan Umum Transjakarta menurut Surat Keputusan Kepala Badan Layanan Umum Transjakarta No 003 tahun 2007 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Pelaksanaan Tugas Badan Layanan Umum Transjakarta, antara lain:

- 1) Kepala Badan Layanan Umum Transjakarta, mempunyai tugas pokok memimpin, merencanakan, mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan Badan Layanan Umum Transjakarta.
- 2) Bagian Tata Usaha dan Keuangan, dipimpin oleh seorang kepala subbagian yang memiliki tugas pokok mengelola ketatausahaan, keuangan, kepegawaian, dan kearsipan.
  - a. Asisten Manajer Umum, memiliki tugas menerima dan mencatat dan menyampaikan surat masuk, dan surat keluar, memelihara arsip.
  - b. Asisten Manajer Kepegawaian, memiliki tugas tata usaha kepegawaian

- c. Asisten Manajer Keuangan, memiliki tugas menyusun rencana anggaran pendapatan dan belanja, mengelola administrasi keuangan.
  - d. Asisten Manajer Perlengkapan, memiliki tugas inventarisasi barang, pemeliharaan barang inventaris.
  - e. Asisten Manajer Humas, memiliki tugas
- 3) Manajer Sarana dan Prasarana, dipimpin oleh seorang manajer yang mempunyai tugas pokok mengelola sarana dan prasarana
- a. Asisten Manajer Perencanaan Sarana dan Prasarana, memiliki tugas membuat perencanaan pemeliharaan, anggaran dan evaluasi sarana dan prasarana.
  - b. Asisten Manajer Pemeliharaan sarana dan Prasarana, memiliki tugas monitoring kondisi sarana dan prasarana, melaksanakan pemeliharaan sarana dan prasarana sesuai dengan perencanaan.
  - c. Asisten Manajer Evaluasi Sarana dan Prasarana, memiliki tugas inventarisasi kondisi kelayakan dan kebutuhan sarana dan prasarana, melakukan monitoring, menganalisis dan evaluasi hasil pembangunan sarana dan prasarana.
  - d. Asisten Manajer Teknologi dan Informasi, memiliki tugas melaksanakan analisis perencanaan kebutuhan teknologi informasi, merawat dan evaluasi perangkat teknologi informasi, melakukan pemutakhiran teknologi informasi.

- 4) Manajer Operasional dipimpin oleh seorang manajer yang mempunyai tugas pokok di bidang operasional.
  - a. Asisten Manajer Perencanaan Operasional, Memiliki tugas menyusun rencana operasi busway, melaksanakan sistem tiket terpadu, menyusun rencana formulasi sanksi dan denda.
  - b. Asisten Manajer Operasional Bus, memiliki tugas mengatur jumlah bus yang beroperasi setiap harinya, melakukan pengawasan kelayakan bus, mencatat kilometer bus yang beroperasi.
  - c. Asisten Manajer Operasional Tiket, memiliki tugas melakukan perhitungan terhadap laba tiket setiap hari
  - d. Asisten Manajer Verifikasi Data, memiliki tugas menghitung jumlah penumpang dan kilometer setiap harinya, menyiapkan tagihan dari operator, tiket dan bus
- 5) Manajer Pengendalian dipimpin oleh seorang manajer yang mempunyai tugas pokok di bidang pengendalian yang akan bermuara pada satgas onboard, patroli dan PAM halte pada level terbawah
  - a. Asisten Manajer Pusat Kendali, memiliki tugas monitoring jumlah bus yang beroperasi setiap hari, mengkoordinasikan sistem informasi pelayanan operasional.
  - b. Asisten Pengendalian dan Pengawasan, memiliki tugas mengawasi dan mencatat kondisi kelayakan operasional bus, menyelenggarakan tindakan pelayanan terhadap penumpang dan bus dalam kondisi *emergency*.

- c. Asisten Manajer Evaluasi Kinerja Operator, memiliki tugas melakukan monitoring dan sistem operasional bus, tiketing dan jasa pengamanan dalam melaksanakan tugas- tugas operasional.
- d. Asisten Manajer Pengamanan Operasional, memiliki tugas menetapkan standar prosedur operasional sistem pengamanan di lingkungan busway, mengendalikan sistem keamanan.

Adapun *On Board* merupakan petugas yang berada di bus yang bertanggungjawab atas keamanan bus dan keselamatan penumpang. *Barier* bertugas sebagai *ticketing* dan kasir bertanggungjawab atas uang masuk dari penumpang. Mereka semua adalah petugas garda depan atau yang biasa disebut *frontliner*.

#### **4.2.1.2 Operasional Bus**

Operator bus berupa badan hukum dari perusahaan angkutan penumpang dalam kota Jakarta/antar kota, yang dipilih dan ditunjuk melalui penunjukan langsung atau melalui proses penawaran terbuka. Pemberian upah dilakukan berdasarkan jumlah kilometer yang ditempuh dan rupiah perkilometer yang ditawarkan. Operator bus bertanggungjawab atas penyediaan layanan transportasi yang mematuhi standart prosedur operasional, standar pelayanan minimal serta frekuensi dan jadwal operasional yang telah ditetapkan oleh BLU Transjakarta.

Infrastruktur sistem transjakarta terdiri dari pool bus dimana kegiatan parkir, perawatan dan perbaikan atas armada yang menyediakan layanan transportasi dilaksanakan dan yang menyediakan kualitas dan keamanan untuk

setiap bus yang beroperasi. Lokasi ini juga dilengkapi dengan infrastruktur yang sesuai untuk menunjang kegiatan operasional. Adapun operator bus yang telah bekerjasama dengan transjakarta antara lain:

**Tabel 4.3**  
**Operator bus Transjakarta**

<b>No</b>	<b>Nama Operator</b>	<b>Lokasi Pool</b>
1	PT. Jakarta Express Trans (JET)	Pinang Ranti
2	PT. Trans Batavia (TB)	Perintis Kemerdekaan
3	PT. Trans Batavia (TB)	Rawa Buaya
4	PT. Jakarta Mega Trans (JMT)	Kampung Rambutan
5	PT. Jakarta Trans Metropolitan (JTM)	Depo H bekas PPD Kramat Jati
6	PT. Ekasari Lorena Transport (LRN)	Ceger
7	PT. Primajasa Perdanaraya Utama (PP)	Jl. Suci-Cijantung
8	PT. Bianglala Metropolitan	Pinang Ranti
9	PT. Trans Mayapada Busway	Uki

*Sumber: Profil Transjakarta 2010*

Tiap pekerjaan yang dikerjasamakan memiliki pengawasan teknis, administrasi dan keuangan. Kecepatan bus maksimum selama beroperasi di dalam busway adalah 50 km/jam kecuali ditentukan lain oleh Badan Layanan Umum Transjakarta. Jumlah armada bus yang tersedia saat ini sebanyak 524 unit yang dioperasikan berdasarkan rencana operasi yang terjadwal.

Bus yang dioperasikan harus layak jalan dan memenuhi berbagai persyaratan teknis dan administrasi, diantaranya<sup>44</sup>:

1. Uji tipe instansi yang berwenang
2. Uji bejana tekan dari instansi yang berwenang
3. Uji mutu dari instansi yang berwenang
4. Uji pertama kelayakan jalan dan uji berkala dari instansi yang berwenang
5. Persyaratan administratif untuk beroperasinya kendaraan, seperti Surat Tanda Nomer kendaraan, Pajak Kendaraan Bermotor, dll
6. Sekurang-kurangnya mempunyai asuransi *Total Lost Only*

Adapun spesifikasi bus Transjakarta antara lain:

**Tabel 4.4**  
**Spesifikasi Bus**

No	Operator	Koridor	Bus Type/Brand							Total
			Mercedes (diesel)	Hino (diesel)	Hino (CNG)	Daewoo (CNG)	Hyundai (CNG)	Huang hai (CNG, AB)	Komodo (CNG, AB)	
1	PT. Jakarta Express Trans (JET)	1 dan 10	28	63						91
2	PT. Trans Batavia (TB)	2 dan 3			2	124				126
3	PT. Jakarta Mega Trans (JMT)	5 dan 7				29	22	10	4	65
4	PT. Jakarta Trans Metropolitan (JTM)	4 dan 6				51	10			61
5	PT. Ekasari Lorena Transport (LRN)	5,7 dan 8			34				13	47
6	PT. Primajasa Perdanaraya Utama (PP)	8 dan 4			40					40

Sumber: *Operasional Bus Badan Layanan Umum Transjakarta 2011*

<sup>44</sup> Profil Transjakarta 2010 hal 24

Perlengkapan tambahan selain standar karoseri saat bus dioperasikan adalah sebagai berikut<sup>45</sup>:

1. Alat pemadam api ringan
2. Perangkat suara pengumuman halte tujuan
3. Perangkat tampilan (display) penunjuk waktu dan halte tujuan
4. Kotak pertolongan pertama pada kecelakaan
5. Peralatan radio komunikasi
6. Palu pemecah kaca

#### 4.2.1.3 Spesifikasi Tiket

Tiket Transjakarta terdiri atas tiket kertas, tiket elektronik dan kartu EDC JakCard. Tiket kertas berbentuk karcis dengan spesifikasi khusus yang berbentuk security paper. Tiket elektronik berbentuk kartu elektronik dengan spesifikasi khusus yang digunakan oleh penumpang khusus *busway* untuk dapat menggunakan jasa pelayanan *busway* yang terdiri dari *single trip* atau *multi trip*, namun sayangnya tiket jenis ini sudah tidak berlaku akibat dari kerusakan mesin dan putus kontrak dengan operator tiket.

Kartu JakCard merupakan kartu prabayar yang menggunakan teknologi *Smart Card*, chip dan telah memenuhi standart ISO (*international Standard Organization*), menggunakan *Contactless Myfare*, yang diterbitkan oleh bank. JakCard digunakan sebagai alat pembayaran mikro seperti pembayaran tiket busway, ancol, parkir dan lainnya yang akan dikembangkan oleh bank.

---

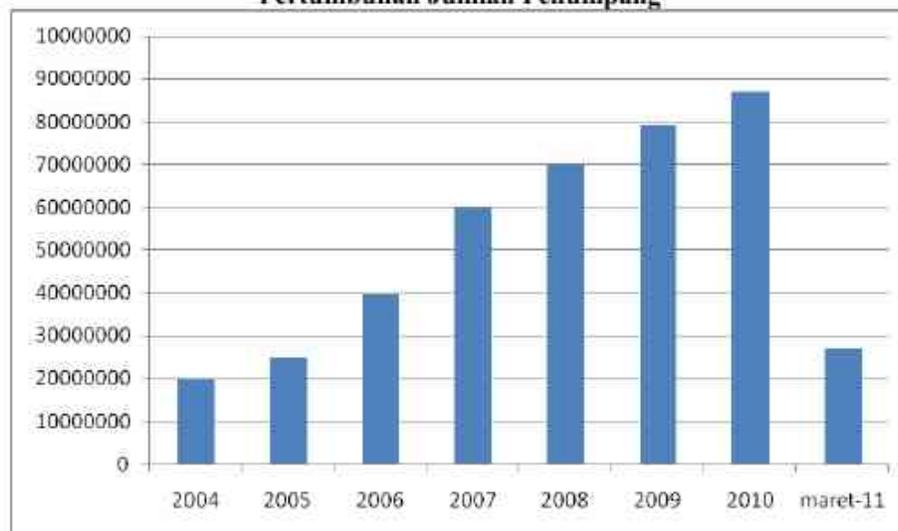
<sup>45</sup> *ibid*



**Gambar 4.4**  
**Spesifikasi Tiket**  
**Sumber:Peneliti 2011**

Peningkatan penumpang terjadi seiring dengan penambahan koridor dimulai dengan tahun 2004 hingga saat ini rata-rata Transjakarta telah mengangkut penumpang sebanyak 260.000 perjalanan per hari dan trendnya pun semakin meningkat.

**Gambar 4.5**  
**Pertumbuhan Jumlah Penumpang**



Sumber: *Badan Layanan Umum Transjakarta 2011*

### 4.3 Hasil Penelitian

Jakarta merupakan kota metropolitan terbesar keenam didunia. Sebagai ibukota Negara dan pusat pemerintahan Jakarta memegang peranan penting terhadap perpolitikan, ekonomi dan bisnis nasional. Jumlah penduduk DKI Jakarta yang mencapai Sembilan juta dan selalu bertambah disiang hari Karena kota- kota satelit disekitar Jakarta belum lagi urbanisasi di tiap tahunnya yang menambah ke kompleksan masalah di Jakarta. Angka kriminalitas yang tinggi, macet, polusi, pengangguran dan kemiskinan menjadi polemik yang hingga saat

ini sulit terpecahkan, namun selain itu Jakarta juga mengalami kemajuan yang pesat.

Kemajuan kota Jakarta tidak diikuti oleh perkembangan transportasi masal yang menjadi *basic need* masyarakat sehingga masyarakat banyak yang menggunakan kendaraan pribadi dalam menjalani kegiatan sehari-harinya. Tingginya volume kendaraan tidak sebanding dengan lahan yang ada hal ini mengakibatkan kemacetan yang luar biasa di kota Jakarta. Pemerintah pun mengambil kebijakan untuk membuat transportasi masal yang nyaman, aman, cepat, manusiawi dan bertaraf internasional, yaitu Bus Rapid Transit yang saat ini biasa kita sebut dengan Transjakarta atau busway. Saat ini sudah sepuluh koridor yang telah beroperasi.

#### **1. Koridor 1 (Blok M-Kota)**

Transjakarta sudah mulai beroperasi sejak tanggal 15 Januari 2004, koridor pertama yang dioperasikan adalah koridor yang membelah kota Jakarta melalui salah satu jalur bisnis utama yaitu jalan Sudirman, jalan Thamrin, Harmoni dan Glodok dengan rute Blok M – Kota. Salah satu dipilihnya koridor ini yaitu untuk dikembangkan pertama kali adalah mengingat bahwa kawasan ini merupakan kawasan yang mempunyai mobilitas komersial yang tinggi dibandingkan dengan kawasan lain.

Sejak tanggal 20 April 2011 busway di koridor ini mulai diterapkan jam malam, yaitu hingga pukul 23.00 WIB. Busway malam ini hanya melayani 10 halte dari 20 halte yang ada pada koridor Blok M-Kota, yaitu:

**Tabel 4.4**  
**Waktu Tutup Loker Koridor 1**  
**Waktu Tutup Loker Transfer Koridor 1**

Blok M	23.00 WIB
Bunderan Senayan	23.10 WIB
Bendungan Hilir	23.12 WIB
Karet	23.13 WIB
Halte Dukuh Atas 1	23.14 WIB
Bunderan HI	23.14 WIB
Sarinah	23.13 WIB
Harmoni	23.06 WIB
Mangga Besar	23.03 WIB
Kota	23.00 WIB

*Sumber:Peneliti 2011*

Bus yang beroperasi pada koridor ini di operator oleh PT Jakarta Express Trans (JET) yang terdiri dari 62 *Single bus* yang berbahan bakar bio solar. Bus nya di pasok oleh pemerintah (PPD) dengan tipe Mercedes benz dan Hino berwarna merah dan kuning. Operator ini terbentuk akibat konsorsium, gabungan dari trayek- trayek yang dulu pernah ada dan bersinggungan dengan jalur busway. Seperti yang dikatakan oleh Asisten Manajer Humas BLU Transjakarta (I<sub>2</sub>), yaitu:

*"...JET dan TB itu konsorsium, gabungan dari trayek- trayek yang dulunya pernah ada, daripada nantinya jadi konflik berebut penumpang atau segala macam, maka dibuatlah asosiasi tersebut yang kemudian bekerjasama dengan transjakarta sebagai operator" (wawancara/tanggal 29 April 2011/wawancara dilakukan Ruang rapat BLU Transjakarta)*

Koridor ini memiliki panjang rute 12,9 km dengan jarak rata-rata halte 650m, melewati halte- halte sebagai berikut:

**Tabel 4.5**  
**Halte Koridor 1**

No	Halte	Akses					Transit
		JPO (Ramp)	JPO (Tangga)	JPO (Ramp- Tangga)	Zebra Cross	T P O	
1	Blok M					√	
2	Masjid Agung			√			
3	Bunderan Senayan	√					
4	Gelora Bung Karno	√					
5	Polda	√					
6	Bendungan Hilir	√					Koridor 9
7	Karet	√					
8	Setia Budi	√					
9	Dukuh Atas 1	√					Koridor 4 dan 6
10	Tosari			√			
11	Bunderan HI			√			
12	Sarinah			√			
13	BI	√					
14	Monas				√		
15	Harmoni			√			Koridor 2,3 dan 8
16	Sawah Besar			√			
17	Mangga Besar			√			
18	Olimo	√					
19	Glodok				√		
20	Kota					√	

Sumber: *Peneliti 2011*

#### **a. Mendahulukan Pelanggan**

Pelanggan pada dasarnya adalah pemilik dari pelayanan, tanpa pelanggan maka pelayanan pun tidak akan pernah ada. Mereka mempunyai kekuatan untuk menghentikan atau menghidupkan pelayanan, mengutamakan pelanggan secara praktis dapat diartikan sebagai berikut:

- a. Prosedur pelayanan harus dibuat demi kemudahan dan kenyamanan pelanggan
- b. Mengutamakan pelanggan yang berada di luar organisasi
- c. Mengutamakan pelanggan yang tidak langsung menerima layanan tetapi ikut menerima dampak dari pelayanan.

Transjakarta sendiri memiliki pelanggan prioritas yaitu ibu hamil, manula/lansia, penyandang cacat dan anak- anak atau yang membawa anak dimana aplikasi dari program ini adalah bahwa tiap penumpang prioritas harus diberikan kursi prioritas dan seluruh penumpang transjakarta pun harus menyadarinya karena sosialisasinya hampir di setiap bus dan halte di pasang pemberitahuan berupa stiker kursi prioritas.



**Gambar 4.6**  
**Stiker Kursi Prioritas**  
**Sumber: Peneliti 27 januari 2011**

Berdasarkan wawancara peneliti dengan pegawai transjakarta baik On Board, Barrier, Pramudi, Patroli maupun penumpang transjakarta koridor 1 (Blok M-Kota) mereka mengetahui dengan baik mengenai penumpang prioritas ini, menurut Patroli Harmoni (I<sub>15.1</sub>), beliau mengatakan:

*“Penumpang prioritas itu yang cacat, ibu hamil, lansia, ibu- ibu bawa anak pasti lewat antrian khusus, namanya juga prioritas mba” (wawancara/tanggal 17 April 2011 /wawancara dilakukan di halte Harmoni)*

Hal senada pun diungkapkan oleh On board koridor 1(I<sub>13.1</sub>), yaitu:

*“ya pasti ngedahuluiin penyandang cacat, ibu hamil, anak- anak, lansia mbak” (wawancara/tanggal 1 April 2011 /wawancara dilakukan di bus JET 008)*

Biasanya penyandang cacat atau penumpang prioritas lainnya naik dari tempat penurunan. Ketika penumpang yang ada di dalam bus itu turun maka naik lah penumpang prioritas dari tempat penurunan ini sehingga penumpang prioritas tidak harus mengantri dan berdesak- desakan bersama penumpang biasa, di dalam bus pun jika memang sangat penuh atau tidak ada tempat duduk maka *On Board* meminta penumpang lain untuk memberikan kursinya bagi penumpang prioritas ini.

Penumpang normal atau penumpang biasa pun menyadari mengenai penumpang prioritas, bahwa mereka harus merelakan kursinya bagi lansia, penyandang cacat, anak- anak, ibu hamil atau ibu yang membawa anak. Menurut para penumpang normal/biasa yang telah diwawancara oleh peneliti mereka mau merelakan kursinya atau sekedar membantu penyandang cacat atau penumpang

prioritas lainnya mengakses bus Transjakarta. Berikut pernyataan Ari (I<sub>16.1</sub>) seorang mahasiswa yang peneliti wawancarai di halte Harmoni:

*“Kalo ada penyandang cacat atau penumpang prioritas lain mah saya mau kasi duduk donk” (wawancara/tanggal 12 April 2011 /wawancara dilakukan di halte Harmoni, Jakarta)*

Hal ini senada dengan penuturan Rosa (I<sub>16.4</sub>) sebagai berikut:

*“Saya mau bantu penyandang cacat” (wawancara/tanggal 5 April 2011 /wawancara dilakukan di halte Rs.Islam, Jakarta) (wawancara/tanggal 5 April 2011 /wawancara dilakukan di halte Rs.Islam, Jakarta)*

Banyak sekali penyandang cacat yang menggunakan koridor ini, karena selain berada di daerah segitiga emas rute ini juga amat strategis, selain itu juga terdapat Yayasan Pembinaan Anak Cacat yang berada di daerah Blok M. Biasanya penumpang penyandang cacat banyak ditemukan pada halte transit seperti Harmoni, Bendungan Hilir dan Dukuh Atas 1, namun ada juga yang sudah menjadi langganan seperti yang berada di halte Mangga Besar. Ada beberapa tuna netra yang menjadi langganan busway dari halte ini, hal ini sesuai dengan penuturan *Barier Mangga Besar* (I<sub>14.1</sub>) (Koridor 1), sebagai berikut:

*“Sering banget ada penyandang cacat di halte ini ada lima orang yang biasanya lewat sini mbak, tuna netra semuanya, biasanya pagi jam 8 atau jam 9 kalo malem jam 10..” (wawancara/tanggal 1 April 2011 /wawancara dilakukan di halte Mangga Besar, Jakarta)*

Sikap petugas yang memprioritaskan penyandang cacat juga ditunjukkan dengan pelayanan khusus terhadap penyandang cacat, yaitu dengan menuntun penyandang cacat menaiki bis transjakarta atau mengantarkan penyandang cacat menuju halte transit. Hal ini juga diungkapkan oleh Ari (I<sub>16.1</sub>) penumpang transjakarta, yaitu:

*“Pelayanan dari pegawainya juga baik pernah saya lihat itu penyandang cacat di anter sampe transit berikutnya sama petugasnya” (wawancara/tanggal 12 April 2011 /wawancara dilakukan di halte Harmoni, Jakarta)*

Hal senada diungkapkan oleh Barier Mangga Besar (I<sub>14.1</sub>) (Koridor 1), yaitu:

*“Kursi roda pernah ada lewat sini tapi Cuma sekali waktu itu, itu juga dibopong soalnya k, kita juga bantu bopong sampe bus” (wawancara/tanggal 1 April 2011 /wawancara dilakukan di halte Mangga Besar, Jakarta)*

Berdasarkan pada penjelasan diatas menurut peneliti petugas dan penumpang biasa/normal sudah paham mengenai siapa penumpang prioritas namun sayangnya infrastruktur tidak memadai untuk mendahulukan penyandang cacat sehingga mereka harus dibantu dan memberikan kesan ketidakmandirian. Pada umumnya Penumpang biasa mengerti dan bersedia memberikan kursinya untuk penumpang yang membutuhkan walau terkadang masih ada penumpang yang belum memiliki kesadaran untuk memberikan kursinya bagi penumpang prioritas.

#### **b. Sistem yang Efektif**

Sebuah proses pelayanan perlu dilihat sebagai sebuah sistem yang halus (*Soft system*) yaitu sebuah tatanan yang mempertemukan manusia satu dengan manusia lainnya. Pertemuan semacam itu tentu melibatkan sentuhan- sentuhan emosi, perasaan, harapan, keinginan, harga diri, penilaian, sikap dan prilaku. Agar berhasil merebut hati pelanggan maka proses pelayanan ini harus berjalan secara efektif, artinya mengungkit munculnya kebanggaan terhadap diri petugas dan membentuk citra positif di mata pelanggan.

Pelayanan juga perlu dilihat sebagai sebuah sistem yang nyata (*Hard System*), yaitu tatanan yang memadukan hasil- hasil kerja dari berbagai unit dalam organisasi. Perpaduan ini harus terlihat sebagai sebuah proses pelayanan yang berlangsung dengan tertib dan lancer di mata pelanggan. Dari segi desain dan pengembangannya, setiap pelayanan selayaknya memiliki prosedur yang memungkinkan perpaduan hasil kerja ini dapat mencapai batas maksimum, yang dapat menjadi pendukung pada sistem ini adalah perangkat keras/fisik seperti sarana dan prasarana, infrastruktur dan fasilitas. Pada kategori ini peneliti memberi perhatian yang berbeda terhadap *Soft System* dan *Hard System* dan akan membahasnya satu persatu.

#### *I. Soft System*

Transjakarta mempunyai moto 4 S ( senyum, sabar, sapa, santun) untuk semua pegawai transjakarta dimana moto ini ada di setiap *name tag* petugas baik *Barier, On Board* bahkan pengendali transjakarta juga memakainya. Konsep yang digunakan manajemen transjakarta yang menjadikan moto 4 S ini diterapkan ke dalam *soft system* transjakarta amatlah bagus dengan harapan pegawai transjakarta dapat bersikap sesuai 4 S dan dapat menjadikan citra transjakarta berbeda dari sistem transportasi lainnya, namun dalam implementasinya konsep 4 S ini ternyata sulit diterapkan masih ada beberapa petugas yang kurang ramah.

Hal ini seperti yang diungkapkan Ari (I<sub>16.1</sub>) seorang penumpang transjakarta koridor 1 (Blok M- Kota):

*"Aku naik busway hampir empat tahun, Senyum mah kurang kayanya"*  
(wawancara/tanggal 12 April 2011 /wawancara dilakukan di halte  
Harmoni, Jakarta)

Hal senada juga disampaikan oleh Rosa (I<sub>16.4</sub>), seorang penumpang transjakarta koridor 1 (Blok M- Kota), yaitu:

*"Kadang senyum kadang engga Cuma kalo lagi rame biasanya ga senyum sih mba, cape mungkin mba"* (wawancara/tanggal 5 April 2011 /wawancara dilakukan di halte Rs. Islam, Jakarta)

Peneliti juga mewawancarai petugas dan menanyakan perihal keramahan ini untuk mengetahui faktor yang menyebabkan hal ini dapat terjadi padahal jelas-jelas moto 4 S tersebut ada kata "Senyum" dan "Sapa" yang menjadi akar dari keramahan. Barier Mangga Besar (I<sub>14.1</sub>) (koridor 1) menyatakan:

*"Kalo senyum yah tergantung mood sih mba, Cuma kalo ada penumpang yang bikin kesel gitu yah gimana mau senyum juga mba"* (wawancara/tanggal 1 April 2011 /wawancara dilakukan di halte Mangga Besar, Jakarta)

Hal senada juga dinyatakan oleh On Board Koridor 1 (I<sub>13.1</sub>), yaitu:

*"Kan harus 4 S mba, yaaa pernah sih mba ga senyum kalo emang lagi ga enak bgt suasananya kaya cape atau bener- bener crowded"*  
(wawancara/tanggal 1 April 2011 /wawancara dilakukan di bus JET 008)

Patroli harmoni (I<sub>15.1</sub>) pun mengungkapkan hal yang sama, yaitu:

*"Kalo lagi jam pulang kerja atau jam rame susah senyum, kadang penumpangnya juga susah diatur, main nyerobot ajah"* (wawancara/tanggal 17 April 2011 /wawancara dilakukan di halte Harmoni)

Senyum, sapa, sabar dan sopan bukan hanya di terapkan pada *On Board* dan *Barier* saja akan tetapi juga diterapkan pada pramudi. Pramudi transjakarta juga berbeda dengan pramudi yang ada pada moda transportasi lainnya, pramudi transjakarta dipilih melalui sistem seleksi dan uji coba, sebab mengemudikan

transjakarta itu berbeda dengan mengemudi bus biasa yang melenggang di jalur umum. Permasalahan yang sering terjadi adalah seringkali terdapat *gap* yang cukup jauh antara bus dan halte, sehingga membuat penumpang khususnya penyandang cacat kesulitan dalam mengakses bus, selain *gap* ada juga ketidaksamaan antara tinggi halte dan tinggi bus karena median halte atau bus yang dibuat tidak merata dari awalnya seperti yang terjadi pada halte Kota busnya lebih rendah dari pada platform halte, atau sebaliknya terjadi pada halte Sawah Besar busnya lebih tinggi dari pada platform halte.

Gap yang terjadi dapat disebabkan oleh dua hal pertama, kesalahan pramudi yang memberikan *gap* halte terlalu jauh. Kedua, infra struktur yang kurang memadai. Pada kategori *soft system* jika pramudi memberikan *gap* terlalu jauh maka pramudi telah melanggar system 4S. Pada koridor 1 (Blok M- Kota) *gap* yang diberikan pramudi pada umumnya masih dalam tahap yang wajar sekitar 5 hingga 20 cm. Pramudi (I<sub>12.1</sub>) Jakarta Express Trans ini mengaku jarang memberikan jarak yang jauh antara bus dan halte namun juga tidak bisa terlalu rapat, berikut pengakuan beliau:

*"Jelas ngatur jarak sama halte, ga bisa juga terlalu rapat, bahaya."  
(wawancara/tanggal 16 April 2011/wawancara dilakukan di Pul Blok M)*

Berdasarkan informasi diatas menurut peneliti penerapan system 4 S di koridor 1 (Blok M- Kota) terutama pada *On Board* dan *Barrier* masih belum maksimal sedangkan pramudinya masih bisa dikatakan ramah karena *gap* yang terjadi dapat diminimalisir dengan baik.

## II. *Hard System*

Pemerintah DKI Jakarta selaku *duty barier* yang mengemban tugas untuk melindungi rakyat DKI Jakarta kemudian merencanakan dan membuat sistem transportasi masal yang dapat mengakomodir kebutuhan rakyatnya, yaitu *Bus Rapid Transit* Transjakarta dimana pembuatannya direncanakan juga mengakomodir kebutuhan penyandang cacat, hal ini jelas di sampaikan oleh Staf Seksi Fasilitas Pendukung Bidang Manajemen Rekayasa Lalu Lintas Dishub Prov DKI Jakarta (I<sub>4</sub>), yaitu:

*“ Dinas perhubungan bidang manajemen rekayasa lalu lintas merencanakan pembuatan JPO dan halte, sedangkan untuk bus ada di bagian pengadaan di sekretariat dinas perhubungan. Untuk busnya sendiri ada kursi khusus bagi penyandang cacat dan JPOnya kita buat ramah kepada penyandang cacat dimana JPO tersebut ada rampnya untuk memudahkan pengguna kursi roda”  
(wawancara/tanggal 25 Mei 2011/wawancara dilakukan di Kantor Dishub bagian MRL Prov DKI Jakarta )*

Hal ini juga di dukung oleh Ketua Komisi B DPRD Provinsi DKI Jakarta (I<sub>5</sub>):

*Kalo untuk masalah penyandang cacat di transjakarta, transjakarta emang sudah di design untuk penyandang cacat yah. (wawancara/tanggal 31 Maret 2011/wawancara dilakukan di Kantor DPRD Prov DKI Jakarta )*

Jika membicarakan aksesibilitas, berarti patut diperhitungkan bagaimana cara penyandang cacat mengakses dari luar halte kemudian masuk halte hingga menaiki bus. Aksesibilitas sebelum memasuki halte adalah trotoar, trotoar yang ada pada jalan- jalan yang ada pada kota Jakarta ini dibuat asal- asalan dan sangat tidak ramah penyandang cacat, *tack tile* yang ada pada trotoar seharusnya dapat digunakan menjadi petunjuk bagi tuna netra, namun *tack tile* yang ada hanya menjadi hiasan saja, selain itu tiang- tiang kecil yang ada di trotoar dibuat merapat

dengan alasan agar tidak dapat dilewati tukang ojek atau motor, namun fungsi sejati dari tiang atau pembatas tersebut harusnya dibuat renggang agar pengguna kursi roda dapat akses trotoar.



**Gambar 4.7**  
**Tack tile dan Trotoar**  
**Lokasi: Trotoar depan GBK**  
**Sumber: Peneliti 10 Juni 2011**

Aksesibilitas saat menuju halte adalah Jembatan Penyebrangan, Zebra Cross, atau Terowongan Penyebrangan. Akses yang banyak terdapat pada Transjakarta adalah Jembatan Penyebrangan Orang yang beberapa di lengkapi fasilitas lift namun rusak, yang istimewa dari jembatan penyebrangan orang yang dibuat oleh dishub DKI Jakarta untuk akses transjakarta adalah jembatan penyebrangan orang dengan ramp yang dapat mempermudah akses penyandang cacat, khususnya pengguna kursi roda.

Kelandaian ramp yang ada pada jembatan penyebrangan ini menurut hasil penelitian wisata akses busway pada Juni 2010 hanya 1:9 sedangkan kelandaian minimum menurut SK Gubernur DKI Jakarta no 66 Tahun 1981 tentang Ketentuan Penyediaan Sarana/Perlengkapan Bagi Penderita Cacat Pada Bangunan-Bangunan Fasilitas umum, Pusat Pertokoan/Perkantoran Dan

Perumahan Flat adalah 1:12, sehingga yang terjadi adalah sulitnya akses penyandang cacat pengguna kursi roda pada halte busway dan membuat pengguna kursi roda tidak lagi menaiki transjakarta, karena selama penelitian peneliti sama sekali tidak menemukan pengguna kursi roda menaiki transjakarta yang pada akhirnya peneliti berkunjung ke Yayasan Pembinaan Anak Cacat dimana mayoritas penyandang cacat disana adalah pengguna kursi roda, hal ini juga didukung oleh pernyataan Wakil Kepala Sekolah Yayasan Pembinaan Anak (I<sub>11</sub>), beliau mengatakan:

*“Kalo petugasnya ok lah mba, tapi infrastrukturnya itu lho emang keadaannya seperti itu apalagi buat yang kursi roda, sulit. Jadi mungkin pada kapok naik transjakarta” (wawancara/tanggal 9 Juni 2011/wawancara dilakukan di Kantor Yayasan Pembinaan Anak Cacat )*

Hal senada juga diungkapkan oleh Pengurus Harian Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (I<sub>7</sub>), berikut penuturan beliau:

*“Baru saja saya melakukan dial public kepada masyarakat, baru 2 minggu ini, kalo pengaduan penyandang cacat kebanyakan dari mereka mengeluh mengenai infrastruktur artinya tidak mengakomodir aksesibilitas penyandang cacat, misalnya halte dan JPO itu kan jelas misalnya ketika dibikin berundak-undak, itu kan tidak pro terhadap penyandang cacat karena mereka tidak bisa akses.” (wawancara/tanggal 27 Mei 2011/wawancara dilakukan di perpustakaan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia )*

Melihat hal ini pun peneliti tertarik untuk mencoba akses transjakarta dengan menggunakan kursi roda. Pada Sabtu 11 Juni 2011 akhirnya peneliti mencoba menggunakan kursi roda dalam mengakses bus transjakarta. Peneliti mencobanya pada halte Masjid Agung, ternyata memang kelandaian daripada ramp yang ada pada jembatan amatlah kurang harus ada orang yang membantu mendorong dari belakang jika tidak maka akan sangat berbahaya, bisa jatuh ataupun mundur kebelakang.

Kesulitan pemerintah pada awal pembuatan jembatan ini adalah proses pembebasan lahan yang amat rumit sehingga yang dapat terealisasikan hanya 1:9 saja, hal ini diakui oleh Staf Seksi Fasilitas Pendukung Bidang Manajemen Rekayasa Lalu Lintas Dishub Prov DKI Jakarta (I<sub>4</sub>), beliau mengatakan:

*"Permasalahan yang ada di lapangan adalah keterbatasan lahan apabila membangun suatu ramp yang panjang dan landai bagi pemilik gedung swasta yang ditutupi oleh ramp, pihak gedung tidak terima apabila gedung mereka tertutup," (wawancara/tanggal 25 Mei 2011/wawancara dilakukan di Kantor Dishub bagian MRL Prov DKI Jakarta )*

Hal senada juga diungkapkan oleh staf *International Transportation for Development Policy* (I<sub>5</sub>), yaitu:

*Pola pikir pemerintah kita kan gimana ngebangun supaya ga mahal, gimana kalo ilangin pembebasan lahan, padahal syarat aksesibilitas kelandaian harus 1:17 atau 1:20, tapi kalo kita menyediakan kemiringan segitu kita butuh lahan.mereka males mengadakan pembebasan lahan takut ribet (wawancara/tanggal 20 Mei 2011 /wawancara dilakukan di ruang rapat ITDP)*

Hal ini sangat disayangkan mengingat fungsi awal pembuatan jembatan dengan ramp adalah untuk akses pengguna kursi roda namun saat ini jembatan tersebut sama sekali tidak akses bagi pengguna kursi roda. Setelah melalui jembatan, aksesibilitas selanjutnya adalah memasuki halte untuk memasuki halte penyandang cacat atau penumpang biasa harus melewati pintu karcis yang saat ini sudah rusak, namun hal ini tidak dapat dilakukan oleh pengguna kursi roda sehingga biasanya pengguna kursi roda melewati pintu darurat itu untuk halte yang pintu daruratnya cukup untuk dilewati pengguna kursi roda, jika pintu darurat tidak cukup dilewati pengguna kursi roda opsi selanjutnya adalah membopong penumpang, melipat kursi rodanya kemudian kursi rodanya diangkat, baru pengguna kursi roda dapat masuk ke dalam halte. Hal ini seperti diutarakan

oleh Danu (I<sub>17.3</sub>) pengguna kursi roda yang pernah naik dari halte Masjid Agung, berikut penuturannya:

*“Waktu itu pernah naik busway mau ke Kota Tua dari halte Masjid Agung, rampnya tinggi bgt jadi waktu itu didorong, sampe haltenya ga bisa masuk jadi aku digendong dan kursi roda ku diangkat” (wawancara/tanggal 9 Juni 2011 /wawancara dilakukan di ruang kelas YPAC)*

Akses berikutnya adalah menunggu bis, hal yang biasanya menjadi keluhan pengguna transjakarta adalah waktu tunggu bis selanjutnya atau biasa disebut dengan *Headway*. *Headway* yang terjadi pada koridor 1 (Blok M- Kota) biasanya berkisar antara 5 hingga 10 menit, tidak terlalu lama karena selain armadanya yang memadai bahan bakarnya pun berisikan bio solar sehingga tidak perlu mengantri di SPBBG dengan bus dari koridor lain, hal ini seperti dikemukakan oleh pramudi koridor 1 (I<sub>12.1</sub>), yaitu:

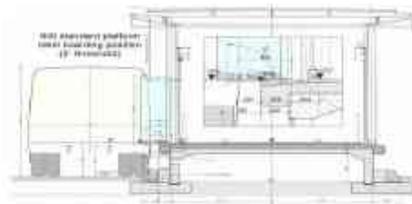
*“Headway jarang telat kok saya, soalnya kita isi solar de” (wawancara/tanggal 16 April 2011/wawancara dilakukan di pul Blok M)*

Akses selanjutnya adalah akses memasuki bis, seperti yang pernah peneliti ulas pada ulasan sebelumnya untuk menuju bis itu biasanya ada *gap platform*, yaitu gap antara bis dan halte sekitar 20 cm atau bis tidak sejajar dengan halte selain memang karena personal pramudinya, ada juga hambatan teknis secara infrastruktur pada masalah ini. Seperti yang pernah peneliti ulas pada kategori soft system, gap yang terjadi pada koridor ini berhasil diminimalisir oleh pramudi, walau memang masih ada gap sekitar 5 hingga 20 cm yang tidak dapat dihindari. hal ini dijelaskan oleh staff *International Transportation for Development Policy* (I<sub>9</sub>), yaitu:

*“Persoalannya skr gap antara platform dan bis itu kadang bervariasi hal itu dikarenakan fasilitas fisiknya, jadi di saat pembuatan fasilitas halte itu sering banget tidak memperhatikan hal itu, mereka maunya 10 cm, jadi ga jeblos, tapi persoalannya sekarang halte akan berdiri diatas median (jalan), kenapa suka ada jarak antara halte dan bis atau kadang bis lebih tinggi atau lebih rendah dari halte itu karena dishub yang pada saat itu membangun halte tidak memperhatikan hal tersebut” (wawancara/tanggal 20 Mei 2011 /wawancara dilakukan di ruang rapat ITDP)*

Berdasarkan petikan wawancara tersebut dijelaskan bahwa Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta, tidak memperhatikan keadaan jalan saat membangun halte sehingga tinggi bus kalah oleh badan halte atau sebaliknya. Tidak adanya koordinasi yang tepat antara dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta juga menjadi penyebab adanya gap ini. Untuk menyasati hal ini dipasanglah *crub*, pada awalnya jarak yang akan diberikan antara bus dan halte itu 10 cm akan tetapi *crub* yang dipasang itu berjarak 15 cm sehingga tidak dapat memberikan jarak yang ideal, berikut penuturan staff *International Transportation for Development Policy* (I<sub>9</sub>), yaitu:

*“Kamu tau kan crub diatas median itu ada crub kadang- kadang mereka menempatkan crub dengan bis agak jauh, gimana bisa ada jarak 10 cm kaalo jarak bis ke crub itu sudah 15 cm. Sebenarnya ada yang namanya Kassel crub, jadi dia miring, ban bus bisa rapet ama crub dan bisa pas. Jadi fasilitas emang tidak disediakan dari awal untuk aksesibilitas penyandang cacat.” (wawancara/tanggal 20 Mei 2011 /wawancara dilakukan di ruang rapat ITDP)*



**Gambar 4.8**  
**Teknis Gap**

**Sumber: Cape Town courtesy of City of Cape Town – HHO Africa & ARG Design**

Akses selanjutnya setelah masuk ke dalam bis adalah audiovisual, Sistem Audiovisual yang ada di koridor 1 menurut observasi peneliti sebagai berikut:

**Tabel 4.6**  
**Audiovisual Koridor 1**

No	Bus	Tanggal	Pukul	Audiovisual
1	JET 008	25 April 2011	13.05 WIB	Mati
2	JET 031	25 April 2011	13.30 WIB	Mati
3	JET 048	25 April 2011	15.05 WIB	Hidup
4	JET 087	25 April 2011	16.30 WIB	Mati
5	JET 044	25 April 2011	17.00 WIB	Hidup

*Sumber: Peneliti 2011*

Ada 5 bus yang peneliti naiki dalam satu hari namun beda waktu, dari 5 bus hanya terdapat 2 bus yang sistem audiovisualnya hidup selebihnya mati hal ini disebabkan adanya kerusakan pada kaset atau *settingan* audiovisual, seperti display dan audio tidak sama, hal ini seperti yang diungkapkan oleh Pramudi koridor 1(I<sub>12.1</sub>):

*"Audiovisual tadi nyala, kalo ga nyala biasanya karena rusak yaa bisnya kan sudah lama jadi ada gangguan, ga boleh lah kalo tidak dinyalain nanti kena SP" (wawancara/tanggal 16 April 2011/wawancara dilakukan di pul Blok M )*

Berdasarkan penjelasan diatas menurut peneliti Aksesibilitas Penyandang Cacat Fisik (Difabel) Pada Sarana Layanan Transjakarta koridor 1 (Blok M- Kota) adalah buruk *Pertama*, akses awal seseorang ingin menaiki transjakarta adalah trotoar, walaupun trotoar bukan kewenangan transjakarta melainkan kewenangan Dinas Pekerjaan Umum, akses trotoar menjadi penting karena merupakan pijakan awal sebelum memasuki jembatan penyebrangan. Trotoarnya saja sudah tidak

aksesibel bagi penyandang cacat, baik dari desain *tack tilenya* untuk tuna netra maupun kemiringan trotoar bagi pengguna kursi roda, dari awal saja kendala yang ditemukan penyandang cacat sudah amat berat. *Kedua*, akses jembatan penyebrangan, akses jembatan penyebrangan terutama jembatan penyebrangan dengan ramp tidak dapat diakses sama sekali oleh pengguna kursi roda kecuali ada seseorang yang membantu mendorong karena kelandaian yang ada pada jembatan penyebrangan dengan ramp ini pada umumnya adalah 1:9, sedangkan kelandaian minimum yang dapat diakses oleh pengguna kursi roda adalah 1:12.

Menjadi cacat, memiliki kelainan fisik dan menjadi seorang penyandang disabilitas bukan lah pilihan mereka, tidak ada yang dapat membantu mereka mandiri selain pemerintah dengan kewajibannya sebagai *public servant*. Kewajiban Negara dalam perspektif hak asasi manusia ada tiga, yaitu *obligation to respect* (kewajiban untuk menghargai), *obligation to protect* (kewajiban untuk melindungi) dan *obligation to fulfill* (kewajiban untuk memenuhi) dimana jika Negara melanggar salah satunya maka akan terjadi pelanggaran Hak Asasi Manusia. Melindungi bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia adalah kewajiban Negara termasuk penyandang cacat, hal ini sudah sangat jelas dipaparkan pada *preamble* Undang- Undang Dasar Negara 1945 alinea ke empat, selain itu hak penyandang cacat juga telah dilindungi oleh dunia. Jakarta sendiri juga memiliki Surat Keputusan Gubernur DKI Jakarta No 81 tahun 1981 tentang Ketentuan Penyediaan Sarana/Perlengkapan Bagi Penderita Cacat Pada Bangunan-Bangunan Fasilitas umum, Pusat Pertokoan/Perkantoran Dan Perumahan Flat dimana didalamnya terdapat berbagai peraturan teknis yang

lengkap mengenai kebutuhan penyandang cacat dari mulai kelandaian trotoar dan ramp hingga ukuran toilet bagi penyandang cacat pun sudah ada perencanaannya dan Surat Keputusan Gubernur No 140 tahun 2001 tentang Tim Aksesibilitas Sarana Dan Prasarana Bagi Penyandang Cacat Di Wilayah Provinsi DKI Jakarta.

Pemerintah DKI Jakarta sudah memberikan janji berupa regulasi yang telah disahkan dan ini harus dipenuhi karena jika tidak Negara akan melakukan pelanggaran Hak Asasi Manusia yang disebut pelanggaran *by commission*. Faktanya saat ini adalah pembangunan halte transjakarta dimana juga terhitung sebagai pembangunan gedung sangat tidak memenuhi syarat aksesibilitas penyandang cacat. Hal ini dikarenakan pemerintah tidak memiliki kekuatan atau keinginan yang kuat dan menjadikan aksesibilitas penyandang cacat sebagai prioritas mengingat budaya sebuah Negara dapat dilihat dari moda transportasi masalahnya. *Ketiga*, akses memasuki halte yang juga sulit karena adanya mesin tiket elektronik yang tidak berfungsi *alias* rusak. Tuna netra yang belum terbiasa menggunakan busway terkadang menabrak mesin ini. Pengguna kursi roda bahkan harus diangkat atau dibopong agar dapat memasuki halte, hal ini sangat merepotkan dan jelas tidak aksesibel.

*Keempat*, adanya *Gap platform*, atau *gap* antara halte dan bus ini selain membuat akses terhambat juga sangat membahayakan walau sudah diminimalisir. *Kelima*, sistem audiovisual yang bobrok, kadang hidup namun sering pula mati. Kerusakan yang ada tidak segera diperbaiki, padahal pada rencana operasi yang dibuat oleh transjakarta mewajibkan setiap pramudi menyalakan sistem pengeras suara dan visual yang telah disediakan sebelumnya. Hal ini membuat tuna netra

dan tuna rungu kesulitan dalam mengakses sedang berada di halte mana mereka saat itu.

### **c. Melayani dengan Hati Nurani**

Sebaik apapun desain dan prosedur sebuah pelayanan, akhirnya tetap para petugas pelayanan yang harus berhadapan muka secara langsung dengan para pelanggan. Saat- saat terjadinya transaksi antar manusia seperti ini sangat berharga. Penilaian pelanggan terhadap mutu pelayanan biasanya terjadi ketika mereka bertemu muka langsung dengan petugas pelayanan.

Dalam transaksi tatap muka dengan pelanggan, yang utama adalah keaslian sikap dan perilaku sesuai dengan hati nurani kita, kategori ini sebenarnya sangat mendekati dengan *soft system*, namun pada kategori ini dibahas lebih jauh. Moto transjakarta yang menggunakan moto 4 S (Senyum, Sabar, Sapa, Sopan) secara tidak langsung mengharuskan petugas untuk melayani dengan hati nurani.

Untuk mewujudkan pelayanan dengan hati nurani masuk ke dalam sistem, maka harus ada pelatihan khusus bagi petugas. Transjakarta selalu mengadakan pelatihan kepada setiap pegawai yang baru masuk dan mengadakan pelatihan enam bulan sekali khusus Barrier, namun pelatihan yang dilaksanakan oleh pegawai transjakarta ini hanyalah secara teoritis, tidak ada pelatihan khusus dalam menangani penyandang cacat, sedangkan penyandang cacat khususnya pengguna kursi roda membutuhkan penanganan khusus, *skill* ini yang tidak dimiliki oleh petugas transjakarta, hal ini seperti yang dikatakan oleh Barrier Mangga Besar (I<sub>14.1</sub>) , sebagai berikut:

*“Pelatihan ada sih palingan secara teori ajah, kalo training 4 hari, kalo penyandang cacat paling teori ajah” (wawancara/tanggal 1 April 2011 /wawancara dilakukan di halte Mangga Besar, Jakarta)*

Harusnya ada pelatihan khusus dengan menggunakan kursi roda misalnya, atau pelatihan cara memperlakukan penyandang tuna rungu wicara, itu kan sulit. Transjakarta bisa bekerjasama dengan organisasi penyandang cacat atau *trainer* khusus dalam mewujudkan pelayanan melalui hati nurani ini, seperti yang diungkapkan oleh Ketua Umum Himpunan Wanita Penyandang Cacat Indonesia (I<sub>10</sub>), beliau menuturkan sebagai berikut:

*“Harusnya ada pelatihan pegawai dalam menangani penyandang cacat karena ada treatment khusus terutama bagi pengguna kursi roda. Orang berbuat baik kan biasa lah, kaya nuntun tuna netra, bantu mendorong kursi roda atau sabar berbicara dengan tuna rungu, tapi good will nya tidak ada itu yang susah” (wawancara/tanggal 26 Mei 2011/wawancara dilakukan di kantor HWPCI, Jakarta)*

Kurangnya budaya tolong menolong pada rakyat Kota Jakarta juga menjadikan pelatihan ini wajib diadakan, seperti yang diungkapkan oleh Pengurus Harian Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (I<sub>7</sub>), beliau menyatakan sebagai berikut:

*“Saya kira standart nya tidak terpenuhi hal ini dikarenakan kultur Indonesia, mereka memang belum terbiasa untuk membantu sesama apalagi sesama yang kurang dalam arti fisiknya sehingga harus ada semacam pelatihan agar petugas terbiasa untuk cekatan menghadapi penyandang disabilitas ini” (wawancara/tanggal 27 Mei 2011/wawancara dilakukan di perpustakaan Yayasan lembaga Konsumen Indonesia, Jakarta)*

Berdasarkan penjelasan diatas menurut peneliti, Transjakarta belum memberikan sistem pelatihan yang baik terhadap pegawainya terutama dalam melayani penyandang cacat, mendahulukan penumpang prioritas memang mereka

mengerti namun cara memperlakukan mereka, cara bersikap dihadapan mereka, petugas transjakarta masih bingung, maka dari itu diperlukan pelatihan- pelatihan khusus bagi petugas transjakarta sebelum terjun ke lapangan.

#### **d. Perbaikan Berkelanjutan**

Pelanggan pada dasarnya juga belajar mengenali kebutuhan dirinya dari proses pelayanan yang ada. semakin baik mutu pelayanan akan menghasilkan pelanggan yang semakin sulit untuk dipuaskan karena tuntutan nya juga semakin tinggi dan kebutuhannya semakin meluas serta beragam.

Fenomena aksi – reaksi antara mutu layanan dan tuntutan pelanggan semacam ini akan terus bergulir, semakin lama semakin cepat. Fenomena ini telah memacu untuk mampu terus- menerus memperbaiki pelayanan. Transjakarta sebagai organisasi publik yang mengakomodir kepentingan transportasi banyak orang juga seharusnya selalu mengadakan perbaikan pada tiap tahunnya, namun fakta yang ada di lapangan adalah bahwa tren kinerja transjakarta semakin menurun hingga tahun ketujuh, hal ini dapat dilihat dari kualitas pelayanannya yang kian memburuk, dulu ketika tahun pertama busway kata sapaan pasti ada seperti kata selamat datang atau hati- hati dalam perjalanan, namun saat ini jarang terdengar. Hal ini diungkapkan oleh Pengurus Harian Yayasan Konsumen Indonesia(I<sub>7</sub>), berikut penuturan beliau:

*“Kinerja transjakarta dari tahun ke tahun saya lihat mengalami penurunan, hanya trend penumpang nya yang mengalami kenaikan” (wawancara/tanggal 27 Mei 2011/wawancara dilakukan di perpustakaan Yayasan lembaga Konsumen Indonesia, Jakarta)*

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Wakil Kepala Yayasan Pembinaan Anak Cacat (I<sub>11</sub>), berikut penuturan beliau:

*“Kalo kinerja biasa- biasa ya mba dari dulu, hanya awal- awalnya ajah bagus” (wawancara/tanggal 9 Juni 2011/wawancara dilakukan di kantor YPAC, Jakarta)*

Penumpang transjakarta juga merasakan hal yang sama, Dinta (I<sub>16,2</sub>) menyatakan sebagai berikut:

*“Kayanya kinerja gitu-gitu ajah deh dari awal, Cuma awal- awalnya ajah sih, karena busway basic need jadi kita butuh banget” (wawancara/tanggal 9 April 2011 /wawancara dilakukan di halte Kota, Jakarta)*

Transjakarta bekerjasama dengan pihak lain dalam merawat fasilitas yang ada, setiap tahun transjakarta memberikan tender kepada pihak manapun yang bersedia menjadi partner transjakarta dalam merawat fasilitas yang mereka punya, hal ini seperti yang diungkapkan oleh Manajer Sarana dan Prasarana (I<sub>1</sub>), berikut penuturan beliau:

*“Untuk perawatan projectnya kita tenderkan setiap tahun kadang juga enam bulan sekali, jadi semua yang rusak itu kita list kemudian dianggarkan dan kita tenderkan, yang menawar paling murah dia yang menang ya biasa lah tender” (wawancara/tanggal 3 Mei 2011/wawancara dilakukan di kantor manajer sarana prasarana BLU TransJakarta)*

Faktanya berdasarkan temuan peneliti, pada koridor ini terdapat fasilitas lift untuk penyandang cacat, yaitu terdapat di halte Sarinah, Tosari dan Stasiun Kota, namun sayangnya fasilitas tersebut kini tidak dapat digunakan lagi. Saat ini lift di halte Sarinah sudah menjadi barang rongsokan, digunakan oleh pedagang disiang hari dan digunakan oleh pengemis pada malam hari untuk tidur. Hal ini diakui oleh salah satu penumpang transjakarta, Dinta (I<sub>16,2</sub>), Yaitu:

*“..lift halte sarinah tuh kotoor banget, banyak gelandangannya kalo malem dan gelap banget, ga banget deh” (wawancara/tanggal 9 April 2011 /wawancara dilakukan di halte Kota, Jakarta)*

Lain halnya dengan lift halte Tosari dan Stasiun Kota yang kini sudah tidak berfungsi akibat dari tidak adanya budget dan misskoordinasi untuk pengantar listrik pada lift. Seperti yang diungkapkan oleh Staf Seksi Fasilitas Pendukung Bidang Manajemen Rekayasa Lalu Lintas Dishub Prov DKI Jakarta (I<sub>4</sub>). Berikut pernyataan beliau:

*“..Untuk pengadaan lift di halte sarinah waktu itu ada pihak ketiga, yang saat ini PT itu sudah tidak ada alias bubar, nama PT nya saat itu adalah PT Merah Putih. Lift nya sudah ada serah terima dengan dishub namun merk lift tersebut adalah merk lama sehingga dishub sulit untuk merawatnya dan spare part nya tidak ada di Indonesia. Lift halte tosari sendiri merknya adalah Mercedes, sempat berfungsi namun belum ada serah terima dari pihak ketiga yang mengadakan lift tersebut, yaitu gedung yang ada di sebelah halte tosari(City Tower) sehingga yah, dishub tidak dapat merawatnya” (wawancara/tanggal 25 Mei 2011/wawancara dilakukan di Kantor Dishub bagian MRL Prov DKI Jakarta )*

Hal ini juga didukung oleh pernyataan ketua Komisi B DPRD Provinsi DKI Jakarta (I<sub>5</sub>), yang menyatakan bahwa budget lah permasalahan utama tidak terawatnya fasilitas- fasilitas khusus penyandang cacat, berikut pernyataan beliau:

*“Uang masalahnya, dwitnya gada, jangan kan ngomongin transjakarta kamu liat aja sekolah banyak yang mau roboh..” (wawancara/tanggal 31 Maret 2011/wawancara dilakukan di Kantor DPRD Prov DKI Jakarta )*

Hal ini sangat disayangkan mengingat fungsi dari lift tersebut adalah untuk mengakomodir aksesibilitas penyandang cacat, bahkan penumpang normal pun bisa menggunakan lift ini. Lemahnya koordinasi dan sikap saling menyalahkan oleh dinas terkait menimbulkan kerugian yang luar biasa baik moril maupun materil atas kerusakan fasilitas untuk penumpang berkebutuhan khusus ini.



**Gambar 4.9**  
**Fasilitas Lift Penyandang Disabilitas**  
**Lokasi: Halte Tosari, Halte Kota dan Halte Sarinah**  
**Sumber: Peneliti 29 Maret 2011**

Koridor 1 ini amat istimewa karena selain koridor yang pertama kali diluncurkan, koridor 1 ini juga menyediakan akses Terowongan Penyebrangan Orang (TPO) yang berada di halte Kota. Pembangunan terowongan ini menghabiskan rupiah yang tidak sedikit, namun saat ini keadaan TPO tersebut tidak lagi seindah pembangunan awalnya. Saat ini air mancurnya sudah tidak berfungsi, toiletnya kotor dan lift nya mati, sehingga penyandang cacat pengguna kursi roda tidak dapat akses halte ini. Selain itu, taman yang ada disekitar halte ini tandus sehingga memberikan kesan kumuh. Setelah dikonfirmasi ke pihak transjakarta ternyata perawatan fasilitas tersebut bukan menjadi kewenangan transjakarta, seperti yang diungkapkan oleh Asisten Manajer Humas BLU Transjakarta (I<sub>2</sub>), sebagai berikut:

*“Kalo untuk yang di halte Kota itu kewenangan dishub dan dinas pertamanan yang ngurusin tamannya” (wawancara/tanggal 29 April 2011/wawancara dilakukan Ruang rapat BLU Transjakarta)*

Hal serupa juga diungkapkan oleh konsultan BLU Transjakarta, *International Transportation for Development Policy (I<sub>9</sub>)*, yaitu:

*“Kalo untuk taman, kenapa si taman di stasiun kota yang ada di koridor 1 itu ga keurus, karena ya bukan kewenangan Transjakarta itu kewenangan Dinas Pertamanan” (wawancara/tanggal 20 Mei 2011 /wawancara dilakukan di ruang rapat ITDP)*

Fasilitas yang tidak terawat tersebut dikarenakan pemerintah tidak punya *budget* lebih untuk memperbaiki fasilitas tersebut, hal ini seperti yang dikemukakan oleh Staf Seksi Fasilitas Pendukung Bidang Manajemen Rekayasa Lalu Lintas Dishub Prov DKI Jakarta (I<sub>4</sub>), beliau menuturkan:

*“Aksesibilitas penyandang cacat itu tidak murah, butuh dana yang banyak sedangkan yang diurus oleh pemerintah Jakarta sendiri banyak bukan hanya akses penyandang cacat saja akan tetapi ada pendidikan, kesehatan dll Kami, dishub menganggarkan dana akan tetapi realisasinya yaah begitu.” (wawancara/tanggal 25 Mei 2011/wawancara dilakukan di Kantor Dishub bagian MRL Prov DKI Jakarta )*

Pernyataan Staf Seksi Fasilitas Pendukung Bidang Manajemen Rekayasa Lalu Lintas Dishub Prov DKI Jakarta diperkuat oleh pernyataan Ketua Komisi B DPRD Provinsi DKI Jakarta (I<sub>5</sub>), berikut pernyataan beliau:

*“Uang masalahnya, dwitnya gada, jangan kan ngomongin transjakarta kamu liat aja sekolah banyak yang mau roboh, kamu mainnya di thamrin sudirman sii, skripsi kamu adalah skripsi buat Negara kaya, di Jakarta mah standarnya bisa jalan ajah uda bagus” (wawancara/tanggal 31 Maret 2011/wawancara dilakukan di Kantor DPRD Prov DKI Jakarta )*

Berdasarkan penjelasan diatas menurut peneliti, kinerja transjakarta koridor 1 ( Blok M- Kota) tidak ada peningkatan dan inovasi, cenderung monoton bahkan menurun, tingginya *demand* penumpang yang juga pastinya menuntut

peningkatkan standart pelayanan tidak diikuti oleh fasilitas yang memadai dan sumberdaya manusia yang professional sehingga transjakarta terkesan begitu-begitu saja tidak ada perubahan. Peneliti juga menemukan adanya kerumitan birokrasi yang dihadapi oleh pihak transjakarta dalam mengadakan perbaikan fisik atau infra struktur transjakarta karena bukan kewenangan pihak transjakarta, namun keberadaannya sangat penting bagi kualitas pelayanan transjakarta seperti taman, jalan busway, lift, jembatan penyebrangan orang dan lain- lain.

#### **e. Pemberdayaan Pelanggan**

Memberdayakan pelanggan berarti menawarkan jenis- jenis layanan yang dapat digunakan sebagai sumberdaya atau perangkat tambahan oleh pelanggan. Pada koridor ini terdapat beberapa program pemberdayaan seperti kerja sama antara city tower dengan Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta dalam pembuatan lift halte tosari, kemudian pihak PT merah putih dalam pembuatan lift halte sarinah.

Jak card sebagai alat bantu bayar yang memudahkan pengguna transjakarta dalam bertransaksi (lihat Gambar 4.4) dapat juga digunakan pada koridor ini. Pengguna transjakarta juga dapat membeli minuman dingin di halte- halte tertentu dalam mesin pendingin cocacola. Pada koridor ini transjakarta juga bekerja sama dengan detik com dalam mengumumkan jam malam koridor ini (lihat Tabel 4.4). sering pula diadakan wisata busway, seperti penuturan Humas transjakarta (I<sub>2</sub>), yaitu:

*“Waktu itu ada komunitas pembaca tintin naik busway kita serve dengan cocacola, dari gelora bung karno sampai karet, dari karet mereka naik sepeda, biasanya kita sosialisasi via web, anak- anak suara transjakarta tuh sering ikut.” (wawancara/tanggal 29 April 2011/wawancara dilakukan Ruang rapat BLU Transjakarta)*

Kegiatan seperti wisata busway atau temu pelanggan sangat baik, namun sayangnya sosialisasi dari kegiatan ini masih belum maksimal, masih banyak

penumpang yang tidak tergabung dalam suara transjakarta atau info busway yang belum mengetahui adanya kegiatan tersebut bahkan petugas pun tidak tahu, seperti penuturan penumpang transjakarta Dita (I<sub>17,1</sub>), yaitu:

*“Emang ada ya kak?aku malah ga tau” (wawancara/tanggal 13 April 2011 /wawancara dilakukan di halte Green Garden)*

Berdasarkan penjelasan diatas menurut peneliti program pemberdayaan pelanggan pada koridor ini cukup baik dapat dilihat dari usaha pemerintah daerah dalam mewujudkan akses lift bagi penyandang cacat, walaupun saat ini lift tersebut rusak, selain itu jak card dan cocacola yang juga memudahkan pelanggan berjalan baik pada koridor ini, sering kali ada wisata busway ke kota tua yang diselenggarakan oleh pihak lain seperti Yayasan Pembinaan Anak Cacat, namun sayangnya terkadang kegiatan semacam ini masih kurang tersosialisasi dengan baik sehingga penumpang yang lain tidak mengetahui bahwa ada program semacam temu pelanggan atau wisata busway.

## **2. Koridor 2 (Harmoni-Pulo Gadung)**

Koridor ini mulai beroperasi pada 15 Januari 2006 dimana launchingnya berbarengan dengan koridor 3. Koridor 2 melayani rute dari Pulo Gadung menuju Harmoni. Sejak tanggal 20 Mei 2011 koridor 2 bergabung dengan koridor 3 ini telah mengoperasikan jam malam yaitu hingga pukul 23.00 WIB. Tidak semua halte akan dioperasikan pada jam malam ini hanya 19 dari 22 halte yang akan dioperasikan.

Jam pelayanan terakhir di loket di Halte Pulo Gadung sampai dengan Kalideres, sebagai berikut :

**Tabel 4.7**  
**Waktu Tutup Locket Koridor 2 dan 3**  
**Waktu Tutup Locket Transfer Koridor 2-3**

Pulo gadung	23.00 WIB
Pulomas	23.06 WIB
Cempaka Timur	23.10 WIB
Rs Islam	23.11 WIB
Rawa Selatan	23.14 WIB
Senen	23.17 WIB
Gambir	23.24 WIB
Juanda	23.28 WIB
Harmoni	23.06 WIB
Rs.Sumber Waras	23.25 WIB
Grogol 1	23.24 WIB
Jelambar	23.22 WIB
Indosiar	23.20 WIB
Jembatan Gantung	23.15 WIB
Jembatan Baru	23.11 WIB
Rawa Buaya	23.10 WIB
Pesakih	23.07 WIB
Kalideres	23.00 WIB
Kwitang	23.42 WIB

*Sumber: Peneliti 2011*

Bus yang beroperasi pada koridor ini dioperasikan oleh PT Trans Batavia yang semuanya merupakan *single bus*. Busnya memiliki tipe Daewoo berwarna biru putih dan abu- abu. Untuk pelayanan koridor 2 kendaraan/bus berasal dari pool Perintis Kemerdekaan. Sistem pelayanannya adalah *insidental*, artinya bisa melayani koridor maupun gabungan koridor lainnya jika diperlukan/ dibutuhkan dan ini berlaku pada semua koridor.

Koridor ini memiliki panjang rute 14 km dan jarak rata- rata antara halte 700-800m, melewati halte- halte sebagai berikut:

**Tabel 4.8**

## Halte Koridor 2

No	Halte	Akses					Transit
		JPO (Ramp)	JPO (Tangga)	JPO (Ramp- Tangga)	Zebra Cross	T P O	
1	Harmoni			√			Koridor 1,3 dan 8
2	Balai Kota				√		
3	Gambir 2				√		
4	Kwitang				√		
5	Central Senen		√				Koridor 5
6	Galur		√				
7	Rawa Selatan		√				
8	Pasar Cempaka Putih			√			
9	Cempaka Tengah			√			
10	Rs Islam			√			
11	Cempaka Timur	√					Koridor 10
12	Pedongkelan	√					
13	Asmi	√					
14	Pulomas	√					
15	Bermis	√					Koridor 4 (khusus siang hingga pukul 22.00)
16	Pulo Gadung				√		
17	Atrium		√				
18	RSPAD				√		
19	Deplu				√		
20	Gambir 1				√		
21	Istiqlal				√		
22	Djuanda				√		
23	Pecenongan				√		

Sumber:Peneliti 2011

Pada koridor ini dibuat juga beberapa rute alternatif yaitu rute Pulo Gadung – Kalideres yang menggabungkan koridor 2 dan koridor 3, rute ini dibuat untuk mengurangi transfer pada halte harmoni. Ada 25 bus yang beroperasi pada hari kerja dan 30 bus pada hari libur, selain itu ada juga rute Pulo Gadung- Bunderan Senayan yang hanya ada pada hari kerja, hanya ada 6 bus yang beroperasi pada rute ini.

#### **a. Mendahulukan Pelanggan**

Berdasarkan wawancara peneliti dengan pegawai transjakarta baik On Board, Barrier, Pramudi, Patroli maupun penumpang transjakarta mereka mengetahui dengan baik mengenai penumpang prioritas ini, sebab sosialisasinya amat baik dengan ditempelkan stiker penumpang prioritas di setiap bus dan peringatan untuk mendahulukan penumpang prioritas hampir di setiap halte (lihat Gambar 4.6)

Pada koridor ini jarang sekali ditemukan penumpang penyandang cacat, hanya beberapa saja yang biasanya naik dari halte Rs. Islam, seperti yang dituturkan oleh *Onboard* Koridor 2 (I<sub>13.2</sub>), yaitu:

*“Kalo dikoridor 2 jarang mba penyandang cacat paling ada dari halte rumah sakit islam ajah, tuna netra” (wawancara/tanggal 5 April 2011 /wawancara dilakukan di bus TB 003 )*

Hal serupa juga dituturkan oleh *Barrier* Rs Islam (Koridor 2) (I<sub>14.2</sub>), yaitu:

*“Ada mbak tuna netra 5 orang, yang duanya suami istri biasanya mereka udah apal lewat- lewatnya..”(wawancara/tanggal 5 April 2011 /wawancara dilakukan di halte Rs.Islam )*

Biasanya penyandang cacat atau penumpang prioritas lainnya naik dari tempat penurunan. Ketika penumpang yang ada di dalam bus itu turun maka naik lah penumpang prioritas dari tempat penurunan ini sehingga penumpang prioritas

tidak harus mengantri dan berdesak-desakan bersama penumpang biasa, di dalam bus pun jika memang sangat penuh atau tidak ada tempat duduk maka *On Board* meminta penumpang lain untuk memberikan kursinya bagi penumpang prioritas ini. Hal ini seperti yang diutarakan oleh ibu Tanti (I<sub>16,2</sub>), beliau menuturkan:

*"Biasanya penumpangnya yang malah ngertiin sih mba, atau petugasnya yang bilang kasih duduk sama penumpang prioritas" .."(wawancara/tanggal 5 April 2011 /wawancara dilakukan di halte Rs.Islam )*

Berdasarkan pada penjelasan diatas menurut peneliti petugas dan penumpang biasa/normal sudah paham mengenai siapa penumpang prioritas dan bagaimana *treatmentnya* atau cara memperlakukan mereka. Pada umumnya Penumpang biasa mengerti dan bersedia memberikan kursinya untuk penumpang yang membutuhkan walau terkadang masih ada penumpang yang belum memiliki kesadaran untuk memberikan kursinya bagi penumpang prioritas.

#### **b. Sistem yang Efektif**

Sebuah proses pelayanan perlu dilihat sebagai sebuah sistem yang halus (*Soft system*) yaitu sebuah tatanan yang mempertemukan manusia satu dengan manusia lainnya. Pertemuan semacam itu tentu melibatkan sentuhan- sentuhan emosi, perasaan, harapan, keinginan, harga diri, penilaian, sikap dan perilaku. Agar berhasil merebut hati pelanggan maka proses pelayanan ini harus berjalan secara efektif, artinya mengungkit munculnya kebanggaan terhadap diri petugas dan membentuk citra positif di mata pelanggan.

Pelayanan juga perlu dilihat sebagai sebuah sistem yang nyata (*Hard System*), yaitu tatanan yang memadukan hasil- hasil kerja dari berbagai unit dalam organisasi. Perpaduan ini harus terlihat sebagai sebuah proses pelayanan yang berlangsung dengan tertib dan lancar di mata pelanggan. Dari segi desain dan pengembangannya, setiap pelayanan selayaknya memiliki prosedur yang memungkinkan perpaduan hasil kerja ini dapat mencapai batas maksimum, yang dapat menjadi pendukung pada sistem ini adalah perangkat keras/fisik seperti sarana dan prasarana, infrastruktur dan fasilitas.

Pada kategori ini peneliti memberi perhatian yang berbeda terhadap *Soft System* dan *Hard System* dan akan membahasnya satu persatu.

#### *I. Soft System*

Seperti yang telah dijelaskan oleh peneliti pada koridor 1 bahwa transjakarta memiliki system 4S (Senyum, Sapa, Sabar, Sopan), namun implementasinya pada koridor 2 (Harmoni- Pulo Gadung) ini amat rendah terbukti dari sikap petugas yang kurang ramah terutama saat *peak hour*. Hal ini sesuai dengan perkataan seorang penumpang transjakarta yang bernama Dinta (I<sub>16,2</sub>), yaitu:

*“Kadang pada jutek sih nda, apalagi kalo udah crowded n malem.”  
(wawancara/tanggal 9 April 2011 /wawancara dilakukan di halte Kota, Jakarta)*

Peneliti juga mewawancarai petugas dan menanyakan perihal keramahan ini untuk mengetahui faktor yang menyebabkan hal ini dapat terjadi padahal jelas-jelas moto 4 S tersebut ada kata “Senyum” dan “Sapa” yang menjadi akar dari keramahan. Berikut pernyataan on board koridor 2(I<sub>13,2</sub>):

*"Kalo sampe ada yang kurang ramah itu karena ramai soalnya biasanya ikutan pusing juga mba" (wawancara/tanggal 5 April 2011 /wawancara dilakukan di bus TB 003 )*

Peristiwa ini dapat terjadi selain karena rendahnya kedisiplinan petugas transjakarta juga karena rendahnya pengawasan dari atasan transjakarta khususnya masalah 4 S ini. Keramahan juga harus dimiliki oleh pramudi transjakarta karena pramudi juga termasuk *frontliner* atau petugas garda depan transjakarta yang membentuk citra transjakarta. Permasalahan yang sering terjadi adalah seringkalinya terdapat *gap* yang cukup jauh antara bus dan halte, sehingga membuat penumpang khususnya penyandang cacat kesulitan dalam mengakses bis. Seorang penyandang tuna netra yang bernama Marsa pernah terperosok diantara gap tersebut, dan sempat menjadi headline news di media cetak, hal ini juga diakui oleh ibu Ariani, Ketua Umum Himpunan Wanita Penyandang Cacat Indonesia (I<sub>10</sub>), beliau menuturkan:

*"Waktu itu pernah ada tuna netra yang jatuh, namanya Marsa jatuh karena ada jarak antara bus dan halte kan membahayakan," (wawancara/tanggal 26 Mei 2011/wawancara dilakukan di kantor HWPCI, Jakarta)*



**Gambar 4.10**  
**Gap Platform**  
**Sumber:Peneliti 7 April 2011**

Pada koridor ini Gap biasa yang sering diberikan pramudi tidak tanggung-tanggung bahkan sampai 20 cm hingga 50 cm. Adanya gap ini dikarenakan dari personal pramudinya atau bisa juga karena infrastrukturnya kurang memadai, hal ini seperti yang dikatakan oleh Asisten Manajer Humas BLU Transjakarta (I<sub>2</sub>), beliau menuturkan:

*“Masalah gap di halte tu ada banyak faktor ada yang karena pramudinya tapi ada juga hambatan karena infrastrukturnya” (wawancara/tanggal 29 April 2011/wawancara dilakukan Ruang rapat BLU Transjakarta)*

Berdasarkan penjelasan diatas, menurut peneliti penerapan system 4 S juga tidak mampu secara maksimal diterapkan pada koridor ini, terlebih pramudi Trans Batavia yang tidak mampu meminimalisir gap antara bus dan halte karena hal tersebut sangat membahayakan penumpang.

#### *1. Hard System*

Transjakarta sudah di disain sejak awal untuk memenuhi kebutuhan penyandang cacat atau ramah penyandang cacat. Jika membicarakan aksesibilitas, berarti patut diperhitungkan bagaimana cara penyandang cacat mengakses dari luar halte kemudian masuk halte hingga menaiki bus. Aksesibilitas sebelum memasuki halte adalah trotoar, trotoar yang ada sepanjang jalan di koridor 2 (Harmoni- Pulo Gadung) jauh dari kata layak terutama bagi penyandang cacat dan pengguna kursi roda. Tidak ada *tack tile* dan kelandaian pada trotoar bahkan banyak digunakan oleh pedagang kaki lima dan tempat pangkalan ojek di sepanjang jalan halte Galur hingga halte Pulomas.

Aksesibilitas saat menuju halte adalah Jembatan Penyebrangan, Zebra Cross, atau Terowongan Penyebrangan. Akses yang banyak terdapat pada

Transjakarta adalah Jembatan Penyebrangan Orang yang istimewa dari jembatan penyebrangan orang yang dibuat oleh Dishub DKI Jakarta untuk akses Transjakarta adalah jembatan penyebrangan orang dengan ramp yang dapat mempermudah akses penyandang cacat, khususnya pengguna kursi roda, namun seperti yang peneliti jelaskan di Koridor 1 (Blok M- Kota) ramp tersebut sama sekali tidak akses bagi pengguna kursi roda, bahkan pada koridor ini peneliti menemukan banyak sekali tukang ojek yang hilir mudik mengantarkan penumpang melalui jembatan ini, bukan hanya tukang ojek akan tetapi masyarakat sekitar juga suka menggunakannya dengan dalih menghemat waktu dan malas memutar karena akan menemukan kemacetan jika mereka memutar. Hal ini mengakibatkan kerusakan pada Jembatan, selain itu juga mengganggu orang yang ingin menyebrang. Adapun kejadian ini banyak terdapat di halte Asmi, Pulomas dan Bermis.



**Gambar 4.11**  
**Jembatan Penyebrangan Ojek**  
**Lokasi: Halte Asmi**  
**Sumber: Peneliti 23 Maret 2011**

Akses selanjutnya adalah memasuki halte. Akses memasuki halte yang juga sulit karena adanya mesin tiket elektronik yang tidak berfungsi alias rusak. Tuna

netra yang belum terbiasa menggunakan busway terkadang menabrak mesin ini. Pengguna kursi roda bahkan harus diangkat atau dibopong agar dapat memasuki halte, hal ini sangat merepotkan dan jelas tidak aksesibel.

Akses berikutnya adalah menunggu bis, hal yang biasanya menjadi keluhan pengguna transjakarta adalah waktu tunggu bis selanjutnya atau biasa disebut dengan *Headway*. *Headway* yang terjadi pada koridor 2 (Harmoni- Pulo Gadung) berkisar antara 15 menit hingga 30 menit, sangat lama dan sangat jauh dari target 5 hingga 10 menit pada rencana operasional Trans Batavia, hal ini terjadi karena bahan bakar bus dengan inisial TB ini berbahan bakar Gas, sehingga harus menunggu lama di SPBBG yang terbatas.

Akses selanjutnya adalah akses menuju bis, seperti yang pernah peneliti ulas pada ulasan sebelumnya untuk menuju bis itu biasanya ada *gap platform*, yaitu gap antara bis dan halte sekitar 20 cm atau bis tidak sejajar dengan halte (lihat Gambar 4.10) seperti yang peneliti jelaskan pada ulasan sebelumnya bahwa gap terjadi karena dua hal, yaitu personalitas pramudi (*human error*) dan kesalahan pada infra struktur (lihat pada Gambar 4.8)

Transjakarta juga sudah menyiasati dengan *rubber* (lihat Gambar 4.10) yang mana pada awalnya harapan pihak transjakarta bahwa *gap* yang ada bisa diminimalisir dengan *rubber*, namun *gap* yang sudah ada saja sudah 20 cm, sama sekali tidak menyentuh *rubber*, amat jauh. Alternatif lain adalah memberikan *platform* tambahan atau semacam belalai gajah pada bus yang biasa di temukan di Negara- Negara maju, hal ini seperti penuturan pengurus Harian Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (1<sub>7</sub>), yaitu:

*“Di Sydney ada bis yang ketika berhenti di halte dia mengeluarkan semacam belalai kecil yang langsung tersambung dengan trotoar, jadi pas sekali antara trotoar dengan belalai kecil itu, sehingga pengguna kursi roda tersebut dapat langsung turun tanpa perlu dibimbing oleh orang lain, di bisnya pun ada ruang terbuka untuk pengguna kursi roda sehingga dia bisa leluasa masuk tanpa diperhatikan orang lain.” (wawancara/tanggal 27 Mei 2011/wawancara dilakukan di perpustakaan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia )*

Jika membicarakan *platform* tambahan berarti yang harus dipertimbangkan adalah *bus spec*. Hal ini pernah dipertimbangkan oleh Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta untuk membuat bus yang canggih, akan tetapi hambatannya adalah industri manufaktur di Indonesia tidak ada yang sanggup membuatnya, sedangkan untuk mengambil dari luar negeri di butuhkan budget lebih dan terhambat oleh regulasi negeri sendiri, hal ini dipaparkan oleh staff *International Transportation for Development Policy (I<sub>9</sub>)*, yaitu:

*“Saat ini kita sedang melakukan perbaikan bus spec itu tapi ada beberapa kendala, kadang orang suka mikir itu transjakarta kenapa harus bolak2 ngisi BBG kenapa ga digedein ajah tangkinya, ya kan?atau gap nya gede kenapa ga dikasi tambahan semacam belalai gajah agar pengguna kursi roda bisa masuk, komponen- komponen tersebut tidak ada karena produktivitas industry kita terbatas disini manufaktur yang bisa bikin bus gandeng itu Cuma satu yaitu komodo, kebayang kan?1 tahun dikasih 60 bis mampu ga..kapasitas industry kita seperti apa. Dulu itu sempet dikompromikan jadi bikin spec, specnya itu bagus, tapi ternyata diindonesia blm ada teknologi itu, nah lo ini gimana harus import, kalo import larinya ke biaya, biayanya mahal. Karena itu kalo ada komponen aksesibilitas tidak masuk, tangki bis masih segitu soalnya tangki BBG komposit(lebih ringan dua kali lipat dari yang biasa) di Indonesia itu belum ada mereka masih pake tangki metal. Sebenarnya industry Indonesia belum mampu, untuk bikin pintu yang otomatis ga ada yang bisa, koridor 9 itu cina yang buat.” (wawancara/tanggal 20 Mei 2011 /wawancara dilakukan di ruang rapat ITDP)*

Akses selanjutnya setelah masuk ke dalam bis adalah audiovisual, berdasarkan data observasi peneliti Sistem Audiovisual yang ada di koridor 2 sebagai berikut:

**Tabel 4.9**  
**Audiovisual Koridor 2**

No	Bus	Tanggal	Pukul	Audiovisual
1	TB 003	26 April 2011	11.46 WIB	Mati
2	TB 005	26 April 2011	12.15 WIB	Mati
3	TB 081	26 April 2011	12.45 WIB	Mati
4	TB 077	26 April 2011	13.10 WIB	Mati
5	TB 024	26 April 2011	14.00 WIB	Mati

*Sumber: Peneliti 2011*

Ada lima bus yang peneliti naiki dalam satu hari namun pada waktu yang berbeda dari lima bus yang peneliti naiki ternyata audiovisualnya mati semua dan hampir semua berdalih rusak dan display tidak sesuai dengan halte yang ada. Hal ini juga disepakati dengan salah satu penumpang setia koridor 2 yaitu ibu Tanti (I<sub>16.2</sub>):

*“Audiovisualnya juga ga pernah nyala kan kasian yang ga pernah naik busway” (wawancara/tanggal 5 April 2011 /wawancara dilakukan di halte Rs.Islam )*

Berdasarkan penjelasan diatas menurut peneliti Aksesibilitas Penyandang Cacat Fisik (Difabel) Pada Sarana Layanan Transjakarta adalah buruk. *Pertama*, akses trotoar yang sama sekali tidak ramah terhadap penyandang disabilitas. *Kedua*, akses jembatan penyebrangan, akses jembatan penyebrangan terutama jembatan penyebrangan dengan ramp tidak dapat diakses sama sekali oleh pengguna kursi roda bahkan malah disalahgunakan menjadi jembatan penyebrangan ojek. *Ketiga*, akses memasuki halte yang juga sulit karena adanya mesin tiket elektronik yang tidak berfungsi alias rusak. Tuna netra yang belum terbiasa menggunakan busway terkadang menabrak mesin ini. Pengguna kursi

roda bahkan harus diangkat atau dibopong agar dapat memasuki halte, hal ini sangat merepotkan dan jelas tidak aksesibel.

*Keempat*, headway yang sangat lama berkisar antara 15 menit hingga 30 menit. *Kelima*, gap platform yang sangat jauh bahkan mencapai 50 cm. *Keenam*, sistem audiovisual yang bobrok. kadang hidup namun sering pula mati. Kerusakan yang ada tidak segera diperbaiki, padahal pada rencana operasi yang dibuat oleh transjakarta mewajibkan setiap pramudi menyalakan sistem pengeras suara dan visual yang telah disediakan sebelumnya. Hal ini membuat tuna netra dan tuna rungu kesulitan dalam mengakses sedang berada di halte mana mereka saat itu.

### **c. Melayani dengan Hati Nurani**

Sebaik apapun desain dan prosedur sebuah pelayanan, akhirnya tetap para petugas pelayanan yang harus berhadapan muka secara langsung dengan para pelanggan. Saat- saat terjadinya transaksi antar manusia seperti ini sangat berharga. Penilaian pelanggan terhadap mutu pelayanan biasanya terjadi ketika mereka bertemu muka langsung dengan petugas pelayanan.

Dalam transaksi tatap muka dengan pelanggan, yang utama adalah keaslian sikap dan perilaku sesuai dengan hati nurani kita, kategori ini sebenarnya sangat mendekati dengan *soft system*, namun pada kategori ini dibahas lebih jauh. Moto transjakarta yang menggunakan moto 4 S(Senyum, Sabar,Sapa,Sopan) secara tidak langsung mengharuskan petugas untuk melayani dengan hati nurani.

Untuk mewujudkan pelayanan dengan hati nurani masuk ke dalam sistem, maka harus ada pelatihan khusus bagi petugas. Transjakarta selalu mengadakan pelatihan kepada setiap pegawai yang baru masuk dan mengadakan pelatihan

enam bulan sekali khusus Barrier, namun pelatihan yang dilaksanakan oleh pegawai transjakarta ini hanyalah secara teoritis, tidak ada pelatihan khusus dalam menangani penyandang cacat, sedangkan penyandang cacat khususnya pengguna kursi roda membutuhkan penanganan khusus, *skill* ini yang tidak dimiliki oleh petugas transjakarta, hal ini seperti yang dikatakan oleh on Board koridor 2 (I<sub>13,2</sub>) sebagai berikut:

*"Kalo melayani penyandang cacat ya secara hati nurani ajah, pelatihannya secara teori, kalo yang praktek langsung ya blm pernah mba"*  
(wawancara/tanggal 5 April 2011 /wawancara dilakukan di bus TB 033)

Petugas bus dan petugas halte hanya mengetahui bahwa penyandang cacat ini merupakan salah satu dari penumpang prioritas yang harus didahulukan sedangkan untuk memperlakukan penyandang cacat itu tidak sembarangan misalnya pengguna kursi roda harus didorong saat akan menaiki ramp, ditempatkan ditempat khusus yang tidak mengganggu jalannya pelayanan karena kursi roda membutuhkan ruang yang cukup besar atau tuna netra yang harus dituntun saat menaiki bus, bagi pegawai baru yang belum berpengalaman menghadapi penyandang cacat tidak menutup kemungkinan akan terjadi miskomunikasi dengan penyandang cacat yang nantinya akan memperburuk citra transjakarta.

Harusnya ada pelatihan khusus dengan menggunakan kursi roda misalnya, atau pelatihan cara memperlakukan penyandang tuna rungu wicara, itu kan sulit. Transjakarta bisa bekerjasama dengan organisasi penyandang cacat atau *trainer* khusus dalam mewujudkan pelayanan melalui hati nurani ini, seperti yang

diungkapkan oleh Ketua Umum Himpunan Wanita Penyandang Cacat Indonesia(I<sub>10</sub>), beliau menuturkan sebagai berikut:

*“Harusnya ada pelatihan pegawai dalam menangani penyandang cacat karena ada treatment khusus terutama bagi pengguna kursi roda. Orang berbuat baik kan biasa lah, kaya nuntun tuna netra,bantu mendorong kursi roda atau sabar berbicara dengan tuna rungu, tapi good will nya tidak ada itu yang susah” (wawancara/tanggal 26 Mei 2011/wawancara dilakukan di kantor HWPCI,Jakarta)*

Kurangnya budaya tolong menolong pada rakyat Kota Jakarta juga menjadikan pelatihan ini wajib diadakan, seperti yang diungkapkan oleh Pengurus Harian Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (I<sub>1</sub>), beliau menyatakan sebagai berikut:

*“Saya kira standart nya tidak terpenuhi hal ini dikarenakan kultur Indonesia, mereka memang belum terbiasa untuk membantu sesama apalagi sesama yang kurang dalam arti fisiknya sehingga harus ada semacam pelatihan agar petugas terbiasa untuk cekatan menghadapi penyandang disabilitas ini” (wawancara/tanggal 27 Mei 2011/wawancara dilakukan di perpustakaan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia )*

Berdasarkan penjelasan diatas menurut peneliti Transjakarta belum memberikan sistem pelatihan yang baik terhadap pegawainya terutama dalam melayani penyandang cacat, mendahulukan penumpang prioritas memang mereka mengerti namun cara memperlakukan mereka, cara bersikap dihadapan mereka, petugas transjakarta masih bingung, maka dari itu diperlukan pelatihan- pelatihan khusus bagi petugas transjakarta sebelum terjun ke lapangan. Mengundang *trainer* yang sangat mengerti mengenai penyandang cacat ataupun ibu hamil dan anak-anak atau praktek langsung dengan pengguna kursi roda atau tuna netra dalam pelatihan awal sehingga moto 4S yang diterapkan dalam sistem dapat bukan saja

dijalankan melainkan dimengerti oleh hati nurani petugas. Menjadi hal yang sangat konyol jika pegawai transjakarta memarahi anak kecil saat tidak sengaja makan atau minum di dalam bis, atau membiarkan seorang ibu hamil atau penyandang cacat kesulitan mencari tempat duduk sehingga pelatihan menjadi hal mutlak yang perlu diperhatikan pihak manajemen transjakarta agar profesionalisme kerja dimulai dari pertama terjun di lapangan.

#### **d. Perbaikan Berkelanjutan**

Pelanggan pada dasarnya juga belajar mengenali kebutuhan dirinya dari proses pelayanan yang ada. Semakin baik mutu pelayanan akan menghasilkan pelanggan yang semakin sulit untuk dipuaskan karena tuntutan mereka juga semakin tinggi dan kebutuhannya semakin meluas serta beragam.

Fenomena aksi – reaksi antara mutu layanan dan tuntutan pelanggan semacam ini akan terus bergulir, semakin lama semakin cepat. Fenomena ini telah memacu untuk mampu terus- menerus memperbaiki pelayanan. Untuk mengadakan sebuah perbaikan yang berkelanjutan dibutuhkan system evaluasi dan koordinasi yang baik. Transjakarta juga memiliki *system reward*, atau pemberian penghargaan kepada frontliner yang berprestasi, biasanya pegawai kantor melakukan inspeksi secara diam- diam. Hadiahnya biasanya berupa kenaikan jabatan, hal ini seperti diutarakan oleh barier Rs Islam(I<sub>14,2</sub>), berikut penuturannya:

*“Kalo yang dapet penghargaan gitu biasanya naik jabatan mba, yang nentuin orang kantor” (wawancara/tanggal 5 April 2011 /wawancara dilakukan di halte Rs.Islam )*

Sistem kerja transjakarta memiliki dua *shift*, *shift 1 stand by* mulai pukul 4 .00 WIB untuk *On Board* dan 4.30 WIB untuk *Barier*, *shift 2* mulai *stand by* pukul

12.30 WIB Biasanya *Onboard* melaksanakan evaluasi sambil *briefing* setiap sebelum mulai *shift*, kalau *Barier* tidak ada *briefing*, melainkan *stand by* dihalte dan mengambil modal untuk kembalian. Transjakarta sendiri sebenarnya sudah memiliki standart prosedur minimum namun belum di tanda tangani gubernur, hal ini sesuai dengan pernyataan Asisten Manajer Kepegawaian (I<sub>3</sub>), beliau menuturkan:

*“SPM secara jelasnya dan resmi itu belum di tanda tangani oleh gubernur dan sepertinya tidak akan di tandatangani” (wawancara/tanggal 29 April 2011/wawancara dilakukan di ruang rapat BLU Transjakarta)*

Hal senada pun dituturkan oleh staff *International Transportation for Development Policy*(I<sub>9</sub>), yaitu:

*“ITDP sendiri benar menyumbang SPM, tapi SPMnya belum ditandatangani gubernur, karena selama system transportasi Indonesia masih begini maka saya rasa SPM tidak akan ditanda tangani sebab jika ada SPM maka traja bisa dituntut pelanggan, jdi SPM buat orang dalem aja” (wawancara/tanggal 20 Mei 2011 /wawancara dilakukan di ruang rapat ITDP)*

Berdasarkan petikan wawancara tersebut transjakarta ternyata sudah memiliki Standart Prosedur Minimum namun belum juga ditandatangani oleh Gubernur karena pelanggan nantinya mempunyai kekuatan hukum untuk menuntut transjakarta jika tidak sesuai standard yang ada sehingga Standard Operasional Minimum hanya diketahui oleh pihak BLU transjakarta saja. Sebuah pelayanan harus memiliki standard yang wajib diketahui oleh pelanggan agar pelanggan dan pihak yang memberi pelayanan dapat menjalin komunikasi hingga dapat melakukan perbaikan yang berkelanjutan.

Transjakarta sebagai organisasi publik yang mengakomodir kepentingan transportasi banyak orang juga seharusnya selalu mengadakan perbaikan pada tiap

tahunnya, namun fakta yang ada di lapangan adalah bahwa tren kinerja transjakarta semakin menurun hingga tahun ketujuh, hal ini dapat dilihat dari kualitas pelayanannya yang kian memburuk, dulu ketika tahun pertama busway kata sapaan pasti ada seperti kata selamat datang atau hati-hati dalam perjalanan, namun saat ini jarang terdengar. Hal ini diungkapkan oleh Pengurus Harian Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia(I<sub>5</sub>), berikut penuturan beliau:

*“Kinerja transjakarta dari tahun ke tahun saya lihat mengalami penurunan, hanya trend penumpangnya yang mengalami kenaikan” (wawancara/tanggal 27 Mei 2011/wawancara dilakukan di perpustakaan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia )*

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Wakil Kepala Yayasan Pembinaan Anak Cacat(I<sub>11</sub>), berikut penuturan beliau:

*“Kalo kinerja biasa-biasa ya mba dari dulu, hanya awal-awalnya ajah bagus” (wawancara/tanggal 9 Juni 2011/wawancara dilakukan di kantor YPAC, Jakarta)*

Penumpang transjakarta juga merasakan hal yang sama, Dinta (I<sub>16,2</sub>) menyatakan sebagai berikut:

*“Kayanya kinerja gitu-gitu ajah deh dari awal, Cuma awal-awalnya ajah sih, karena busway basic need jadi kita butuh banget” (wawancara/tanggal 9 April 2011 /wawancara dilakukan di halte Kota, Jakarta)*

Transjakarta bekerjasama dengan pihak lain dalam merawat fasilitas yang ada, setiap tahun transjakarta memberikan tender kepada pihak manapun yang bersedia menjadi partner transjakarta dalam merawat fasilitas yang mereka punya. Faktanya dilapangan banyak sekali fasilitas bus transjakarta yang mengalami kerusakan. Bus dengan inisial TB yang pada umumnya berada di koridor 2 dan 3 sering kali menimbulkan bunyi derit yang memekakan telinga saat mengerem dan berjalan.

Hal ini peneliti alami sendiri saat menaiki TB 024 pada 25 April 2011 pukul 14.00 WIB. Belum lagi kondisi halte yang kumuh, Jembatan Penyebrangan Orang yang banyak sampah dan atap yang bolong- bolong, gambaran ini biasa didapatkan di sepanjang koridor 2 terutama di halte setelah halte Central Senen.



**Gambar 4.12**  
**Fasilitas Tidak Terawat**  
**Lokasi: Halte Asmi**  
**Sumber: Peneliti 23 Maret 2011**

Fasilitas yang tidak terawat ini disebabkan oleh tidak adanya *budget* untuk perawatan fasilitas dari pemerintah daerah provinsi DKI Jakarta, selain masalah uang masalah utilitas dari fasilitas yang disediakan oleh pemerintah daerah provinsi DKI Jakarta juga menjadi pertimbangan pemerintah dalam pengadaan fasilitas khusus penyandang cacat, hal ini seperti penuturan Ketua Komisi B DPRD Provinsi DKI Jakarta(I<sub>5</sub>), berikut penuturan beliau:

*“Utilitas penyandang cacat yang menggunakan fasilitas tersebut sangat minim, harusnya di cek dari awal pembuatan transjakarta berapa persen penyandang cacat yang akan menaiki transjakarta. Sarana untuk penyandang cacat kita siapkan karena pastinya ada cost tambahan tapi kalo utilitasnya rendah mungkin akan jarang digunakan makanya itung- itungannya harus penting, karena begini, ini anggaran yang minim harus ada yang namanya transportasi masal kita harus hitung yang menggunakan itu anak kecil atau*

*dewasa, karena ternyata yang menggunakan busway ini orang kerja semua anak sekolah atau anak bayi itu jarang/minim, mengapa harus menghitung utilitasnya karena begini jalanan yang dibuat untuk pedestrian atau pengguna sepeda malah diserobot dan digunakan oleh sepeda motor, jadi di kita ini masalah kedisiplinan yang tidak benar, masalah mentalitas, karena Jakarta ini menurut saya adalah kota miskin kota yang anggaran belanjanya cukup besar tapi kalo dibanding dengan Tokyo, Seoul itu jauh dengan beban penduduknya yang sangat tinggi. Jakarta itu kaya tapi miskin. Jadi hambatan utama untuk penyelenggaraan transportasi masal sebenarnya adalah dana. PAD Jakarta 20 T, tapi yang di kerjakan banyak, PR pemda DKI banyak, bukan hanya masalah transjakarta aja, banyak juga sekolah yang harus dibangun. Karena Jakarta sebagai kota metropolitan juga yang membuat pemerintah kualahan. Jadi Jakarta akan miskin terus jika bebannya terlalu tinggi. Penyandang cacat kalo menurut saya yang penting saat ini mereka bisa hidup layak dulu, bisa makan aja dulu" (wawancara/tanggal 31 Maret 2011/wawancara dilakukan di Kantor DPRD Prov DKI Jakarta )*

Jadi pemerintah enggan mengadakan fasilitas bagi penyandang cacat karena fasilitas tersebut banyak disalahgunakan oleh masyarakat sekitar seperti jembatan penyebrangan orang yang diseberangi oleh tukang ojek (lihat Gambar 4.11) atau jalanan yang dibuat untuk pedestrian atau pengguna sepeda malah diserobot dan digunakan oleh sepeda motor, masalah mentalitas yang diungkapkan oleh ketua Komisi B DPRD Provinsi DKI Jakarta ini yang membuat pemerintah *hopeless* mereka enggan memperbaiki fasilitas yang sudah ada sebab utilitas dari penyandang cacat ini mereka nilai sedikit memberi *impact* padahal seharusnya ada atau tidak penyandang cacat transportasi atau fasilitas publik lainnya harus di desain berdasarkan standard yang berlaku.

Jika kita berkaca pada Bus Rapid Transit yang ada di Guang Zhou sungguh perbandingannya langit dan bumi, mereka baru satu tahun mengoperasikan busway namun pencapaian yang mereka dapatkan sungguh fantastis. Guangzhou memiliki penduduk yang tak kalah banyak dari Indonesia namun mereka mampu

membuat busway yang jauh lebih hebat. Harga tiketnya pun relative murah berkisar antara Rp1.400-1.800, Bus Rapid Transit Guangzhou juga mampu mengangkut penumpang mencapai 900 ribu perhari sedangkan Transjakarta kemarin yang memecah rekor terbanyak mengangkut penumpang sebanyak 360.160 penumpang, jumlah armadanya pun kalah jauh, Guangzhou memiliki 942 *articulated bus*, sedangkan transjakarta hanya memiliki 542 bus. Padahal *busway* yang ada di Guangzhou baru satu tahun beroperasi, namun perbandingannya sangat jauh dengan *busway* Indonesia yang sudah tujuh tahun beroperasi.

Sebenarnya permasalahannya hanya pada *government will* pemerintah DKI Jakarta. Jika memang pemerintah memiliki tekad yang kuat untuk mewujudkan kewajiban mereka selaku *duty barrier* peneliti yakin pemerintah mampu mewujudkan alat transportasi masal yang manusiawi. Hal ini juga diungkapkan oleh Pengurus Harian Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia(I<sub>7</sub>), yaitu:

*“Di Indonesia banyaknya regulasi penyandang cacat dan hak asasi manusia tidak diikuti oleh kuatnya common sense para pengambil keputusan di Jakarta, yang ada hanya kepentingan, foke itu kan doctor lulusan tata ruang tapi transjakarta saja masih seperti itu, transjakarta itu project yang terlupakan” (wawancara/tanggal 27 Mei 2011/wawancara dilakukan di perpustakaan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia )*

Lain hal nya dengan pernyataan Ketua Komisariat Komnas HAM (I<sub>6</sub>) yang menyatakan bahwa pemerintah hanya gemar melakukan pencitraan, berikut penuturan beliau:

*“ Mereka hanya melakukan hal- hal yang sifatnya bombastis untuk pencitraan mereka yang berkuasa, mereka merasa melaksanakan hal tsb (aksesibilitas) tidak ada impact buat mereka. karena pemerintah kita tidak pernah mau belajar untuk memahami kewajiban mereka sebagai pengambil kebijakan*

*yang mereka pikirkan hanyalah pencitraan.” (wawancara/tanggal 7 Juni 2011 /wawancara dilakukan di Kantor Komisariat Komnas HAM)*

Berdasarkan penjelasan diatas menurut peneliti, Ada beberapa hal yang membuat aksesibilitas ini sulit terwujud di Indonesia, *pertama* pemerintah tidak menjadikan aksesibilitas ini prioritas utama. *Kedua*, pemerintah selalu menilai aksesibilitas memerlukan *cost* yang banyak, memang peneliti akui untuk mewujudkan sebuah aksesibilitas diperlukan dana yang tidak sedikit dan memang sangat rumit akan tetapi bukannya tidak mungkin aksesibilitas dapat terwujud, padahal keuntungan yang didapat pasti lebih besar, bayangkan saja ketika transportasi masal nyaman, aman, manusiawi peneliti yakin akan ada banyak orang akan meninggalkan mobil pribadi dan beralih ke transportasi masal dan ini merupakan sebuah *benefit*.

*Ketiga*, utilitas pengguna fasilitas penyandang cacat yang kecil, penyandang cacat memang kaum minoritas akan tetapi jumlah mereka tidak sedikit, lagipula walaupun utilitas nya rendah apakah kemudian harus dilupakan. Penyandang cacat dilindungi oleh Negara dengan Undang- Undang No 4 tahun 1997 tentang Penyandang Cacat, Undang- Undang No 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan jalan pasal 242, Undang-undang No 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung, Peraturan Pemerintah RI No 43 Tahun 1998 Tentang Upaya Peningkatan Kesejahteraan Sosial Penyandang Cacat, Keputusan Menteri Perhubungan No 71 Tahun 1999 dan Keputusan Menteri Pekerjaan Umum RI No 468/KPTS/1998 Tentang Persyaratan Teknis Aksesibilitas pada Bangunan Umum dan Lingkungan. Secara international pula penyandang cacat dilindungi dengan

*Standard Rules On The Equalization Of Opportunities For Person Who Disabilities 1993.* Pemerintah harusnya mampu menyadari pentingnya mengabdikan advokasi hak- hak penyandang cacat mengingat tertinggalnya Indonesia dengan Negara- Negara lain contohnya Malaysia yang sistem transportasi masalahnya sudah modern, Singapura kota peradaban dunia yang sangat ramah terhadap penyandang cacat dan lain sebagainya.

*Keempat,* kurangnya kepedulian pemerintah terhadap masyarakat penyandang cacat, mereka selalu berpikir seperti penyandang cacat seorang pesakitan yang tidak berguna. Penturan Ketua Komisi B DPRD Provinsi DKI Jakarta yang menyatakan *Penyandang cacat kalo menurut saya yang penting saat ini mereka bisa hidup layak dulu, bisa makan ajah dulu* dan fasilitas publik lainnya yang sekarang telah terealisasi merupakan bukti rendahnya kepedulian pemerintah terhadap penyandang cacat.

Kinerja transjakarta menurut pengguna transjakarta mengalami kemunduran tiap tahunnya dapat terjadi karena rendahnya sistem pengawasan dan ketegasan dari pihak manajemen selain itu tingginya *demand* penumpang yang juga pastinya menuntut peningkatan standart pelayanan tidak diikuti oleh fasilitas yang memadai dan sumberdaya manusia yang professional sehingga transjakarta terkesan begitu- begitu saja tidak ada perubahan. Transjakarta hanya berinovasi pada rute- rute alternative akan tetapi tidak diikuti perbaikan pelayanan dan perbaikan sumberdaya manusia. Perekrutan pegawainya seperti yang pernah diamati oleh peneliti terkesan memaksakan karena saat ini koridor yang beroperasi makin banyak maka dibutuhkan pegawai lebih banyak tanpa

memperhatikan kualitas mereka dan tidak ada pelatihan khusus bagi mereka, mereka hanya di berikan buku panduan rute dan teori- teori biasa.

#### **e. Pemberdayaan Pelanggan**

Memberdayakan pelanggan berarti menawarkan jenis- jenis layanan yang dapat digunakan sebagai sumberdaya atau perangkat tambahan oleh pelanggan. Transjakarta bekerjasama dengan berbagai pihak demi mewujudkan kualitas pelayanan yang prima.

Jak card sebagai alat bantu bayar yang memudahkan pengguna transjakarta dalam bertransaksi (lihat Gambar 4.4) dapat juga digunakan pada koridor ini. Pengguna transjakarta juga dapat membeli minuman dingin di halte- halte tertentu dalam mesin pendingin cocacola, bagi nasabah bank DKI tersedia ATM bank DKI yang juga bisa diakses oleh pengguna ATM Bersama pada halte- halte tertentu. Pada koridor ini transjakarta juga bekerja sama dengan detik com dalam mengumumkan jam malam koridor ini (lihat Tabel 4.7).

Sering pula diadakan temu pelanggan yang biasanya mengundang masyarakat yang tergabung dalam suara transjakarta, namun sayangnya sosialisasi dari kegiatan ini masih belum maksimal, masih banyak penumpang yang tidak tergabung dalam suara transjakarta atau info busway yang belum mengetahui adanya kegiatan tersebut bahkan petugas pun tidak tahu, seperti penuturan penumpang transjakarta Dita(I<sub>17.1</sub>), yaitu:

*“Emang ada ya kak?aku malah ga tau” (wawancara/tanggal 13 April 2011 /wawancara dilakukan di halte Green Garden)*

Berdasarkan penjelasan diatas, menurut peneliti program yang diadakan oleh transjakarta dalam rangka memberdayakan pelanggannya belum maksimal karena kurangnya sosialisasi, sehingga masyarakat yang tidak tergabung dalam suara transjakarta tidak mengetahui mengenai kegiatan tersebut.

### **3. Koridor 3 (Kalideres-Pasar Baru)**

Koridor ini mulai beroperasi berbarengan dengan koridor 2 dan memberlakukan jam malam bergabung dengan koridor 2. Bus yang beroperasi pada koridor ini dioperatori oleh PT Trans Batavia yang semuanya merupakan *single bus*. Busnya memiliki tipe Daewoo berwarna Kuning-Merah dan abu-abu. Sistem pelayanannya adalah *insedental*, artinya bisa melayani koridor maupun gabungan koridor lainnya jika diperlukan/ dibutuhkan dan ini berlaku pada semua koridor.

Pada koridor ini ada beberapa rute alternatif yaitu Pulo Gadung- Kalideres dan Kalideres- Bunderan senayan yang hanya ada pada hari kerja dengan 6 bus yang beroperasi. Rute ini dibuat agar dapat mengurangi *transfer* penumpang pada halte harmoni sehingga dapat mengurangi kepadatan halte Harmoni.

Koridor ini memiliki panjang rute 19 km dan jarak rata-rata antara halte 700-800m, melewati halte- halte sebagai berikut:

**Tabel 4.10**  
**Halte Koridor 3**

No	Halte	Akses					Transit
		JPO (Ramp)	JPO (Tangga)	JPO (Ramp- Tangga)	Zebra Cross	T P O	
1	Kalideres				√		
2	Pesakih	√					
3	Sumur Bor	√					
4	Rawa Buaya	√					
5	Jembatan Baru	√					
6	Dispenda	√					
7	Jembatan Gantung	√					
8	Taman Kota			√			
9	Indosiar			√			
10	Jelambar		√				
11	Grogol 1		√				Koridor 8 dan 9
12	Rs. Sumber Waras		√				
13	Harmoni			√			Koridor 1 dan 2
14	Pecenongan				√		
15	Djuanda				√		
16	Pasar Baru	√					

Sumber: *Peneliti 2011*

**a. Mendahulukan Pelanggan**

Berdasarkan wawancara peneliti dengan pegawai transjakarta baik On Board, Barrier, Pramudi, Patroli maupun penumpang transjakarta mereka mengetahui dengan baik mengenai penumpang prioritas ini, sebab sosialisasinya amat baik dengan ditempelkan stiker penumpang prioritas di setiap bus dan

peringatan untuk mendahulukan penumpang prioritas hampir di setiap halte (lihat Gambar 4.6).

Penumpang penyandang cacat pada koridor ini kebanyakan adalah tuna daksa dan tuna netra yang memakai tongkat. Biasanya mereka naik dari halte Indosiar atau Kalideres kemudian transit di Harmoni, hal ini seperti diungkapkan oleh *On Board* Koridor 3 (I<sub>13,3</sub>) yaitu:

*"Kalo di koridor tiga biasanya ada di Kalideres, Indosiar dan harmoni"  
(wawancara/tanggal 9 April 2011 /wawancara dilakukan di bus TB 031)*

Biasanya penyandang cacat atau penumpang prioritas lainnya naik dari tempat penurunan. Ketika penumpang yang ada di dalam bus itu turun maka naik lah penumpang prioritas dari tempat penurunan ini sehingga penumpang prioritas tidak harus mengantri dan berdesak- desakan bersama penumpang biasa, di dalam bus pun jika memang sangat penuh atau tidak ada tempat duduk maka *On Board* meminta penumpang lain untuk memberikan kursinya bagi penumpang prioritas ini.

Penumpang normal atau penumpang biasa pun menyadari mengenai penumpang prioritas, bahwa mereka harus merelakan kursinya bagi lansia, penyandang cacat, anak- anak, ibu hamil atau ibu yang membawa anak. Menurut para penumpang normal/biasa yang telah diwawancara oleh peneliti mereka mau merelakan kursinya atau sekedar membantu penyandang cacat atau penumpang prioritas lainnya mengakses bus Transjakarta. Berikut pernyataan Ari(I<sub>16,1</sub>) seorang mahasiswa yang peneliti wawancarai:

*“Kalo ada penyandang cacat atau penumpang prioritas lain mah saya mau kasi duduk donk” (wawancara/tanggal 12 April 2011 /wawancara dilakukan di halte Harmoni, Jakarta)*

Hal ini senada dengan penuturan Rosa (I<sub>16,4</sub>) sebagai berikut:

*“Saya mau bantu penyandang cacat” (wawancara/tanggal 5 April 2011 /wawancara dilakukan di halte Rs.Islam, Jakarta)*

Berdasarkan pada penjelasan diatas menurut peneliti petugas dan penumpang biasa/normal sudah paham mengenai siapa penumpang prioritas dan bagaimana *treatmentnya* atau cara memperlakukan mereka. Pada umumnya Penumpang biasa mengerti dan bersedia memberikan kursinya untuk penumpang yang membutuhkan walau terkadang masih ada penumpang yang belum memiliki kesadaran untuk memberikan kursinya bagi penumpang prioritas.

#### **b. Sistem yang Efektif**

Sebuah proses pelayanan perlu dilihat sebagai sebuah sistem yang halus (*Soft system*) yaitu sebuah tatanan yang mempertemukan manusia satu dengan manusia lainnya. Pertemuan semacam itu tentu melibatkan sentuhan- sentuhan emosi, perasaan, harapan, keinginan, harga diri, penilaian, sikap dan perilaku. Agar berhasil merebut hati pelanggan maka proses pelayanan ini harus berjalan secara efektif, artinya mengungkit munculnya kebanggaan terhadap diri petugas dan membentuk citra positif di mata pelanggan.

Pelayanan juga perlu dilihat sebagai sebuah sistem yang nyata (*Hard System*), yaitu tatanan yang memadukan hasil- hasil kerja dari berbagai unit dalam organisasi. Perpaduan ini harus terlihat sebagai sebuah proses pelayanan yang berlangsung dengan tertib dan lancar di mata pelanggan. Dari segi desain dan pengembangannya, setiap pelayanan selayaknya memiliki prosedur yang

memungkinkan perpaduan hasil kerja ini dapat mencapai batas maksimum, yang dapat menjadi pendukung pada sistem ini adalah perangkat keras/fisik seperti sarana dan prasarana, infrastruktur dan fasilitas.

Pada kategori ini peneliti memberi perhatian yang berbeda terhadap *Soft System* dan *Hard System* dan akan membahasnya satu persatu.

### *1. Soft System*

Seperti yang telah dijelaskan oleh peneliti pada koridor 1 bahwa transjakarta memiliki system 4S (Senyum, Sapa, Sabar, Sopan), namun implementasinya pada koridor 3 (Kalideres- Pasar Baru) ini amat rendah terbukti dari sikap petugas yang kurang ramah terutama saat *peak hour*. Hal ini sesuai dengan perkataan seorang penumpang transjakarta yang bernama Dinta (I<sub>16,2</sub>), yaitu:

*“Kadang pada jutek sih nda, apalagi kalo udah crowded n malem.”  
(wawancara/tanggal 9 April 2011 /wawancara dilakukan di halte Kota, Jakarta)*

Peneliti juga mewawancarai petugas dan menanyakan perihal keramahan ini untuk mengetahui faktor yang menyebabkan hal ini dapat terjadi padahal jelas-jelas moto 4 S tersebut ada kata “Senyum” dan “Sapa” yang menjadi akar dari keramahan. Berikut pernyataan on board koridor 3(I<sub>13,3</sub>):

*“Yaa harusnya senyum, kadang senyum kadang kaga mba, tergantung soalnya kadang kesel dan cape juga” (wawancara/tanggal 9 April 2011 /wawancara dilakukan di bus TB 031)*

Peristiwa ini dapat terjadi selain karena rendahnya kedisiplinan petugas transjakarta juga karena rendahnya pengawasan dari atasan transjakarta khususnya masalah 4 S ini. Keramahan juga harus dimiliki oleh pramudi transjakarta karena pramudi juga termasuk *frontliner* atau petugas garda depan transjakarta yang

membentuk citra transjakarta. Permasalahan yang sering terjadi adalah seringkalinya terdapat *gap* yang cukup jauh antara bus dan halte, sehingga membuat penumpang khususnya penyandang cacat kesulitan dalam mengakses bis.(lihat Gambar 4.10)

Pada koridor ini Gap biasa yang sering diberikan pramudi tidak tanggung-tanggung bahkan sampai 20 cm hingga 50 cm. Adanya gap ini dikarenakan dari personal pramudinya atau bisa juga karena infrastrukturnya kurang memadai, hal ini seperti yang dikatakan oleh Asisten Manajer Humas BLU Transjakarta (I<sub>2</sub>), beliau menuturkan:

*“Masalah gap di halte tu ada banyak faktor ada yang karena pramudinya tapi ada juga hambatan karena infrastrukturnya” (wawancara/tanggal 29 April 2011/wawancara dilakukan Ruang rapat BLU Transjakarta)*

Adanya Gap tersebut juga diakui oleh pramudi koridor 3(I<sub>12.2</sub>), berikut penuturan beliau:

*“Yaa kan ada aturannya yang standart- standart ajah kalo kasi jarak 20cm lah” (wawancara/tanggal 5 April 2011 /wawancara dilakukan pul Pulo Gadung)*

Berdasarkan penjelasan diatas, menurut peneliti penerapan system 4 S juga tidak mampu secara maksimal diterapkan pada koridor ini, terlebih pramudi Trans Batavia yang tidak mampu meminimalisir gap antara bus dan halte karena hal tersebut sangat membahayakan penumpang.

## *II. Hard System*

Transjakarta sudah di disain sejak awal untuk memenuhi kebutuhan penyandang cacat atau ramah penyandang cacat. Jika membicarakan aksesibilitas,

berarti patut diperhitungkan bagaimana cara penyandang cacat mengakses dari luar halte kemudian masuk halte hingga menaiki bus. Aksesibilitas sebelum memasuki halte adalah trotoar, trotoar yang ada sepanjang jalan di koridor 3 (Kalideres- Pasar Baru) jauh dari kata layak terutama bagi penyandang cacat dan pengguna kursi roda. Tidak ada *tack tile* dan kelandaian pada trotoar.

Aksesibilitas saat menuju halte adalah Jembatan Penyebrangan, Zebra Cross, atau Terowongan Penyebrangan. Berdasarkan temuan peneliti, pada koridor ini terdapat beberapa halte yang difasilitasi ramp khusus penyandang cacat disalahgunakan oleh masyarakat menjadi jembatan penyebrangan motor, sama halnya dengan kasus di koridor 2 (lihat Gambar 4.11), alasannya pun sama yaitu untuk menghemat waktu dan malas memutar, karena putarannya terlalu jauh. Mengenai kasus ini Dishub pun mengambil tindakan penertiban, namun tetap saja masyarakat menyalahgunakan fasilitas tersebut, hal ini berdasarkan pada penuturan Staf Seksi Fasilitas Pendukung Bidang Manajemen Rekayasa Lalu Lintas Dishub Prov DKI Jakarta(I<sub>4</sub>), beliau menyatakan:

*“Banyak juga masyarakat yang menyalahgunakan JPO yang kami buat untuk penyandang cacat, malah dipakai tukang ojek mau ditutup gimana nanti penyandang cacat tidak bisa lewat, akhirnya kami mengadakan operasi penertiban kerjasama dengan satpol PP, yaah akan tetapi tetap saja, ya kan mba?” (wawancara/tanggal 25 Mei 2011/wawancara dilakukan di Kantor Dishub bagian MRL Prov DKI Jakarta )*

Adapun kejadian ini banyak terdapat di halte Pesakih, Sumur Bor, Rawa Buaya dan Dispenda. Akses selanjutnya adalah akses memasuki halte yang juga sulit karena adanya mesin tiket elektronik yang tidak berfungsi alias rusak. Tuna netra yang belum terbiasa menggunakan busway terkadang menabrak mesin ini.

Pengguna kursi roda bahkan harus diangkat atau dibopong agar dapat memasuki halte, hal ini sangat merepotkan dan jelas tidak aksesibel.

Akses berikutnya adalah menunggu bis, hal yang biasanya menjadi keluhan pengguna transjakarta adalah waktu tunggu bis selanjutnya atau biasa disebut dengan *Headway*. *Headway* yang terjadi pada koridor 3 (Kalideres- Pasar Baru) berkisar antara 5 menit hingga 15 menit, tidak terlalu lama hanya saja jika sudah memasuki pukul 15:00 WIB atau waktu pengisian BBG dan pergantian *shift*, *headway* bisa mencapai 15 menit hingga 20 menit hal ini terjadi karena bahan bakar bus dengan inisial TB ini berbahan bakar Gas, sehingga harus menunggu lama di SPBBG yang terbatas.

Akses selanjutnya adalah akses menuju bis, seperti yang pernah peneliti ulas pada ulasan sebelumnya untuk menuju bis itu biasanya ada *gap platform*, yaitu gap antara bis dan halte sekitar 20 cm atau bis tidak sejajar dengan halte (lihat Gambar 4.10) seperti yang peneliti jelaskan pada ulasan sebelumnya bahwa gap terjadi karena dua hal, yaitu personalitas pramudi (*human error*) dan kesalahan pada infra struktur (lihat pada Gambar 4.8)

Akses selanjutnya setelah masuk ke dalam bis adalah audiovisual, berdasarkan data observasi peneliti Sistem Audiovisual yang ada di koridor 3 sebagai berikut:

**Tabel 4.11**  
**Audiovisual Koridor 3**

No	Bus	Tanggal	Pukul	Audiovisual
1	TB 031	16 April 2011	14.30 WIB	hidup
2	TB 064	16 April 2011	14.45 WIB	mati
3	TB 052	16 April 2011	15.15 WIB	mati

4	TB 087	16 April 2011	15.30 WIB	mati
5	TB 050	16 April 2011	16.00 WIB	hidup

*Sumber: Peneliti 2011*

Ada lima bus yang peneliti naiki dalam satu hari namun pada waktu yang berbeda dari lima bus yang peneliti naiki ternyata hanya dua bus yang menyalakan audiovisualnya hampir semua berdalih rusak dan display tidak sesuai dengan halte yang ada. hal ini seperti dikemukakan oleh pramudi express Pulo Gadung-Kalideres(I<sub>12,2</sub>):

*"Kalo audiovisual ini tidak nyala karena displaynya ini tadinya khusus koridor 2, jadi blm di setting lagi" (wawancara/tanggal 5 April 2011 /wawancara dilakukan pul Pulo Gadung)*

Hal ini juga disepakati dengan salah satu penumpang setia koridor 3 yaitu Dinta(I<sub>16,2</sub>):

*"Audiovisual kaga nyalaa kasian mah yang ga biasa naik busway kadang suka kelewat tuh" (wawancara/tanggal 9 April 2011 /wawancara dilakukan di halte Kota, Jakarta)*

Berdasarkan penjelasan diatas menurut peneliti Aksesibilitas Penyandang Cacat Fisik (Difabel) Pada Sarana Layanan Transjakarta adalah buruk. *Pertama*, akses trotoar yang sama sekali tidak ramah terhadap penyandang disabilitas. *Kedua*, akses jembatan penyebrangan, akses jembatan penyebrangan terutama jembatan penyebrangan dengan ramp tidak dapat diakses sama sekali oleh pengguna kursi roda bahkan malah disalahgunakan menjadi jembatan penyebrangan ojek. *Ketiga*, akses memasuki halte yang juga sulit karena adanya mesin tiket elektronik yang tidak berfungsi alias rusak. Tuna netra yang belum terbiasa menggunakan busway terkadang menabrak mesin ini. Pengguna kursi

roda bahkan harus diangkat atau dibopong agar dapat memasuki halte, hal ini sangat merepotkan dan jelas tidak aksesibel.

*Keempat, headway* pada saat pergantian *shift* dan pengisian BBG berkisar antara 15 menit hingga 20 menit. *Kelima*, gap platform yang sangat jauh bahkan mencapai 20 cm hingga 50 cm. *Keenam*, sistem audiovisual yang bobrok. kadang hidup namun sering pula mati. Kerusakan yang ada tidak segera diperbaiki, padahal pada rencana operasi yang dibuat oleh transjakarta mewajibkan setiap pramudi menyalakan sistem pengeras suara dan visual yang telah disediakan sebelumnya. Hal ini membuat tuna netra dan tuna rungu kesulitan dalam mengakses sedang berada di halte mana mereka saat itu.

### **c. Melayani dengan Hati Nurani**

Sebaik apapun desain dan prosedur sebuah pelayanan, akhirnya tetap para petugas pelayanan yang harus berhadapan muka secara langsung dengan para pelanggan. Saat- saat terjadinya transaksi antar manusia seperti ini sangat berharga. Penilaian pelanggan terhadap mutu pelayanan biasanya terjadi ketika mereka bertemu muka langsung dengan petugas pelayanan.

Dalam transaksi tatap muka dengan pelanggan, yang utama adalah keaslian sikap dan perilaku sesuai dengan hati nurani kita, kategori ini sebenarnya sangat mendekati dengan *soft system*, namun pada kategori ini dibahas lebih jauh. Moto transjakarta yang menggunakan moto 4 S (Senyum, Sabar, Sapa, Sopan) secara tidak langsung mengharuskan petugas untuk melayani dengan hati nurani.

Sayangnya keramahan petugas khususnya dalam Senyum, Sopan dan Sapa masih minim, dengan keterangan yang sudah peneliti ulas pada kategori *soft*

*system*. Untuk Sabar juga sudah peneliti ulas pada kategori Mendahulukan Pelanggan dimana petugas menunjukkan kesabaran dalam menghadapi pelanggan khususnya penyandang cacat dan penumpang prioritas lainnya. Dalam mewujudkan melayani dengan hati nurani bukan hanya dari sisi personal si petugas saja, akan tetapi harus direncanakan dan dimasukkan ke dalam sebuah sistem (*soft System*).

Untuk mewujudkan pelayanan dengan hati nurani masuk ke dalam sistem, maka harus ada pelatihan khusus bagi petugas. Transjakarta selalu mengadakan pelatihan kepada setiap pegawai yang baru masuk dan mengadakan pelatihan enam bulan sekali khusus Barrier, namun pelatihan yang dilaksanakan oleh pegawai transjakarta ini hanyalah secara teoritis, tidak ada pelatihan khusus dalam menangani penyandang cacat, sedangkan penyandang cacat khususnya pengguna kursi roda membutuhkan penanganan khusus, *skill* ini yang tidak dimiliki oleh petugas transjakarta, hal ini seperti yang dikatakan oleh On Board koridor 3(I<sub>13.3</sub>), yaitu:

*“Ada pelatihan bagi penyandang cacat, teori sih” (wawancara/tanggal 9 April 2011 /wawancara dilakukan di bus TB 031)*

Berdasarkan penjelasan diatas menurut peneliti Transjakarta belum memberikan sistem pelatihan yang baik terhadap pegawainya terutama dalam melayani penyandang cacat, mendahulukan penumpang prioritas memang mereka mengerti namun cara memperlakukan mereka, cara bersikap dihadapan mereka, petugas transjakarta masih bingung, maka dari itu diperlukan pelatihan- pelatihan khusus bagi petugas transjakarta sebelum terjun ke lapangan.

#### **d. Perbaikan Berkelanjutan**

Pelanggan pada dasarnya juga belajar mengenali kebutuhan dirinya dari proses pelayanan yang ada. Semakin baik mutu pelayanan akan menghasilkan pelanggan yang semakin sulit untuk dipuaskan karena tuntutan mereka juga semakin tinggi dan kebutuhannya semakin meluas serta beragam. Fenomena aksi – reaksi antara mutu layanan dan tuntutan pelanggan semacam ini akan terus bergulir, semakin lama semakin cepat. Fenomena ini telah memacu untuk mampu terus-menerus memperbaiki pelayanan. Untuk mengadakan sebuah perbaikan yang berkelanjutan dibutuhkan system evaluasi dan koordinasi yang baik. Transjakarta juga memiliki *system reward*, atau pemberian penghargaan kepada frontliner yang berprestasi, biasanya pegawai kantor melakukan inspeksi secara diam- diam.

Transjakarta bekerjasama dengan pihak lain dalam merawat fasilitas yang ada, setiap tahun transjakarta memberikan tender kepada pihak manapun yang bersedia menjadi partner transjakarta dalam merawat fasilitas yang mereka punya, hal ini seperti yang diungkapkan oleh Manajer Sarana dan Prasarana(I<sub>1</sub>), berikut penuturan beliau:

*“Untuk perawatan projectnya kita tenderkan setiap tahun kadang juga enam bulan sekali, jadi semua yang rusak itu kita list kemudian dianggarkan dan kita tenderkan, yang menawar paling murah dia yang menang ya biasa lah tender” (wawancara/tanggal 3 Mei 2011/wawancara dilakukan di kantor manajer sarana prasarana BLU Trans.Jakarta)*

Fakta yang peneliti temukan dilapangan adalah banyak kondisi halte yang kumuh, Jembatan Penyebrangan Orang yang banyak ditempati pedagang dan pengemis, tiket elektrik yang sudah rusak dan sekarang hanya menjadi penghalang pengguna kursi roda memasuki *station*



**Gambar 4.13**  
**Halte Kumuh**  
**Lokasi: Halte Grogol 1 dan Halte Harmoni**  
**Sumber: Peneliti 7 April 2011**

Berdasarkan penjelasan diatas, menurut peneliti kinerja transjakarta cenderung menurun, tingginya permintaan tidak diikuti dengan perbaikan fasilitas. Fasilitas yang ada pun tidak terawat dengan baik sehingga memberikan kesan kumuh pada fasilitas yang ada.

#### **e. Pemberdayaan Pelanggan**

Memberdayakan pelanggan berarti menawarkan jenis- jenis layanan yang dapat digunakan sebagai sumberdaya atau perangkat tambahan oleh pelanggan. Transjakarta bekerjasama dengan berbagai pihak demi mewujudkan kualitas pelayanan yang prima.

Jak card sebagai alat bantu bayar yang memudahkan pengguna transjakarta dalam bertransaksi (lihat Gambar 4.4) dapat juga digunakan pada koridor ini.

Pengguna transjakarta juga dapat membeli minuman dingin di halte- halte tertentu dalam mesin pendingin cocacola, bagi nasabah bank DKI tersedia ATM bank DKI yang juga bisa diakses oleh pengguna ATM Bersama pada halte- halte tertentu. Pada koridor ini transjakarta juga bekerja sama dengan detik com dalam mengumumkan jam malam koridor ini (lihat Tabel 4.7).

Berdasarkan penjelasan diatas, menurut peneliti program yang diadakan oleh transjakarta dalam rangka memberdayakan pelanggannya belum maksimal karena kurangnya sosialisasi, sehingga masyarakat yang tidak tergabung dalam suara transjakarta tidak mengetahui mengenai kegiatan tersebut.

#### **4. Koridor 4 (Pulo Gadung- Dukuh Atas 2)**

Koridor ini mulai beroperasi pada tanggal 27 Januari 2007 berbarengan dengan dioprasikannya koridor 5,6 dan 7. Bus yang beroperasi pada koridor ini dioperatori oleh PT. Jakarta Trans Metropolitan dan PT. Primajasa Perdanaraya Utama. Bus nya memiliki tipe Daewoo dan Hyundai milik PT.Jakarta Trans Metropolitan dan Hino milik PT. Primajasa Perdanaraya Utama berwarna abu-abu. Sistem pelayanannya adalah *insedental*, artinya bisa melayani koridor maupun gabungan koridor lainnya jika diperlukan/ dibutuhkan dan ini berlaku pada semua koridor.

Padatnya Pasar Pulo Gadung sering menjadi hambatan bagi bus-bus koridor 4 di halte Pasar Pulo Gadung akibatnya banyak penumpukan penumpang di halte- halte lainnya sehingga BLU Transjakarta menerapkan rute alternative yaitu, TU gas- Dukuh Atas 2. Rute ini merupakan versi pendek dari rute koridor 4 dimana halte yang dilalui sama akan tetapi tidak sampai halte Pulo Gadung melainkan

memutar setelah halte TU Gas. Ada 16 buah bus yang beroperasi pada hari kerja dan 12 bus yang beroperasi pada hari libur dan akhir pekan .

Koridor ini memiliki panjang rute 11,85 km dan jarak rata- rata antara halte 400-1600m, melewati halte- halte sebagai berikut:

**Tabel 4.12**  
**Halte Koridor 4**

No	Halte	Akses					Transit
		JPO (Ramp)	JPO (Tangga)	JPO (Ramp- Tangga)	Zebra Cross	T P O	
1	Pulo Gadung				√		
2	Pasar Pulo Gadung				√		Hanya dilalui pada pagi hari
3	TU Gas				√		
4	Layur				√		
5	Pemuda Rawamangun				√		
6	Velodrome	√					
7	Sunan Giri				√		
8	UNJ			√			
9	Pramuka BPKP	√					Koridor 10
10	Pramuka LIA			√			
11	Utan Kayu		√				
12	Pasar Genjing			√			
13	Matraman 2	√					Koridor 5
14	Manggarai				√		
15	Pasar Rumput		√				
16	Halimun				√		Koridor 6
17	Dukuh Atas 2	√					Koridor 1 dan 6

Sumber: peneliti 2011

#### **a. Mendahulukan Pelanggan**

Berdasarkan wawancara peneliti dengan pegawai transjakarta baik On Board, Barrier, Pramudi, Patroli maupun penumpang transjakarta mereka mengetahui dengan baik mengenai penumpang prioritas ini, sebab sosialisasinya amat baik dengan ditempelkan stiker penumpang prioritas di setiap bus dan peringatan untuk mendahulukan penumpang prioritas hampir di setiap halte (lihat Gambar 4.6)

Berdasarkan temuan peneliti, pada koridor ini sering sekali ditemukan penyandang cacat terutama pada halte Dukuh Atas 2 dan Pulo Gadung kebanyakan dari mereka adalah pengguna tongkat entah itu tuna daksa ataupun tuna netra. Hal ini senada dengan penuturan *On Board* koridor 4(I<sub>13,4</sub>), yaitu:

*“Kadang penyandang cacat gitu udah ngerti lewatnya kemana- kemananya gitu mba kalo di koridor 4 ini banyak dari dukuh atas dan pulo gadung” (wawancara/tanggal 13 April 2011 /wawancara dilakukan di di bus JTM 001)*

Penyandang cacat sering ditemukan pada halte ini sebab halte ini merupakan halte transit ke koridor 6 (Ragunan-Dukuh Atas2) dan koridor 1 (Blok M- Kota), hal ini juga berlaku pada halte- halte transit lainnya seperti halte Harmoni, Halte Matraman, halte Kampung Melayu, halte Cawang Uki dll. Hal ini seperti diutarakan oleh *Barrier* Dukuh Atas 2 (Koridor 4 dan 6) (I<sub>14,4</sub>), yaitu:

*“Penyandang cacat sering banget lewat halte ini karena halte ini halte transit juga kali ya mba,,” (wawancara/tanggal 1 April 2011 /wawancara dilakukan di halte Dukuh Atas 2)*

Patroli Dukuh Atas (I<sub>15,2</sub>) pun mengatakan hal yang sama, yaitu:

*“Karena halte dukuh atas ini halte transit kakak yang mau ke blok M dan ragunan kan lewat sini” (wawancara/tanggal 1 April 2011 /wawancara dilakukan di halte Dukuh Atas 2)*

Biasanya penyandang cacat atau penumpang prioritas lainnya naik dari tempat penurunan. Ketika penumpang yang ada di dalam bus itu turun maka naik lah penumpang prioritas dari tempat penurunan ini sehingga penumpang prioritas tidak harus mengantri dan berdesak-desakan bersama penumpang biasa, di dalam bus pun jika memang sangat penuh atau tidak ada tempat duduk maka *On Board* meminta penumpang lain untuk memberikan kursinya bagi penumpang prioritas ini.

Sikap petugas yang memprioritaskan penyandang cacat juga ditunjukkan dengan pelayanan khusus terhadap penyandang cacat, yaitu dengan menuntun penyandang cacat menaiki bis transjakarta atau mengantarkan penyandang cacat menuju halte transit. Hal ini juga diungkapkan oleh Ari (I<sub>16.1</sub>) penumpang transjakarta, yaitu:

*“Pelayanan dari pegawainya juga baik pernah saya lihat itu penyandang cacat di anter sampe transit berikutnya sama petugasnya” (wawancara/tanggal 12 April 2011 /wawancara dilakukan di halte Harmoni, Jakarta)*

Hal ini senada dengan pernyataan *Barier* halte Dukuh Atas 2 (Koridor 4 dan 6) (I<sub>14.4</sub>), yaitu:

*“Biasanya kalo lagi ga terlalu rame bariernya yang anter sampe kedepan, atau kalo dia mau transit ke koridor satu suka kita anter sampe dukuh atas 1, kalo lagi rame paling patrolinya mba yang anter” (wawancara/tanggal 1 April 2011 /wawancara dilakukan di halte Dukuh Atas 2)*

Berdasarkan pada penjelasan diatas menurut peneliti petugas dan penumpang biasa/normal sudah paham mengenai siapa penumpang prioritas dan bagaimana *treatmentnya* atau cara memperlakukan mereka. Pada umumnya Penumpang biasa

mengerti dan bersedia memberikan kursinya untuk penumpang yang membutuhkan walau terkadang masih ada penumpang yang belum memiliki kesadaran untuk memberikan kursinya bagi penumpang prioritas.

#### **b. Sistem yang Efektif**

Sebuah proses pelayanan perlu dilihat sebagai sebuah sistem yang halus (*Soft system*) yaitu sebuah tatanan yang mempertemukan manusia satu dengan manusia lainnya. Pertemuan semacam itu tentu melibatkan sentuhan- sentuhan emosi, perasaan, harapan, keinginan, harga diri, penilaian, sikap dan perilaku. Agar berhasil merebut hati pelanggan maka proses pelayanan ini harus berjalan secara efektif, artinya mengungkit munculnya kebanggaan terhadap diri petugas dan membentuk citra positif di mata pelanggan.

Pelayanan juga perlu dilihat sebagai sebuah sistem yang nyata (*Hard System*), yaitu tatanan yang memadukan hasil- hasil kerja dari berbagai unit dalam organisasi. Perpaduan ini harus terlihat sebagai sebuah proses pelayanan yang berlangsung dengan tertib dan lancar di mata pelanggan. Dari segi desain dan pengembangannya, setiap pelayanan selayaknya memiliki prosedur yang memungkinkan perpaduan hasil kerja ini dapat mencapai batas maksimum, yang dapat menjadi pendukung pada sistem ini adalah perangkat keras/fisik seperti sarana dan prasarana, infrastruktur dan fasilitas.

Pada kategori ini peneliti memberi perhatian yang berbeda terhadap *Soft System* dan *Hard System* dan akan membahasnya satu persatu.

### *I. Soft System*

Seperti yang telah dijelaskan oleh peneliti pada koridor sebelumnya bahwa transjakarta memiliki system 4S (Senyum, Sapa, Sabar, Sopan), implementasinya pada koridor 4 (Pulo Gadung- Dukuh Atas 2) cukup baik, petugas cukup ramah dan murah senyum. Hal ini seperti dialami oleh peneliti selama satu minggu meneliti pada koridor ini, peneliti juga mewawancarai petugas, berikut penuturan On board koridor 4(I<sub>13,4</sub>):

*“Yaa mbak liat ajah dari tadi, senyum donk mba” (wawancara/tanggal 13 April 2011 /wawancara dilakukan di di bus JTM 001)*

Keramahan juga dimiliki oleh pramudi transjakarta karena pramudi juga termasuk *frontliner* atau petugas garda depan transjakarta yang membentuk citra transjakarta. Permasalahan yang sering terjadi adalah seringkalinya terdapat *gap* yang cukup jauh antara bus dan halte, sehingga membuat penumpang khususnya penyandang cacat kesulitan dalam mengakses bis.(lihat Gambar 4.10)

Pada koridor ini Gap biasa yang sering diberikan pramudi adalah sangat minimal antara 5 hingga 10 cm. Adanya gap ini dikarenakan dari personal pramudinya atau bisa juga karena infrastrukturnya kurang memadai, hal ini seperti yang dikatakan oleh Asisten Manajer Humas BLU Transjakarta(I<sub>2</sub>), beliau menuturkan:

*“Masalah gap di halte tu ada banyak faktor ada yang karena pramudinya tapi ada juga hambatan karena infrastrukturnya” (wawancara/tanggal 29 April 2011/wawancara dilakukan Ruang rapat BLU Transjakarta)*

Berdasarkan penjelasan diatas, menurut peneliti penerapan system 4 S pada koridor ini cukup baik petugas cukup ramah dan pramudi mampu meminimalisir jarak antara bus dan halte.

## II. *Hard System*

Transjakarta sudah di disain sejak awal untuk memenuhi kebutuhan penyandang cacat atau ramah penyandang cacat. Jika membicarakan aksesibilitas, berarti patut diperhitungkan bagaimana cara penyandang cacat mengakses dari luar halte kemudian masuk halte hingga menaiki bus. Aksesibilitas sebelum memasuki halte adalah trotoar, trotoar yang ada sepanjang jalan di koridor 4 (Pulo Gadung- Dukuh Atas 2) jauh dari kata layak terutama bagi penyandang cacat dan pengguna kursi roda. Tidak ada *tack tile* dan kelandaian pada trotoar.

Aksesibilitas saat menuju halte adalah Jembatan Penyebrangan, Zebra Cross, atau Terowongan Penyebrangan. Akses yang banyak terdapat pada Transjakarta adalah Jembatan Penyebrangan Orang yang dibuat oleh dishub DKI jakarta untuk akses transjakarta adalah jembatan penyebrangan orang dengan ramp yang dapat mempermudah akses penyandang cacat, khususnya pengguna kursi roda. Kelandaian ramp yang ada pada jembatan penyebrangan ini menurut hasil penelitian wisata akses busway pada Juni 2010 hanya 1:9 sedangkan kelandaian minimum menurut SK Gubernur DKI Jakarta no 66 Tahun 1981 tentang Ketentuan Penyediaan Sarana/Perlengkapan Bagi Penderita Cacat Pada Bangunan-Bangunan Fasilitas umum, Pusat Pertokoan/Perkantoran Dan Perumahan Flat adalah 1:12, sehingga yang terjadi adalah sulitnya akses penyandang cacat pengguna kursi roda pada halte busway dan membuat pengguna

kursi roda tidak lagi menaiki transjakarta, karena selama penelitian peneliti sama sekali tidak menemukan pengguna kursi roda.

Akses selanjutnya adalah akses memasuki halte yang juga sulit karena adanya mesin tiket elektronik yang tidak berfungsi alias rusak. Tuna netra yang belum terbiasa menggunakan busway terkadang menabrak mesin ini. Pengguna kursi roda bahkan harus diangkat atau dibopong agar dapat memasuki halte, hal ini sangat merepotkan dan jelas tidak aksesibel.

Akses berikutnya adalah menunggu bis, hal yang biasanya menjadi keluhan pengguna transjakarta adalah waktu tunggu bis selanjutnya atau biasa disebut dengan *Headway*. *Headway* yang terjadi pada koridor 4 (Pulo Gadung-Dukuh Atas 2) berkisar antara 5 menit hingga 15 menit, tidak terlalu lama hanya saja jika sudah memasuki pukul 15:00 WIB atau waktu pengisian BBG dan pergantian *shift*, *headway* bisa mencapai 15 menit hingga 20 menit hal ini terjadi karena bahan bakar bus dengan inisial JTM ini berbahan bakar Gas, sehingga harus menunggu lama di SPBBG yang terbatas.

Akses selanjutnya adalah akses menuju bis, seperti yang pernah peneliti ulas pada ulasan sebelumnya untuk menuju bis itu biasanya ada *gap platform*, yaitu gap antara bis dan halte sekitar 20 cm atau bis tidak sejajar dengan halte (lihat Gambar 4.10) seperti yang peneliti jelaskan pada ulasan sebelumnya bahwa gap terjadi karena dua hal, yaitu personalitas pramudi (*human error*) dan kesalahan pada infra struktur (lihat pada Gambar 4.8) pada koridor ini gap yang terjadi mampu diminimalisir menjadi 5 hingga 10 cm pramudi pada koridor ini dioperatori oleh

Akses selanjutnya setelah masuk ke dalam bus adalah audiovisual, berdasarkan data observasi peneliti Sistem Audiovisual yang ada di koridor 4 sebagai berikut:

**Tabel 4.13**  
**Audiovisual Koridor 4**

No	Bus	Tanggal	Pukul	Audiovisual
1	JTM 001	19April 2011	14.00 WIB	hidup
2	JTM 017	19April 2011	14.45 WIB	hidup
3	JTM 002	19April 2011	15.20 WIB	hidup
4	PP 025	19April 2011	15.30 WIB	mati
5	PP 045	19April 2011	15.45 WIB	hidup

*Sumber: Peneliti 2011*

Ada lima bus yang peneliti naiki dalam satu hari namun pada waktu yang berbeda dari lima bus yang peneliti naiki ternyata ada empat bus yang menyalakan audiovisualnya, yang audiovisualnya mati berdalih rusak dan display tidak sesuai dengan halte yang ada.

Berdasarkan penjelasan diatas menurut peneliti Aksesibilitas Penyandang Cacat Fisik (Difabel) Pada Sarana Layanan Transjakarta adalah buruk. *Pertama*, akses trotoar yang sama sekali tidak ramah terhadap penyandang disabilitas. *Kedua*, akses jembatan penyebrangan, akses jembatan penyebrangan terutama jembatan penyebrangan dengan ramp tidak dapat diakses sama sekali oleh pengguna kursi roda. *Ketiga*, akses memasuki halte yang juga sulit karena adanya mesin tiket elektronik yang tidak berfungsi alias rusak. Tuna netra yang belum terbiasa menggunakan busway terkadang menabrak mesin ini. Pengguna kursi roda bahkan harus diangkat atau dibopong agar dapat memasuki halte, hal ini sangat merepotkan dan jelas tidak aksesibel.

*Keempat, headway* pada saat pergantian *shift* dan pengisian BBG berkisar antara 15 menit hingga 20 menit. *Kelima, gap platform* yang sangat jauh bahkan mencapai 5 cm hingga 10 cm. *Keenam, sistem audiovisual* yang bobrok. kadang hidup namun sering pula mati. Kerusakan yang ada tidak segera diperbaiki, padahal pada rencana operasi yang dibuat oleh transjakarta mewajibkan setiap pramudi menyalakan sistem pengeras suara dan visual yang telah disediakan sebelumnya. Hal ini membuat tuna netra dan tuna rungu kesulitan dalam mengakses sedang berada di halte mana mereka saat itu.

### **c. Melayani dengan Hati Nurani**

Sebaik apapun desain dan prosedur sebuah pelayanan, akhirnya tetap para petugas pelayanan yang harus berhadapan muka secara langsung dengan para pelanggan. Saat- saat terjadinya transaksi antar manusia seperti ini sangat berharga. Penilaian pelanggan terhadap mutu pelayanan biasanya terjadi ketika mereka bertemu muka langsung dengan petugas pelayanan.

Dalam transaksi tatap muka dengan pelanggan, yang utama adalah keaslian sikap dan perilaku sesuai dengan hati nurani kita, kategori ini sebenarnya sangat mendekati dengan *soft system*, namun pada kategori ini dibahas lebih jauh. Moto transjakarta yang menggunakan moto 4 S (Senyum, Sabar, Sapa, Sopan) secara tidak langsung mengharuskan petugas untuk melayani dengan hati nurani.

Untuk mewujudkan pelayanan dengan hati nurani masuk ke dalam sistem, maka harus ada pelatihan khusus bagi petugas. Transjakarta selalu mengadakan pelatihan kepada setiap pegawai yang baru masuk dan mengadakan pelatihan

enam bulan sekali khusus Barrier, namun pelatihan yang dilaksanakan oleh pegawai transjakarta ini hanyalah secara teoritis, tidak ada pelatihan khusus dalam menangani penyandang cacat, sedangkan penyandang cacat khususnya pengguna kursi roda membutuhkan penanganan khusus, *skill* ini yang tidak dimiliki oleh petugas transjakarta. Petugas bus dan petugas halte hanya mengetahui bahwa penyandang cacat ini merupakan salah satu dari penumpang prioritas yang harus didahulukan, seperti yang di katakana oleh on board koridor 4(I<sub>3,4</sub>), yaitu:

*“Ada pelatihan untuk menangani penumpang prioritas mba jadi kita harus kasi duduk dan prioritasin penumpang prioritas” (wawancara/tanggal 13 April 2011 /wawancara dilakukan di di bus JTM 001)*

Harusnya ada pelatihan khusus dengan menggunakan kursi roda misalnya, atau pelatihan cara memperlakukan penyandang tuna rungu wicara, itu kan sulit. Transjakarta bisa bekerjasama dengan organisasi penyandang cacat atau *trainer* khusus dalam mewujudkan pelayanan melalui hati nurani ini, seperti yang diungkapkan oleh Ketua Umum Himpunan Wanita Penyandang Cacat Indonesia(I<sub>10</sub>), beliau menuturkan sebagai berikut:

*“Harusnya ada pelatihan pegawai dalam menangani penyandang cacat karena ada treatment khusus terutama bagi pengguna kursi roda. Orang berbuat baik kan biasa lah, kaya nuntun tuna netra, bantu mendorong kursi roda atau sabar berbicara dengan tuna rungu, tapi good will nya tidak ada itu yang susah” (wawancara/tanggal 26 Mei 2011/wawancara dilakukan di kantor HWPCI, Jakarta)*

Pelayanan dengan hati nurani pada koridor ini cukup baik karena penyandang cacat sering menggunakan jasa transjakarta pada koridor ini. Peneliti sering sekali menemukan tuna netra, lansia yang menggunakan tongkat, dan tuna daksa yang mengakses koridor ini. Petugas pun terlihat cukup cekatan walau belum pernah

ada pelatihan mengenai penanganan penyandang cacat sebelumnya akan tetapi sebagian masih bingung cara menghadapi penyandang cacat.

Berdasarkan penjelasan diatas menurut peneliti, Transjakarta belum memberikan sistem pelatihan yang baik terhadap pegawainya terutama dalam melayani penyandang cacat, mendahulukan penumpang prioritas memang mereka mengerti namun cara memperlakukan mereka, cara bersikap dihadapan mereka, petugas transjakarta masih bingung, maka dari itu diperlukan pelatihan- pelatihan khusus bagi petugas transjakarta sebelum terjun ke lapangan.

#### **d. Perbaikan Berkelanjutan**

Pelanggan pada dasarnya juga belajar mengenali kebutuhan dirinya dari proses pelayanan yang ada, semakin baik mutu pelayanan akan menghasilkan pelanggan yang semakin sulit untuk dipuaskan karena tuntutan nya juga semakin tinggi dan kebutuhannya semakin meluas serta beragam.

Fenomena aksi – reaksi antara mutu layanan dan tuntutan pelanggan semacam ini akan terus bergulir, semakin lama semakin cepat. Fenomena ini telah memacu untuk mampu terus- menerus memperbaiki pelayanan. Untuk mengadakan sebuah perbaikan yang berkelanjutan dibutuhkan system evaluasi dan koordinasi yang baik, Transjakarta juga memiliki *system reward*, atau pemberian penghargaan kepada frontliner yang berprestasi, biasanya pegawai kantor melakukan inspeksi secara diam- diam.

Sistem kerja transjakarta memiliki dua *shift*, *shift 1 stand by* mulai pukul 4 .00 WIB untuk *On Board* dan 4.30 WIB untuk *Barier*, *shift 2* mulai *stand by* pukul 12.30 WIB Biasanya *Onboard* melaksanakan evaluasi sambil *briefing* setiap

sebelum mulai *shift*, kalau *Barier* tidak ada briefing, melainkan *stand by* dihalte dan mengambil modal untuk kembalian. Transjakarta sendiri sebenarnya sudah memiliki standart prosedur minimum namun belum di tanda tangani gubernur, hal ini sesuai dengan pernyataan Asisten Manajer Kepegawaian (I<sub>3</sub>), beliau menuturkan:

*“SPM secara jelasnya dan resmi itu belum di tanda tangani oleh gubernur dan sepertinya tidak akan di tandatangani” (wawancara/tanggal 29 April 2011/wawancara dilakukan di ruang rapat BLU Transjakarta)*

Hal senada pun dituturkan oleh staff *International Transportation for Development Policy*(I<sub>9</sub>), yaitu:

*“ITDP sendiri benar menyumbang SPM, tapi SPMnya belum ditandatangani gubernur, karena selama system transportasi Indonesia masih begini maka saya rasa SPM tidak akan ditanda tangani sebab jika ada SPM maka traja bisa dituntut pelanggan, jdi SPM buat orang dalem aja” (wawancara/tanggal 20 Mei 2011 /wawancara dilakukan di ruang rapat ITDP)*

Berdasarkan petikan wawancara tersebut transjakarta ternyata sudah memiliki Standart Prosedur Minimum namun belum juga ditandatangani oleh Gubernur karena pelanggan nantinya mempunyai kekuatan hukum untuk menuntut transjakarta jika tidak sesuai standard yang ada sehingga Standard Operasional Minimum hanya diketahui oleh pihak BLU transjakarta saja. Sebuah pelayanan harus memiliki standard yang wajib diketahui oleh pelanggan agar pelanggan dan pihak yang memberi pelayanan dapat menjalin komunikasi hingga dapat melakukan perbaikan yang berkelanjutan.

Transjakarta sebagai organisasi publik yang mengakomodir kepentingan transportasi banyak orang juga seharusnya selalu mengadakan perbaikan pada tiap tahunnya, namun fakta yang ada di lapangan adalah bahwa tren kinerja

transjakarta semakin menurun hingga tahun ketujuh, hal ini dapat dilihat dari kualitas pelayanannya yang kian memburuk, dulu ketika tahun pertama busway kata sapaan pasti ada seperti kata selamat datang atau hati- hati dalam perjalanan, namun saat ini jarang terdengar. Hal ini diungkapkan oleh Pengurus Harian Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia(I<sub>7</sub>), berikut penuturan beliau:

*"Kinerja transjakarta dari tahun ke tahun saya lihat mengalami penurunan, hanya trend penumpangnya yang mengalami kenaikan" (wawancara/tanggal 27 Mei 2011/wawancara dilakukan di perpustakaan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia )*

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Wakil Kepala Yayasan Pembinaan Anak Cacat(I<sub>11</sub>), berikut penuturan beliau:

*"Kalo kinerja biasa- biasa ya mba dari dulu, hanya awal- awalnya ajah bagus" (wawancara/tanggal 9 Juni 2011/wawancara dilakukan di kantor YPAC, Jakarta)*

Penumpang transjakarta juga merasakan hal yang sama, Dinta(I<sub>16,2</sub>) menyatakan sebagai berikut:

*"Kayanya kinerja gitu-gitu ajah deh dari awal, Cuma awal- awalnya ajah sih, karena busway basic need jadi kita butuh banget" (wawancara/tanggal 9 April 2011 /wawancara dilakukan di halte Kota, Jakarta)*

Berdasarkan penjelasan diatas menurut peneliti, kinerja transjakarta koridor ini tidak ada peningkatan dan inovasi, cenderung monoton bahkan menurun, tingginya *demand* penumpang yang juga pastinya menuntut peningkatan standart pelayanan tidak diikuti oleh fasilitas yang memadai dan sumberdaya manusia yang professional sehingga transjakarta terkesan begitu- begitu saja tidak ada perubahan. Peneliti juga menemukan adanya kerumitan birokrasi yang dihadapi oleh pihak transjakarta dalam mengadakan perbaikan fisik atau infra struktur

transjakarta karena bukan kewenangan pihak transjakarta, namun keberadaannya sangat penting bagi kualitas pelayanan transjakarta seperti taman, jalan busway, lift, jembatan penyebrangan orang dan lain- lain.

#### **e. Pemberdayaan Pelanggan**

Memberdayakan pelanggan berarti menawarkan jenis- jenis layanan yang dapat digunakan sebagai sumberdaya atau perangkat tambahan oleh pelanggan. Transjakarta bekerjasama dengan berbagai pihak demi mewujudkan kualitas pelayanan yang prima, *International Transportation For Development Policy* merupakan konsultan BLU Transjakarta dalam melaksanakan seluruh kegiatan manajemennya mulai dari pembuatan Standart Operasional Minimum, hingga operasionalisasi bus. Untuk temu pelanggan biasanya pihak BLU Transjakarta mengundang komunitas pengguna transjakarta yang tergabung dalam [www.suaratransjakarta.org](http://www.suaratransjakarta.org) atau juga di [www.infobusway.com](http://www.infobusway.com) . namun sosialisasi daripada kegiatan ini masih kurang sebab hanya orang- orang yang tergabung dalam suara transjakarta saja yang mengetahui hal tersebut, penumpang lainnya tidak mengetahui hal tersebut bahkan petugas pun tidak mengetahuinya. Berikut penuturan on board koridor 4(I<sub>13,4</sub>), yaitu:

*“Kalo program saya kurang tahu tu mba, kayanya si ga da”  
(wawancara/tanggal 13 April 2011 /wawancara dilakukan di di bus JTM 001)*

Berdasarkan penjelasan diatas, menurut peneliti program yang diadakan oleh transjakarta dalam rangka memberdayakan pelanggannya belum maksimal karena kurangnya sosialisasi, sehingga masyarakat yang tidak tergabung dalam suara transjakarta tidak mengetahui mengenai kegiatan tersebut.

### **5. Koridor 5 (Kampung Melayu- Ancol)**

Koridor ini mulai beroperasi pada tanggal 27 Januari 2007 berbarengan dengan dioperasikan koridor 4,6 dan 7. Bus yang beroperasi pada koridor ini dioperasikan oleh PT. Jakarta Mega Trans dan PT. Lorena. Bus nya memiliki tipe gandeng HuangHai PT.Jakarta Mega Trans dan gandeng Komodo milik PT Lorena berwarna abu- abu. Sistem pelayanannya adalah *insidental*, artinya bisa melayani koridor maupun gabungan koridor lainnya jika diperlukan/ dibutuhkan dan ini berlaku pada semua koridor.

Ada beberapa rute alternatif yang berjalan diantaranya ada rute PGC- Ancol, rute ini merupakan gabungan antara koridor 5 dan koridor 7 agar dapat mengurangi kepadatan penumpang yang akan transfer pada halte Kampung Melayu, kemudian ada rute PGC- Harmoni rute ini dibuat atas permintaan penumpang karena banyaknya penumpang yang melakukan perjalanan dari arah Cililitan menuju arah Harmoni dan sebaliknya. Rute tersebut berjalan setiap hari, namun ada juga rute Ancol-Harmoni pada hari kerja yang beroperasi mulai pukul 09.00-15.30 WIB dengan jumlah armada sebanyak 3 bus dan pada hari libur mulai beroperasi pukul 09.00-20.30 WIB dengan jumlah armada sebanyak 6 bus. Bus-bus untuk rute Ancol- Harmoni ini di pasok oleh PT Jakarta Express Trans.

Koridor ini memiliki panjang rute 13,5 km dan jarak rata- rata antara halte 400-2250m, melewati halte- halte sebagai berikut:

**Tabel 4.14**  
**Halte Koridor 5**

No	Halte	Akses					Transit
		JPO (Ramp)	JPO (Tangga)	JPO (Ramp- Tangga)	Zebra Cross	T P O	
1	Ancol	√					
2	Pademangan	√					
3	Gunung Sahari Mangga 2	√					
4	Jembatan Merah	√					
5	Pasar Baru Timur			√			
6	Budi Utomo			√			
7	CentralSenen				√		Koridor 2
8	Pal Putih		√				
9	Kramat Sentiong		√				
10	Salemba UI			√			
11	Salemba Carolus	√					
12	Matraman 1		√				Koridor 4
13	Tegalan		√				
14	Selamat Riyadi		√				
15	Kebon Pala			√			
16	Pasar Jatinegara				√		
17	Kampung Melayu				√		Koridor 7

*Sumber: Peneliti 2011*

**a. Mendahulukan Pelanggan**

Berdasarkan wawancara peneliti dengan pegawai transjakarta baik On Board, Barrier, Pramudi, Patroli maupun penumpang transjakarta mereka mengetahui dengan baik mengenai penumpang prioritas ini, sebab sosialisasinya amat baik dengan ditempelkan stiker penumpang prioritas di setiap bus dan peringatan untuk mendahulukan penumpang prioritas hampir di setiap halte (lihat Gambar 4.6)

Berdasarkan temuan peneliti, pada koridor ini sering dijumpai penyandang cacat terutama pada halte transit, halte Matraman dan halte Kampung melayu kebanyakan penyandang cacat yang sering berada pada koridor ini adalah pengguna tongkat seperti tuna netra dan tuna daksa, namun ada juga tuna rungu yang berpenampilan layaknya penumpang pada umumnya dalam artian tidak membawa alat bantu yang kasat mata. Hal ini sempat diutarakan oleh *On Board* koridor 5(I<sub>13,5</sub>). Sebagai berikut:

*"Kalo di koridor 5 biasanya ada yang tuna rungu dia dari matraman mba,ga nentu, mereka sering sih naik busway Cuma jumlahnya ya sedikit" "*  
(wawancara/tanggal 29 April 2011 /wawancara dilakukan di bus JMT 063)

Biasanya penyandang cacat atau penumpang prioritas lainnya naik dari tempat penurunan. Ketika penumpang yang ada di dalam bus itu turun maka naik lah penumpang prioritas dari tempat penurunan ini sehingga penumpang prioritas tidak harus mengantri dan berdesak- desakan bersama penumpang biasa, di dalam bus pun jika memang sangat penuh atau tidak ada tempat duduk maka *On Board* meminta penumpang lain untuk memberikan kursinya bagi penumpang prioritas ini.

Peneliti pun bertemu dengan penumpang tuna rungu ini dan sedikit berbincang- bincang mengenai transjakarta serta pelayanan yang diberikan, beliau menuturkan bahwa terkadang pegawai tidak sadar kalau dia adalah seorang penyandang cacat karena ya memang tampilannya biasa saja, berikut petikan wawancara beliau (I<sub>17,2</sub>):

*"Kadang mereka ga tau kalo saya tunarungu karena tampilan biasa ajah..."*  
(Wawancara/tanggal 26 April 2011 /wawancara dilakukan di bus JMT 026)

Sikap petugas yang memprioritaskan penyandang cacat juga ditunjukkan dengan pelayanan khusus terhadap penyandang cacat, yaitu dengan menuntun penyandang cacat menaiki bis transjakarta atau mengantarkan penyandang cacat menuju halte transit. Peneliti pun pernah melihat seorang tuna netra sedang dituntun oleh *Barier* koridor 5 di halte Kampung Melayu menuju bis jurusan Bogor di terminal Kampung Melayu. Hal ini juga diungkapkan oleh Ari (I<sub>16,1</sub>) penumpang transjakarta, yaitu:

*“Pelayanan dari pegawainya juga baik pernah saya lihat itu penyandang cacat di anter sampe transit berikutnya sama petugasnya” (wawancara/tanggal 12 April 2011 /wawancara dilakukan di halte Harmoni, Jakarta)*

Berdasarkan pada penjelasan diatas menurut peneliti petugas dan penumpang biasa/normal sudah paham mengenai siapa penumpang prioritas dan bagaimana *treatmentnya* atau cara memperlakukan mereka. Pada umumnya Penumpang biasa mengerti dan bersedia memberikan kursinya untuk penumpang yang membutuhkan walau terkadang masih ada penumpang yang belum memiliki kesadaran untuk memberikan kursinya bagi penumpang prioritas.

#### **b. Sistem yang Efektif**

Sebuah proses pelayanan perlu dilihat sebagai sebuah sistem yang halus (*Soft system*) yaitu sebuah tatanan yang mempertemukan manusia satu dengan manusia lainnya. Pertemuan semacam itu tentu melibatkan sentuhan- sentuhan emosi, perasaan, harapan, keinginan, harga diri, penilaian, sikap dan prilaku. Agar berhasil merebut hati pelanggan maka proses pelayanan ini harus berjalan secara

efektif, artinya mengungkit munculnya kebanggaan terhadap diri petugas dan membentuk citra positif di mata pelanggan.

Pelayanan juga perlu dilihat sebagai sebuah sistem yang nyata (*Hard System*), yaitu tatanan yang memadukan hasil- hasil kerja dari berbagai unit dalam organisasi. Perpaduan ini harus terlihat sebagai sebuah proses pelayanan yang berlangsung dengan tertib dan lancar di mata pelanggan. Dari segi desain dan pengembangannya, setiap pelayanan selayaknya memiliki prosedur yang memungkinkan perpaduan hasil kerja ini dapat mencapai batas maksimum, yang dapat menjadi pendukung pada sistem ini adalah perangkat keras/fisik seperti sarana dan prasarana, infrastruktur dan fasilitas.

Pada kategori ini peneliti memberi perhatian yang berbeda terhadap *Soft System* dan *Hard System* dan akan membahasnya satu persatu.

#### *I. Soft System*

Seperti yang telah dijelaskan oleh peneliti pada koridor sebelumnya bahwa transjakarta memiliki system 4S (Senyum, Sapa, Sabar, Sopan), implementasinya pada koridor 5 (Kampung Melayu- Ancol) cukup baik, petugas cukup ramah dan murah senyum. Hal ini seperti dialami oleh peneliti selama satu minggu meneliti pada koridor ini, peneliti juga mewawancarai petugas, berikut penuturan On board koridor 5(I<sub>13.5</sub>):

*"Senyum itu wajib mba, tuntutan profesi namanya" (wawancara/tanggal 29 April 2011 /wawancara dilakukan di bus JMT 063)*

Keramahan juga dimiliki oleh pramudi transjakarta karena pramudi juga termasuk *frontliner* atau petugas garda depan transjakarta yang membentuk citra transjakarta. Permasalahan yang sering terjadi adalah seringkalinya terdapat *gap*

yang cukup jauh antara bus dan halte, sehingga membuat penumpang khususnya penyandang cacat kesulitan dalam mengakses bis. (lihat Gambar 4.10)

Pada koridor ini Gap biasa yang sering diberikan pramudi adalah antara 20 hingga 50 cm. Adanya gap ini dikarenakan dari personal pramudinya atau bisa juga karena infrastrukturnya kurang memadai, hal ini seperti yang dikatakan oleh Asisten Manajer Humas BLU Transjakarta (I<sub>2</sub>), beliau menuturkan:

*"Masalah gap di halte tu ada banyak faktor ada yang karena pramudinya tapi ada juga hambatan karena infrastrukturnya" (wawancara/tanggal 29 April 2011/wawancara dilakukan Ruang rapat BLU Transjakarta)*

Berdasarkan penjelasan diatas, menurut peneliti penerapan system 4 S pada koridor ini belum maksimal petugas cukup ramah, namun pramudi tidak mampu meminimalisir jarak antara bus dan halte.

## *II. Hard System*

Transjakarta sudah di disain sejak awal untuk memenuhi kebutuhan penyandang cacat atau ramah penyandang cacat. Jika membicarakan aksesibilitas, berarti patut diperhitungkan bagaimana cara penyandang cacat mengakses dari luar halte kemudian masuk halte hingga menaiki bus. Aksesibilitas sebelum memasuki halte adalah trotoar, trotoar yang ada sepanjang jalan di koridor 5 (Kampung Melayu- Ancol) jauh dari kata layak terutama bagi penyandang cacat dan pengguna kursi roda. Tidak ada *tack tile* dan kelandaian pada trotoar.

Aksesibilitas saat menuju halte adalah Jembatan Penyebrangan, Zebra Cross, atau Terowongan Penyebrangan. Akses yang banyak terdapat pada Transjakarta adalah Jembatan Penyebrangan Orang yang dibuat oleh dishub DKI Jakarta untuk

akses transjakarta adalah jembatan penyebrangan orang dengan ramp yang dapat mempermudah akses penyandang cacat, khususnya pengguna kursi roda. Kelandaian ramp yang ada pada jembatan penyebrangan ini menurut hasil penelitian wisata akses busway pada Juni 2010 hanya 1:9 sedangkan kelandaian minimum menurut SK Gubernur DKI Jakarta no 66 Tahun 1981 tentang Ketentuan Penyediaan Sarana/Perlengkapan Bagi Penderita Cacat Pada Bangunan-Bangunan Fasilitas umum, Pusat Pertokoan/Perkantoran Dan Perumahan Flat adalah 1:12, sehingga yang terjadi adalah sulitnya akses penyandang cacat pengguna kursi roda pada halte busway dan membuat pengguna kursi roda tidak lagi menaiki transjakarta, karena selama penelitian peneliti sama sekali tidak menemukan pengguna kursi roda.

Akses selanjutnya adalah akses memasuki halte yang juga sulit karena adanya mesin tiket elektronik yang tidak berfungsi alias rusak. Tuna netra yang belum terbiasa menggunakan busway terkadang menabrak mesin ini. Pengguna kursi roda bahkan harus diangkat atau dibopong agar dapat memasuki halte, hal ini sangat merepotkan dan jelas tidak aksesibel.

Akses berikutnya adalah menunggu bis, hal yang biasanya menjadi keluhan pengguna transjakarta adalah waktu tunggu bis selanjutnya atau biasa disebut dengan *Headway*. *Headway* yang terjadi pada koridor 5 (Kampung Melayu- Ancol) berkisar antara 15 menit hingga 35 menit, terlalu lama apalagi jika sudah memasuki pukul 15:00 WIB atau waktu pengisian BBG dan pergantian *shift*, *headway* bisa mencapai 25 menit hingga 1 jam hal ini terjadi karena bahan bakar bus dengan inisial JMT dan PP ini berbahan bakar Gas, sehingga harus menunggu lama di SPBBG yang terbatas.

Akses selanjutnya adalah akses menuju bis, seperti yang pernah peneliti ulas pada ulasan sebelumnya untuk menuju bis itu biasanya ada *gap platform*, yaitu gap antara bis dan halte sekitar 20 cm atau bis tidak sejajar dengan halte (lihat Gambar 4.10) seperti yang peneliti jelaskan pada ulasan sebelumnya bahwa gap terjadi karena dua hal, yaitu personalitas pramudi (*human error*) dan kesalahan pada infra struktur (lihat pada Gambar 4.8) pada koridor ini gap yang terjadi mampu diminimalisir menjadi 5 hingga 10 cm pramudi pada koridor ini dioperatori oleh JTM dan PP.

Sistem Audiovisual yang ada di koridor 5 menurut observasi peneliti sebagai berikut:

**Tabel 4.15**  
**Audiovisual Koridor 5**

No	Bus	Tanggal	Pukul	Audiovisual
1	JMT 026	26April 2011	14.30 WIB	hidup
2	JMT 063	29April 2011	13.45 WIB	hidup
3	JMT 011	29April 2011	14.00 WIB	hidup
4	LRN 045	29April 2011	14.30 WIB	mati
5	JMT 007	8 Mei 2011	17.00 WIB	mati

*Sumber: Peneliti 2011*

Ada lima bus yang peneliti naiki dalam hari yang berbeda dari lima bus yang peneliti naiki ternyata ada tiga bus yang menyalakan audiovisualnya, yang audiovisualnya mati berdalih rusak dan display tidak sesuai dengan halte yang ada. Pada 8 Mei 2011 peneliti menaiki JMT 007 pada pukul 17.00 WIB koridor 5 arah kampung melayu, saat itu peneliti mewawancarai seorang pramudi yang sedang mengendarai mobil bus transjakarta, setelah peneliti menanyakan satu

pertanyaan, pramudi tersebut mengajak peneliti untuk duduk disebelahnya. Setelah duduk disebelah pramudi peneliti menanyakan keadaan audiovisual yang saat itu mati. Kemudian peneliti sempat kaget sebab beliau (I<sub>12.3</sub>) langsung menyalakan audiovisual sambil mengatakan:

*“Neng ajah deh yang nyalain audiovisualnya, kadang saya suka males nyalain audiovisual juga suka bikin ga konsen nyupir, udah gitu ini audiovisual setingannya yang lama lagian biar on boardnya ada kerjaan juga biar dia ngomong juga” (wawancara/tanggal 8 Mei 2011 /wawancara dilakukan di pul Ancol)*

Setelah itu peneliti mewawancarai pramudi sambil mengoperasikan sistem audiovisual hingga halte akhir, yaitu Kampung Melayu. Berdasarkan ulasan peneliti dari awal tentang sistem transjakarta ini sangat tidak efektif terutama masalah aksesibilitas, hal ini diakui oleh Asisten Manajer Humas BLU Transjakarta (I<sub>2</sub>), berikut penuturan beliau:

*“Saya pernah bawa rombongan tuna daksa tahun 2004, nyangkut di loket terpaksa harus diangkat.nah kita kelemahannya disitu, aksesibilitas” (wawancara/tanggal 29 April 2011/wawancara dilakukan Ruang rapat BLU Transjakarta)*

Berdasarkan penjelasan diatas menurut peneliti Aksesibilitas Penyandang Cacat Fisik (Difabel) Pada Sarana Layanan Transjakarta koridor 5 adalah buruk. *Pertama*, akses trotoar yang sama sekali tidak ramah terhadap penyandang disabilitas. *Kedua*, akses jembatan penyebrangan, akses jembatan penyebrangan terutama jembatan penyebrangan dengan ramp tidak dapat diakses sama sekali oleh pengguna kursi roda. *Ketiga*, akses memasuki halte yang juga sulit karena adanya mesin tiket elektronik yang tidak berfungsi *alias* rusak. Tuna netra yang belum terbiasa menggunakan busway terkadang menabrak mesin ini. Pengguna

kursi roda bahkan harus diangkat atau dibopong agar dapat memasuki halte, hal ini sangat merepotkan dan jelas tidak aksesibel.

*Keempat, headway* pada saat pergantian *shift* dan pengisian BBG berkisar antara 25 menit hingga 1 jam. *Kelima, gap platform* yang sangat jauh bahkan mencapai 5 cm hingga 10 cm. *Keenam, sistem audiovisual* yang bobrok. kadang hidup namun sering pula mati. Kerusakan yang ada tidak segera diperbaiki, padahal pada rencana operasi yang dibuat oleh transjakarta mewajibkan setiap pramudi menyalakan sistem pengeras suara dan visual yang telah disediakan sebelumnya. Hal ini membuat tuna netra dan tuna rungu kesulitan dalam mengakses sedang berada di halte mana mereka saat itu.

### **c. Melayani dengan Hati Nurani**

Sebaik apapun desain dan prosedur sebuah pelayanan, akhirnya tetap para petugas pelayanan yang harus berhadapan muka secara langsung dengan para pelanggan. Saat- saat terjadinya transaksi antar manusia seperti ini sangat berharga. Penilaian pelanggan terhadap mutu pelayanan biasanya terjadi ketika mereka bertemu muka langsung dengan petugas pelayanan.

Dalam transaksi tatap muka dengan pelanggan, yang utama adalah keaslian sikap dan perilaku sesuai dengan hati nurani kita, kategori ini sebenarnya sangat mendekati dengan *soft system*, namun pada kategori ini dibahas lebih jauh. Moto transjakarta yang menggunakan moto 4 S(Senyum, Sabar,Sapa,Sopan) secara tidak langsung mengharuskan petugas untuk melayani dengan hati nurani.

Harusnya ada pelatihan khusus dengan menggunakan kursi roda misalnya, atau pelatihan cara memperlakukan penyandang tuna rungu wicara, itu kan sulit.

Transjakarta bisa bekerjasama dengan organisasi penyandang cacat atau *trainer* khusus dalam mewujudkan pelayanan melalui hati nurani ini, seperti yang diungkapkan oleh Ketua Umum Himpunan Wanita Penyandang Cacat Indonesia(I<sub>10</sub>), beliau menuturkan sebagai berikut:

*“Harusnya ada pelatihan pegawai dalam menangani penyandang cacat karena ada treatment khusus terutama bagi pengguna kursi roda. Orang berbuat baik kan biasa lah, kaya nuntun tuna netra, bantu mendorong kursi roda atau sabar berbicara dengan tuna rungu, tapi good will nya tidak ada itu yang susah” (wawancara/tanggal 26 Mei 2011/wawancara dilakukan di kantor HWPCI, Jakarta)*

Petugas pada koridor ini terlihat bersemangat dalam melayani pelanggan, walaupun belum ada pelatihan secara praktek namun petugas mengaku bersemangat dan sebisa mungkin cekatan dalam menangani penumpang prioritas, berikut penuturan on board koridor 5(I<sub>13.5</sub>):

*“Menurut saya ada atau ga ada pelatihan pasti deh mba duluin penyandang cacat, yaa hati nuraninya ajah mba” (wawancara/tanggal 29 April 2011 /wawancara dilakukan di bus JMT 063)*

Hal ini pun diakui oleh peneliti, sebab peneliti sering mendapatkan petugas yang menuntun dan mengantarkan penyandang cacat hingga halte transit atau sekedar mengantar dan menyapa hingga keluar halte.

Berdasarkan penjelasan diatas menurut peneliti, semangat petugas dalam bekerja dan melayani penumpang cukup baik walaupun pelatihan secara khusus tentang penumpang prioritas belum ada.

#### **d. Perbaikan Berkelanjutan**

Pelanggan pada dasarnya juga belajar mengenali kebutuhan dirinya dari proses pelayanan yang ada. semakin baik mutu pelayanan akan menghasilkan

pelanggan yang semakin sulit untuk dipuaskan karena tuntutananya juga semakin tinggi dan kebutuhannya semakin meluas serta beragam.

Fenomena aksi – reaksi antara mutu layanan dan tuntutan pelanggan semacam ini akan terus bergulir, semakin lama semakin cepat. Fenomena ini telah memacu untuk mampu terus- menerus memperbaiki pelayanan. Untuk mengadakan sebuah perbaikan yang berkelanjutan dibutuhkan system evaluasi dan koordinasi yang baik.

Sistem kerja transjakarta memiliki dua *shift*, *shift 1 stand by* mulai pukul 4 .00 WIB untuk *On Board* dan 4.30 WIB untuk *Barier*, *shift 2* mulai *stand by* pukul 12.30 WIB Biasanya *Onboard* melaksanakan evaluasi sambil *briefing* setiap sebelum mulai *shift*, kalau *Barier* tidak ada *briefing*, melainkan *stand by* dihalte dan mengambil modal untuk kembalian.

Transjakarta sebagai organisasi publik yang mengakomodir kepentingan transportasi banyak orang juga seharusnya selalu mengadakan perbaikan pada tiap tahunnya, namun fakta yang ada di lapangan adalah bahwa tren kinerja transjakarta semakin menurun hingga tahun ketujuh, hal ini dapat dilihat dari kualitas pelayanannya yang kian memburuk, dulu ketika tahun pertama busway kata sapaan pasti ada seperti kata selamat datang atau hati- hati dalam perjalanan, namun saat ini jarang terdengar. Hal ini diungkapkan oleh Pengurus Harian Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia(I-)a, berikut penuturan beliau:

*“Kinerja transjakarta dari tahun ke tahun saya lihat mengalami penurunan, hanya trend penumpang nya yang mengalami kenaikan” (wawancara/tanggal 27 Mei 2011/wawancara dilakukan di perpustakaan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia )*

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Wakil Kepala Yayasan Pembinaan Anak Cacat(I<sub>11</sub>), berikut penuturan beliau:

*"Kalo kinerja biasa- biasa ya mba dari dulu, hanya awal- awalnya ajah bagus" (wawancara/tanggal 9 Juni 2011/wawancara dilakukan di kantor YPAC,Jakarta)*

Penumpang transjakarta juga merasakan hal yang sama, Dinta (I<sub>16.2</sub>) menyatakan sebagai berikut:

*"Kayanya kinerja gitu-gitu ajah deh dari awal, Cuma awal- awalnya ajah sih, karena busway basic need jadi kita butuh banget" (wawancara/tanggal 9 April 2011 /wawancara dilakukan di halte Kota,Jakarta)*

Transjakarta bekerjasama dengan pihak lain dalam merawat fasilitas yang ada, setiap tahun transjakarta memberikan tender kepada pihak manapun yang bersedia menjadi partner transjakarta dalam merawat fasilitas yang mereka punya, hal ini seperti yang diungkapkan oleh Manajer Sarana dan Prasarana(I<sub>1</sub>), berikut penuturan beliau:

*"Untuk perawatan projectnya kita tenderkan setiap tahun kadang juga enam bulan sekali, jadi semua yang rusak itu kita list kemudian dianggarkan dan kita tenderkan, yang menawar paling murah dia yang menang ya biasa lah tender" (wawancara/tanggal 3 Mei 2011 /wawancara dilakukan di kantor manajer Sarana dan Prasarana BLU Transjakarta)*

Berdasarkan penjelasan diatas menurut peneliti, kinerja transjakarta koridor ini tidak ada peningkatan dan inovasi, cenderung monoton bahkan menurun, tingginya *demand* penumpang yang juga pastinya menuntut peningkatkan standart pelayanan tidak diikuti oleh fasilitas yang memadai dan sumberdaya manusia yang professional sehingga transjakarta terkesan begitu- begitu saja tidak ada perubahan. Peneliti juga menemukan adanya kerumitan birokrasi yang dihadapi

oleh pihak transjakarta dalam mengadakan perbaikan fisik atau infra struktur transjakarta karena bukan kewenangan pihak transjakarta, namun keberadaannya sangat penting bagi kualitas pelayanan transjakarta seperti taman, jalan busway, lift, jembatan penyebrangan orang dan lain- lain.

#### **e. Pemberdayaan Pelanggan**

Memberdayakan pelanggan berarti menawarkan jenis- jenis layanan yang dapat digunakan sebagai sumberdaya atau perangkat tambahan oleh pelanggan. Transjakarta bekerjasama dengan berbagai pihak demi mewujudkan kualitas pelayanan yang prima. Jak card sebagai alat bantu bayar yang memudahkan pengguna transjakarta dalam bertransaksi (lihat Gambar 4.4) dapat juga digunakan pada koridor ini. Pengguna transjakarta juga dapat membeli minuman dingin di halte- halte tertentu dalam mesin pendingin cocacola. Sering pula diadakan wisata busway menuju ancol.

#### **6. Koridor 6 (Ragunan- Dukuh Atas 2)**

Koridor ini mulai beroperasi pada tanggal 27 Januari 2007 berbarengan dengan dioprasikannya koridor 4, 5 dan 7. Bus yang beroperasi pada koridor ini dioperatori oleh PT. Jakarta Trans Metropolitan dan PT. Primajasa Perdanaraya Utama. Bus nya memiliki tipe Daewoo dan Hyundai milik PT.Jakarta Trans Metropolitan dan Hino milik PT. Primajasa Perdanaraya Utama berwarna abu- abu.

Ada beberapa bantuan armada untuk koridor ini dengan membuat rute alternative seperti rute Ragunan-Monas, rute ini hanya ada pada hari kerja dan

hanya dioperasikan oleh 6 bus dari PT Jakarta Express Trans, rute ini menggabungkan koridor 1 dan koridor 6. Kemudian ada express Pulo Gadung-Ragunan yang beroperasi pada pukul 06.30-08.30 WIB di hari kerja dan pukul 09:00-15:30 atau 09:00-20:30 pada hari libur.

Koridor ini memiliki panjang rute 13,3 km dan jarak rata-rata antara halte 400-1000m, melewati halte- halte sebagai berikut:

**Tabel 4.16**  
**Halte Koridor 6**

No	Halte	Akses					Transit
		JPO (Ramp)	JPO (Tangga)	JPO (Ramp- Tangga)	Zebra Cross	T P O	
1	Dukuh Atas 2	√					Koridor 1 dan 4
2	Latuharhari				√		
3	Halimun				√		Koridor 4
4	Setiabudi Utara Aini			√			
5	Kuningan Madya		√				
6	Karet Kuningan			√			
7	GOR Sumantri			√			
8	Depkes			√			
9	Patra Kuningan	√					
10	Kuningan Timur		√				Koridor 9
11	Mampang Prapatan		√				
12	Duren Tiga		√				
13	Imigrasi	√					
14	Warung Jati		√				
15	Buncit Indah		√				
16	Pejaten		√				
17	Jati Padang		√				

18	SMK 57		√				
19	Dep.Pertanian				√		
20	Ragunan				√		

Sumber:Peneliti 2011

**a. Mendahulukan Pelanggan**

Berdasarkan wawancara peneliti dengan pegawai transjakarta baik On Board, Barrier, Pramudi, Patroli maupun penumpang transjakarta mereka mengetahui dengan baik mengenai penumpang prioritas ini, sebab sosialisasinya amat baik dengan ditempelkan stiker penumpang prioritas di setiap bus dan peringatan untuk mendahulukan penumpang prioritas hampir di setiap halte (lihat Gambar 4.6)

Berdasarkan temuan peneliti, pada koridor ini sering di temukan penyandang cacat biasanya tuna netra atau tuna daksa yang menggunakan tongkat, sedangkan jarang sekali pengguna kursi roda, biasanya mereka naik dari halte Dukuh Atas 2 atau halte Ragunan. Hal ini sesuai dengan penuturan *On Board* koridor 6(I<sub>13,6</sub>), yaitu:

*“Kalo di koridor 6 itu biasanya tuna netra mbak, dulu sih pernah ada yang pake kursi roda Cuma sekarang udah jarang mba, biasanya naik dari dukuh atas atau ragunan” (wawancara/tanggal 13 Mei 2011 /wawancara dilakukan di bus JMT 035)*

Biasanya penyandang cacat atau penumpang prioritas lainya naik dari tempat penurunan. Ketika penumpang yang ada di dalam bus itu turun maka naik lah penumpang prioritas dari tempat penurunan ini sehingga penumpang prioritas tidak harus mengantri dan berdesak- desakan bersama penumpang biasa, di dalam bus pun jika memang sangat penuh atau tidak ada tempat duduk maka *On Board* meminta penumpang lain untuk memberikan kursinya bagi penumpang prioritas ini.

Penumpang normal atau penumpang biasa pun menyadari mengenai penumpang prioritas, bahwa mereka harus merelakan kursinya bagi lansia, penyandang cacat, anak- anak, ibu hamil atau ibu yang membawa anak. Menurut para penumpang normal/biasa yang telah diwawancara oleh peneliti mereka mau merelakan kursinya atau sekedar membantu penyandang cacat atau penumpang prioritas lainnya mengakses bus Transjakarta. Berikut pernyataan Ari(I<sub>16.1</sub>) seorang mahasiswa yang peneliti wawancarai:

*“Kalo ada penyandang cacat atau penumpang prioritas lain mah saya mau kasi duduk donk” (wawancara/tanggal 12 April 2011 /wawancara dilakukan di halte Harmoni, Jakarta)*

Hal ini senada dengan penuturan Rosa (I<sub>16.4</sub>) sebagai berikut:

*“Saya mau bantu penyandang cacat” (wawancara/tanggal 5 April 2011 /wawancara dilakukan di halte Rs.Islam, Jakarta)*

Menurut hasil penelitian Wisata Akses Busway yang dilaksanakan pada Juni 2010 oleh Komnas HAM yang bekerja sama dengan Persatuan Penyandang Cacat Indonesia dan Himpunan Wanita Penyandang Cacat Indonesia menyatakan bahwa sebanyak 249 orang dari 267 orang menyatakan bersedia memberikan tempat duduk bagi penumpang penyandang cacat. Sebanyak 246 orang dari 267 orang bersedia menjadi penumpang busway yang bermartabat dengan memprioritaskan kursi untuk orang- orang yang membutuhkan.

Sikap petugas yang memprioritaskan penyandang cacat juga ditunjukkan dengan pelayanan khusus terhadap penyandang cacat, yaitu dengan menuntun penyandang cacat menaiki bis transjakarta atau mengantarkan penyandang cacat menuju halte transit.

Berdasarkan pada penjelasan diatas menurut peneliti petugas dan penumpang biasa/normal sudah paham mengenai siapa penumpang prioritas dan bagaimana *treatmentnya* atau cara memperlakukan mereka. Pada umumnya Penumpang biasa mengerti dan bersedia memberikan kursinya untuk penumpang yang membutuhkan walau terkadang masih ada penumpang yang belum memiliki kesadaran untuk memberikan kursinya bagi penumpang prioritas.

## **b. Sistem yang Efektif**

### *1. Soft System*

Seperti yang telah dijelaskan oleh peneliti pada koridor sebelumnya bahwa transjakarta memiliki system 4S (Senyum, Sapa, Sabar, Sopan), implementasinya pada koridor 6 (Ragunan- Dukuh Atas 2) kurang baik, masih banyak petugas yang kurang ramah dalam melayani pelanggan,hal ini diakui oleh petugas berikut penuturan On board koridor 6(I<sub>13,6</sub>):

*“Yaah kalo lagi penuh- penuhnya suka bete juga mba dan males senyum, pusing soalnya” (wawancara/tanggal 13 Mei 2011 /wawancara dilakukan di bus JMT 035)*

Keramahan juga harus dimiliki oleh pramudi transjakarta karena pramudi juga termasuk *frontliner* atau petugas garda depan transjakarta yang membentuk citra transjakarta. Permasalahan yang sering terjadi adalah seringkali terdapat *gap* yang cukup jauh antara bus dan halte, sehingga membuat penumpang khususnya penyandang cacat kesulitan dalam mengakses bis.(lihat Gambar 4.10)

Pada koridor ini Gap biasa yang sering diberikan pramudi adalah sangat minimal antara 10 hingga 20 cm. Adanya gap ini dikarenakan dari personal

pramudinya atau bisa juga karena infrastrukturnya kurang memadai, hal ini seperti yang dikatakan oleh Asisten Manajer Humas BLU Transjakarta (I<sub>2</sub>), beliau menuturkan:

*“Masalah gap di halte tu ada banyak faktor ada yang karena pramudinya tapi ada juga hambatan karena infrastrukturnya” (wawancara/tanggal 29 April 2011/wawancara dilakukan Ruang rapat BLU Transjakarta)*

Berdasarkan penjelasan diatas, menurut peneliti penerapan system 4 S pada koridor ini belum maksimal petugas cukup ramah, namun pramudi tidak mampu meminimalisir jarak antara bus dan halte.

## *II. Hard System*

Transjakarta sudah di disain sejak awal untuk memenuhi kebutuhan penyandang cacat atau ramah penyandang cacat. Jika membicarakan aksesibilitas, berarti patut diperhitungkan bagaimana cara penyandang cacat mengakses dari luar halte kemudian masuk halte hingga menaiki bus. Aksesibilitas sebelum memasuki halte adalah trotoar, trotoar yang ada sepanjang jalan di koridor 5 (Kampung Melayu- Ancol) jauh dari kata layak terutama bagi penyandang cacat dan pengguna kursi roda. Tidak ada *tack tile* dan kelandaian pada trotoar.

Aksesibilitas saat menuju halte adalah Jembatan Penyebrangan, Zebra Cross, atau Terowongan Penyebrangan. Akses yang banyak terdapat pada Transjakarta adalah Jembatan Penyebrangan Orang yang dibuat oleh dishub DKI Jakarta untuk akses transjakarta adalah jembatan penyebrangan orang dengan ramp yang dapat mempermudah akses penyandang cacat, khususnya pengguna kursi roda. Kelandaian ramp yang ada pada jembatan penyebrangan ini menurut hasil penelitian wisata akses busway pada Juni 2010 hanya 1:9 sedangkan kelandaian minimum menurut

SK Gubernur DKI Jakarta no 66 Tahun 1981 tentang Ketentuan Penyediaan Sarana/Perlengkapan Bagi Penderita Cacat Pada Bangunan-Bangunan Fasilitas umum, Pusat Pertokoan/Perkantoran Dan Perumahan Flat adalah 1:12, sehingga yang terjadi adalah sulitnya akses penyandang cacat pengguna kursi roda pada halte busway dan membuat pengguna kursi roda tidak lagi menaiki transjakarta, karena selama penelitian peneliti sama sekali tidak menemukan pengguna kursi roda.

Akses selanjutnya adalah akses memasuki halte yang juga sulit karena adanya mesin tiket elektronik yang tidak berfungsi alias rusak. Tuna netra yang belum terbiasa menggunakan busway terkadang menabrak mesin ini. Pengguna kursi roda bahkan harus diangkat atau dibopong agar dapat memasuki halte, hal ini sangat merepotkan dan jelas tidak aksesibel.

Akses berikutnya adalah menunggu bis, hal yang biasanya menjadi keluhan pengguna transjakarta adalah waktu tunggu bis selanjutnya atau biasa disebut dengan *Headway*. *Headway* yang terjadi pada koridor 6 (Ragunan- Dukuh Atas 2) berkisar antara 15 menit hingga 35 menit, terlalu lama apalagi jika sudah memasuki pukul 15:00 WIB atau waktu pengisian BBG dan pergantian *shift*, *headway* bisa mencapai 25 menit hingga 1 jam hal ini terjadi karena bahan bakar bus dengan inisial JMT dan PP ini berbahan bakar Gas, sehingga harus menunggu lama di SPBBG yang terbatas.

Akses selanjutnya adalah akses menuju bis, seperti yang pernah peneliti ulas pada ulasan sebelumnya untuk menuju bis itu biasanya ada *gap platform*, yaitu gap antara bis dan halte sekitar 20 cm atau bis tidak sejajar dengan halte (lihat Gambar 4.10) seperti yang peneliti jelaskan pada ulasan sebelumnya bahwa gap terjadi karena dua hal, yaitu personalitas pramudi (*human error*) dan kesalahan

pada infra struktur (lihat pada Gambar 4.8) pada koridor ini gap yang terjadi mampu diminimalisir menjadi 5 hingga 10 cm pramudi pada koridor ini dioperatori oleh JMT dan Lorena.

Sistem Audiovisual yang ada di koridor 6 menurut observasi peneliti sebagai berikut:

**Tabel 4.17**  
**Audiovisual Koridor 6**

No	Bus	Tanggal	Pukul	Audiovisual
1	JTM 035	13Mei 2011	13.30 WIB	hidup
2	JTM 031	13Mei 2011	14.45 WIB	hidup
3	JTM 034	13Mei 2011	15.35 WIB	hidup
4	JTM 046	13Mei 2011	17.30 WIB	hidup
5	JTM 045	13Mei2011	18.00 WIB	hidup

*Sumber: Peneliti 2011*

Ada lima bus yang peneliti naiki dalam satu hari namun pada waktu yang berbeda dari lima bus yang peneliti naiki ternyata semua bus menyalakan audiovisualnya. Audiovisual koridor 6 ini masih bagus.

Berdasarkan penjelasan diatas menurut peneliti Aksesibilitas Penyandang Cacat Fisik (Difabel) Pada Sarana Layanan Transjakarta koridor 5 adalah buruk. *Pertama*, akses trotoar yang sama sekali tidak ramah terhadap penyandang disabilitas. *Kedua*, akses jembatan penyebrangan, akses jembatan penyebrangan terutama jembatan penyebrangan dengan ramp tidak dapat diakses sama sekali oleh pengguna kursi roda. *Ketiga*, akses memasuki halte yang juga sulit karena adanya mesin tiket elektronik yang tidak berfungsi alias rusak. Tuna netra yang belum terbiasa menggunakan busway terkadang menabrak mesin ini. Pengguna

kursi roda bahkan harus diangkat atau dibopong agar dapat memasuki halte, hal ini sangat merepotkan dan jelas tidak aksesibel.

*Keempat, headway* pada saat pergantian *shift* dan pengisian BBG berkisar antara 25 menit hingga 1 jam. *Kelima, gap platform* yang sangat jauh bahkan mencapai 5 cm hingga 10 cm.

### **c. Melayani dengan Hati Nurani**

Sebaik apapun desain dan prosedur sebuah pelayanan, akhirnya tetap para petugas pelayanan yang harus berhadapan muka secara langsung dengan para pelanggan. Saat- saat terjadinya transaksi antar manusia seperti ini sangat berharga. Penilaian pelanggan terhadap mutu pelayanan biasanya terjadi ketika mereka bertemu muka langsung dengan petugas pelayanan.

Dalam transaksi tatap muka dengan pelanggan, yang utama adalah keaslian sikap dan perilaku sesuai dengan hati nurani kita, kategori ini sebenarnya sangat mendekati dengan *soft system*, namun pada kategori ini dibahas lebih jauh. Moto transjakarta yang menggunakan moto 4 S (Senyum, Sabar, Sapa, Sopan) secara tidak langsung mengharuskan petugas untuk melayani dengan hati nurani.

Sayangnya keramahan petugas khususnya dalam Senyum, Sopan dan Sapa masih minim, dengan keterangan yang sudah peneliti ulas pada kategori *soft system*. Untuk Sabar juga sudah peneliti ulas pada kategori Mendahulukan Pelanggan dimana petugas menunjukkan kesabaran dalam menghadapi pelanggan khususnya penyandang cacat dan penumpang prioritas lainnya. Dalam mewujudkan melayani dengan hati nurani bukan hanya dari sisi personal si

petugas saja, akan tetapi harus direncanakan dan dimasukkan ke dalam sebuah sistem (*soft System*).

Untuk mewujudkan pelayanan dengan hati nurani masuk ke dalam sistem, maka harus ada pelatihan khusus bagi petugas. Transjakarta selalu mengadakan pelatihan kepada setiap pegawai yang baru masuk dan mengadakan pelatihan enam bulan sekali khusus Barrier, namun pelatihan yang dilaksanakan oleh pegawai transjakarta ini hanyalah secara teoritis, tidak ada pelatihan khusus dalam menangani penyandang cacat, sedangkan penyandang cacat khususnya pengguna kursi roda membutuhkan penanganan khusus, *skill* ini yang tidak dimiliki oleh petugas transjakarta, hal ini seperti yang dikatakan oleh on Board koridor 6(I<sub>13,6</sub>), sebagai berikut:

*“Pelatihan pasti ada Cuma hanya teori ajah,ga praktek,”  
(wawancara/tanggal 13 Mei 2011 /wawancara dilakukan di bus JMT 035)*

Petugas pada koridor ini terlihat bersemangat dalam melayani pelanggan, walaupun belum ada pelatihan secara praktek namun petugas mengaku bersemangat dan sebisa mungkin cekatan dalam menangani penumpang prioritas.

Berdasarkan penjelasan diatas menurut peneliti, semangat petugas dalam bekerja dan melayani penumpang cukup baik walaupun pelatihan secara khusus tentang penumpang prioritas belum ada.

#### **d. Perbaikan Berkelanjutan**

Pelanggan pada dasarnya juga belajar mengenali kebutuhan dirinya dari proses pelayanan yang ada. semakin baik mutu pelayanan akan menghasilkan pelanggan yang semakin sulit untuk dipuaskan karena tuntutananya juga semakin tinggi dan kebutuhannya semakin meluas serta beragam.

Fenomena aksi – reaksi antara mutu layanan dan tuntutan pelanggan semacam ini akan terus bergulir, semakin lama semakin cepat. Fenomena ini telah memacu untuk mampu terus- menerus memperbaiki pelayanan. Untuk mengadakan sebuah perbaikan yang berkelanjutan dibutuhkan system evaluasi dan koordinasi yang baik. Sistem kerja transjakarta memiliki dua *shift*, *shift 1 stand by* mulai pukul 4 .00 WIB untuk *On Board* dan 4.30 WIB untuk *Barier*, *shift 2* mulai *stand by* pukul 12.30 WIB Biasanya *Onboard* melaksanakan evaluasi sambil *briefing* setiap sebelum mulai *shift*, kalau *Barier* tidak ada *briefing*, melainkan *stand by* dihalte dan mengambil modal untuk kembalian. Transjakarta sendiri sebenarnya sudah memiliki standart prosedur minimum namun belum di tanda tangani gubernur, hal ini sesuai dengan pernyataan Asisten Manajer Kepegawaian (I<sub>3</sub>), beliau menuturkan:

*“SPM secara jelasnya dan resmi itu belum di tanda tangani oleh gubernur dan sepertinya tidak akan di tandatangani” (wawancara/tanggal 29 April 2011/wawancara dilakukan di ruang rapat BLU Transjakarta)*

Hal senada pun dituturkan oleh staff *International Transportation for Development Policy* (I<sub>9</sub>), yaitu:

*“ITDP sendiri benar menyumbang SPM, tapi SPMnya belum ditandatangani gubernur, karena selama system transportasi Indonesia masih begini maka saya rasa SPM tidak akan ditanda tangani sebab jika ada SPM maka traja bisa dituntut pelanggan, jdi SPM buat orang dalem aja” (wawancara/tanggal 20 Mei 2011 /wawancara dilakukan di ruang rapat ITDP)*

Berdasarkan petikan wawancara tersebut transjakarta ternyata sudah memiliki Standart Prosedur Minimum namun belum juga ditandatangani oleh Gubernur karena pelanggan nantinya mempunyai kekuatan hukum untuk menuntut transjakarta jika tidak sesuai standard yang ada sehingga Standard Operasional

Minimum hanya diketahui oleh pihak BLU transjakarta saja. Sebuah pelayanan harus memiliki standard yang wajib diketahui oleh pelanggan agar pelanggan dan pihak yang memberi pelayanan dapat menjalin komunikasi hingga dapat melakukan perbaikan yang berkelanjutan.

Transjakarta sebagai organisasi publik yang mengakomodir kepentingan transportasi banyak orang juga seharusnya selalu mengadakan perbaikan pada tiap tahunnya, namun fakta yang ada di lapangan adalah bahwa tren kinerja transjakarta semakin menurun hingga tahun ketujuh, hal ini dapat dilihat dari kualitas pelayanannya yang kian memburuk, dulu ketika tahun pertama busway kata sapaan pasti ada seperti kata selamat datang atau hati-hati dalam perjalanan, namun saat ini jarang terdengar. Hal ini diungkapkan oleh Pengurus Harian Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia(I<sub>1</sub>), berikut penuturan beliau:

*"Kinerja transjakarta dari tahun ke tahun saya lihat mengalami penurunan, hanya trend penumpangnya yang mengalami kenaikan" (wawancara/tanggal 27 Mei 2011/wawancara dilakukan di perpustakaan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia )*

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Wakil Kepala Yayasan Pembinaan Anak Cacat(I<sub>11</sub>), berikut penuturan beliau:

*"Kalo kinerja biasa-biasa ya mba dari dulu, hanya awal-awalnya ajah bagus" (wawancara/tanggal 9 Juni 2011/wawancara dilakukan di kantor YPAC, Jakarta)*

Penumpang transjakarta juga merasakan hal yang sama, Dinta (I<sub>16.2</sub>) menyatakan sebagai berikut:

*"Kayanya kinerja gitu-gitu ajah deh dari awal, Cuma awal-awalnya ajah sih, karena busway basic need jadi kita butuh banget" (wawancara/tanggal 9 April 2011 /wawancara dilakukan di halte Kota, Jakarta)*

Transjakarta bekerjasama dengan pihak lain dalam merawat fasilitas yang ada, setiap tahun transjakarta memberikan tender kepada pihak manapun yang bersedia menjadi partner transjakarta dalam merawat fasilitas yang mereka punya, hal ini seperti yang diungkapkan oleh Manajer Sarana dan Prasarana, berikut penuturan beliau:

*“Untuk perawatan projectnya kita tenderkan setiap tahun kadang juga enam bulan sekali, jadi semua yang rusak itu kita list kemudian dianggarkan dan kita tenderkan, yang menawar paling murah dia yang menang ya biasa lah tender” (wawancara/tanggal 3 Mei 2011/wawancara dilakukan di kantor manajer sarana prasarana BLU TransJakarta)*

Fakta yang ditemukan dilapangan adalah bahwa banyak sekali ditemukan Fasilitas yang tidak terawat. Koridor 6 yang memiliki rute Ragunan- Dukuh Atas 2 ini merupakan jalur gemuk, maksudnya adalah bahwa jalur ini banyak memiliki peminat dan akan sangat ramai terutama pada jam berangkat dan pulang kerja (*peak hour*) sebab banyak sekali halte- halte strategis yang berada pada jalur ini seperti halte Kuningan, Mampang, Duren Tiga, SMK 57 dan Dep Pertanian yang merupakan area perkantoran dan sekolah, juga halte Ragunan yang merupakan tempat wisata. Sayangnya sering kali bus yang ada pada halte ini mogok atau pengisian BBG sehingga banyak terjadi penumpukan penumpang. Kendala lainnya adalah jumlah armada yang hanya 33 pada hari kerja, 30 bus pada hari sabtu dan 28 bus pada hari minggu atau libur.

Berdasarkan penjelasan diatas menurut peneliti, kinerja transjakarta koridor ini tidak ada peningkatan dan inovasi, cenderung monoton bahkan menurun, tingginya *demand* penumpang yang juga pastinya menuntut peningkatkan standart

pelayanan tidak diikuti oleh fasilitas yang memadai seperti penambahan armada bus dan sumberdaya manusia yang professional sehingga transjakarta terkesan begitu- begitu saja tidak ada perubahan. Peneliti juga menemukan adanya kerumitan birokrasi yang dihadapi oleh pihak transjakarta dalam mengadakan perbaikan fisik atau infra struktur transjakarta karena bukan kewenangan pihak transjakarta, namun keberadaannya sangat penting bagi kualitas pelayanan transjakarta seperti taman, jalan busway, lift, jembatan penyebrangan orang dan lain- lain.

#### **e. Pemberdayaan Pelanggan**

Memberdayakan pelanggan berarti menawarkan jenis- jenis layanan yang dapat digunakan sebagai sumberdaya atau perangkat tambahan oleh pelanggan. Transjakarta bekerjasama dengan berbagai pihak demi mewujudkan kualitas pelayanan yang prima. Jak card sebagai alat bantu bayar yang memudahkan pengguna transjakarta dalam bertransaksi (lihat Gambar 4.4) dapat juga digunakan pada koridor ini. Pengguna transjakarta juga dapat membeli minuman dingin di halte- halte tertentu dalam mesin pendingin cocacola.

Gaji pegawainya pun bekerja sama dengan Bank DKI Jakarta dan terdapat ATM bank DKI untuk memudahkan pengguna ATM tersebut dan juga dapat diakses oleh pengguna ATM bersama. Hal ini seperti yang dikatakan oleh Asisten Manajer Humas Transjakarta(I<sub>2</sub>), yaitu:

*“Kita juga kerja sama dengan Bank DKI untuk gaji karyawan dan jak card.” (wawancara/tanggal 29 April 2011/wawancara dilakukan Ruang rapat BLU Transjakarta)*

Sering pula diadakan wisata busway menuju Ragunan sehingga memudahkan pelanggan baik yang biasa maupun yang prioritas untuk berwisata.

Berdasarkan penjelasan diatas, menurut peneliti pemberdayaan pelanggan pada koridor ini cukup baik mengingat seringnya pengunjung ragunan yang menggunakan akses transjakarta, begitu juga dengan penumpang prioritasnya.

### 7. Koridor 7 (Kampung Melayu- Kampung Rambutan)

Koridor ini mulai beroperasi pada tanggal 27 Januari 2007 berbarengan dengan dioperasikan koridor 4, 5 dan 6. Bus yang beroperasi pada koridor ini dioperasikan oleh PT. Jakarta Trans Metropolitan dan PT. Lorena. Bus nya memiliki tipe Daewoo dan Hyundai milik PT.Jakarta Trans Metropolitan dan Hino milik PT. Lorena .

Koridor ini memiliki panjang rute 12,8 km dan jarak rata- rata antara halte 500-1500m, melewati halte- halte sebagai berikut:

**Tabel 4.18**  
**Halte Koridor 7**

No	Halte	Akses					Transit
		JPO (Ramp)	JPO (Tangga)	JPO (Ramp- Tangga)	Zebra Cross	T P O	
1	Kampung Melayu				√		Koridor 5
2	Bidara Cina		√				
3	Gelanggang Remaja	√					
4	Cawang Otista		√				
5	BNN		√				Koridor 9
6	Cawang Uki		√				Koridor 9 dan 10

7	BKN		√				
8	PGC	√					
9	Kramat Jati		√				
10	Pasar Induk				√		
11	Rs Harapan Bunda		√				
12	FO Raya Bogor				√		
13	Tanah Merdeka				√		
14	Kampung Rambutan				√		

Sumber: Peneliti 2011

#### a. Mendahulukan Pelanggan

Berdasarkan wawancara peneliti dengan pegawai transjakarta baik On Board, Barrier, Pramudi, Patroli maupun penumpang transjakarta mereka mengetahui dengan baik mengenai penumpang prioritas ini, sebab sosialisasinya amat baik dengan ditempelkan stiker penumpang prioritas di setiap bus dan peringatan untuk mendahulukan penumpang prioritas hampir di setiap halte (lihat Gambar 4.6) Berdasarkan temuan peneliti, pada koridor ini jarang dijumpai penyandang cacat, hanya manula yang menggunakan tongkat, atau terkadang tuna netra itu pun hanya sesekali, hal ini didasarkan pada wawancara peneliti kepada *On Board* Koridor 7 (I<sub>13,7</sub>), yaitu:

*“Kalo di koridor 7 jarang sih mba paling ibu hamil atau lansia kadang ada sih tuna netra tapi jarang banget” (wawancara/tanggal 13 Mei 2011 /wawancara dilakukan di bus LRN 030)*

Hal ini juga didukung oleh pernyataan *Barrier* halte Kampung Melayu (Koridor 5 dan 7) (I<sub>14,5</sub>), yaitu:

*“Ada mba penyandang cacat mah, tuna netra, tuna daksa biasanya, klo kursi roda jarang, tapi paling banyak ya lansia dan ibu hamil”*

*(wawancara/tanggal 29 April 2011 /wawancara dilakukan di halte Kampung Melayu)*

Biasanya penyandang cacat atau penumpang prioritas lainnya naik dari tempat penurunan. Ketika penumpang yang ada di dalam bus itu turun maka naik lah penumpang prioritas dari tempat penurunan ini sehingga penumpang prioritas tidak harus mengantri dan berdesak- desakan bersama penumpang biasa, di dalam bus pun jika memang sangat penuh atau tidak ada tempat duduk maka *On Board* meminta penumpang lain untuk memberikan kursinya bagi penumpang prioritas ini.

#### **b. Sistem yang Efektif**

Sebuah proses pelayanan perlu dilihat sebagai sebuah sistem yang halus (*Soft system*) yaitu sebuah tatanan yang mempertemukan manusia satu dengan manusia lainnya. Pertemuan semacam itu tentu melibatkan sentuhan- sentuhan emosi, perasaan, harapan, keinginan, harga diri, penilaian, sikap dan perilaku. Agar berhasil merebut hati pelanggan maka proses pelayanan ini harus berjalan secara efektif, artinya mengungkit munculnya kebanggaan terhadap diri petugas dan membentuk citra positif di mata pelanggan.

Pelayanan juga perlu dilihat sebagai sebuah sistem yang nyata (*Hard System*), yaitu tatanan yang memadukan hasil- hasil kerja dari berbagai unit dalam organisasi. Perpaduan ini harus terlihat sebagai sebuah proses pelayanan yang berlangsung dengan tertib dan lancar di mata pelanggan. Dari segi desain dan pengembangannya, setiap pelayanan selayaknya memiliki prosedur yang memungkinkan perpaduan hasil kerja ini dapat mencapai batas maksimum, yang

dapat menjadi pendukung pada sistem ini adalah perangkat keras/fisik seperti sarana dan prasarana, infrastruktur dan fasilitas.

Pada kategori ini peneliti memberi perhatian yang berbeda terhadap *Soft System* dan *Hard System* dan akan membahasnya satu persatu.

### *I. Soft System*

Seperti yang telah dijelaskan oleh peneliti pada koridor sebelumnya bahwa transjakarta memiliki system 4S (Senyum, Sapa, Sabar, Sopan), implementasinya pada koridor 7 (Kampung Melayu- Kampung Rambutan) cukup baik, petugas cukup ramah dan murah senyum. Hal ini seperti dialami oleh peneliti selama satu minggu meneliti pada koridor ini, peneliti juga mewawancarai petugas, berikut penuturan On board koridor 7(I<sub>13.7</sub>):

*“Senyum lah mba masa ga lihat” (wawancara/tanggal 13 Mei 2011 /wawancara dilakukan di bus LRN 030)*

Keramahan juga harus dimiliki oleh pramudi transjakarta karena pramudi juga termasuk *frontliner* atau petugas garda depan transjakarta yang membentuk citra transjakarta. Permasalahan yang sering terjadi adalah seringkali terdapat *gap* yang cukup jauh antara bus dan halte, sehingga membuat penumpang khususnya penyandang cacat kesulitan dalam mengakses bis.(lihat Gambar 4.10)

Pada koridor ini Gap biasa yang sering diberikan pramudi adalah antara 20 hingga 50 cm. Adanya gap ini dikarenakan dari personal pramudinya atau bisa juga karena infrastrukturnya kurang memadai, hal ini seperti yang dikatakan oleh Asisten Manajer Humas BLU Transjakarta (I<sub>2</sub>), beliau menuturkan:

*"Masalah gap di halte tu ada banyak faktor ada yang karena pramudinya tapi ada juga hambatan karena infrastrukturnya" (wawancara/tanggal 29 April 2011/wawancara dilakukan Ruang rapat BLU Transjakarta)*

Berdasarkan penjelasan diatas, menurut peneliti penerapan system 4 S pada koridor ini belum maksimal petugas cukup ramah, namun pramudi tidak mampu meminimalisir jarak antara bus dan halte.

## *II. Hard System*

Transjakarta sudah di disain sejak awal untuk memenuhi kebutuhan penyandang cacat atau ramah penyandang cacat. Jika membicarakan aksesibilitas, berarti patut diperhitungkan bagaimana cara penyandang cacat mengakses dari luar halte kemudian masuk halte hingga menaiki bus. Aksesibilitas sebelum memasuki halte adalah trotoar, trotoar yang ada sepanjang jalan di koridor 7 (Kampung Melayu- Kampung Rambutan) jauh dari kata layak terutama bagi penyandang cacat dan pengguna kursi roda. Tidak ada *tack tile* dan kelandaian pada trotoar.

Aksesibilitas saat menuju halte adalah Jembatan Penyebrangan, Zebra Cross, atau Terowongan Penyebrangan. Akses yang banyak terdapat pada Transjakarta adalah Jembatan Penyebrangan Orang yang dibuat oleh dishub DKI Jakarta untuk akses transjakarta adalah jembatan penyebrangan orang dengan ramp yang dapat mempermudah akses penyandang cacat, khususnya pengguna kursi roda. Kelandaian ramp yang ada pada jembatan penyebrangan ini menurut hasil penelitian wisata akses busway pada Juni 2010 hanya 1:9 sedangkan kelandaian minimum menurut SK Gubernur DKI Jakarta no 66 Tahun 1981 tentang Ketentuan Penyediaan Sarana/Perlengkapan Bagi Penderita Cacat Pada Bangunan-Bangunan Fasilitas umum, Pusat Pertokoan/Perkantoran Dan Perumahan Flat adalah 1:12, sehingga yang terjadi

adalah sulitnya akses penyandang cacat pengguna kursi roda pada halte busway dan membuat pengguna kursi roda tidak lagi menaiki transjakarta, karena selama penelitian peneliti sama sekali tidak menemukan pengguna kursi roda.

Akses selanjutnya adalah akses memasuki halte yang juga sulit karena adanya mesin tiket elektronik yang tidak berfungsi *alias* rusak. Tuna netra yang belum terbiasa menggunakan busway terkadang menabrak mesin ini. Pengguna kursi roda bahkan harus diangkat atau dibopong agar dapat memasuki halte, hal ini sangat merepotkan dan jelas tidak aksesibel.

Akses berikutnya adalah menunggu bis, hal yang biasanya menjadi keluhan pengguna transjakarta adalah waktu tunggu bis selanjutnya atau biasa disebut dengan *Headway*. *Headway* yang terjadi pada koridor 7 (Kampung Melayu- Kampung Rambutan) berkisar antara 15 menit hingga 35 menit, terlalu lama apalagi jika sudah memasuki pukul 15:00 WIB atau waktu pengisian BBG dan pergantian *shift*, *headway* bisa mencapai 25 menit hingga 1 jam hal ini terjadi karena bahan bakar bus dengan inisial JTM dan Lorena ini berbahan bakar Gas, sehingga harus menunggu lama di SPBBG yang terbatas.

Akses selanjutnya adalah akses menuju bis, seperti yang pernah peneliti ulas pada ulasan sebelumnya untuk menuju bis itu biasanya ada *gap platform*, yaitu gap antara bis dan halte sekitar 20 cm atau bis tidak sejajar dengan halte (lihat Gambar 4.10) seperti yang peneliti jelaskan pada ulasan sebelumnya bahwa gap terjadi karena dua hal, yaitu personalitas pramudi (*human error*) dan kesalahan pada infra struktur (lihat pada Gambar 4.8) pada koridor ini gap yang terjadi mampu diminimalisir menjadi 5 hingga 10 cm pramudi pada koridor ini dioperatori oleh JTM dan Lorena.

Sistem Audiovisual yang ada di koridor 7 menurut observasi peneliti sebagai berikut:

**Tabel 4.18**  
**Audiovisual Koridor 7**

No	Bus	Tanggal	Pukul	Audiovisual
1	LRN 030	14Mei 2011	13.00 WIB	mati
2	LRN 019	14Mei 2011	13.30 WIB	mati
3	LRN 001	14Mei 2011	14.00 WIB	hidup
4	LRN 028	14Mei 2011	14.05 WIB	mati
5	LRN 031	14Mei 2011	14.30 WIB	hidup

*Sumber: Peneliti 2011*

Ada lima bus yang peneliti naiki dalam satu hari namun pada waktu yang berbeda dari lima bus yang peneliti naiki ternyata hanya ada dua bus yang menyalakan audiovisualnya, yang audiovisualnya mati berdalih rusak dan display tidak sesuai dengan halte yang ada.

Berdasarkan penjelasan diatas menurut peneliti Aksesibilitas Penyandang Cacat Fisik (Difabel) Pada Sarana Layanan Transjakarta koridor 7 adalah buruk. *Pertama*, akses trotoar yang sama sekali tidak ramah terhadap penyandang disabilitas. *Kedua*, akses jembatan penyebrangan, akses jembatan penyebrangan terutama jembatan penyebrangan dengan ramp tidak dapat diakses sama sekali oleh pengguna kursi roda. *Ketiga*, akses memasuki halte yang juga sulit karena adanya mesin tiket elektronik yang tidak berfungsi alias rusak. Tuna netra yang belum terbiasa menggunakan busway terkadang menabrak mesin ini. Pengguna kursi roda bahkan harus diangkat atau dibopong agar dapat memasuki halte, hal ini sangat merepotkan dan jelas tidak aksesibel.

*Keempat, headway* pada saat pergantian *shift* dan pengisian BBG berkisar antara 25 menit hingga 1 jam. *Kelima, gap platform* yang sangat jauh bahkan mencapai 5 cm hingga 10 cm. *Keenam, sistem audiovisual* yang bobrok. kadang hidup namun sering pula mati. Kerusakan yang ada tidak segera diperbaiki, padahal pada rencana operasi yang dibuat oleh transjakarta mewajibkan setiap pramudi menyalakan sistem pengeras suara dan visual yang telah disediakan sebelumnya. Hal ini membuat tuna netra dan tuna rungu kesulitan dalam mengakses sedang berada di halte mana mereka saat itu.

### **c. Melayani dengan Hati Nurani**

Sebaik apapun desain dan prosedur sebuah pelayanan, akhirnya tetap para petugas pelayanan yang harus berhadapan muka secara langsung dengan para pelanggan. Saat- saat terjadinya transaksi antar manusia seperti ini sangat berharga. Penilaian pelanggan terhadap mutu pelayanan biasanya terjadi ketika mereka bertemu muka langsung dengan petugas pelayanan.

Dalam transaksi tatap muka dengan pelanggan, yang utama adalah keaslian sikap dan perilaku sesuai dengan hati nurani kita, kategori ini sebenarnya sangat mendekati dengan *soft system*, namun pada kategori ini dibahas lebih jauh. Moto transjakarta yang menggunakan moto 4 S(Senyum, Sabar,Sapa,Sopan) secara tidak langsung mengharuskan petugas untuk melayani dengan hati nurani.

Harusnya ada pelatihan khusus dengan menggunakan kursi roda misalnya, atau pelatihan cara memperlakukan penyandang tuna rungu wicara, itu kan sulit. Transjakarta bisa bekerjasama dengan organisasi penyandang cacat atau *trainer*

khusus dalam mewujudkan pelayanan melalui hati nurani ini, seperti yang diungkapkan oleh Ketua Umum Himpunan Wanita Penyandang Cacat Indonesia(I<sub>10</sub>), beliau menuturkan sebagai berikut:

*“Harusnya ada pelatihan pegawai dalam menangani penyandang cacat karena ada treatment khusus terutama bagi pengguna kursi roda. Orang berbuat baik kan biasa lah, kaya nuntun tuna netra, bantu mendorong kursi roda atau sabar berbicara dengan tuna rungu, tapi good will nya tidak ada itu yang susah” (wawancara/tanggal 26 Mei 2011/wawancara dilakukan di kantor HWPCI, Jakarta)*

Petugas pada koridor ini terlihat bersemangat dalam melayani pelanggan, walaupun belum ada pelatihan secara praktek namun petugas mengaku bersemangat dan sebisa mungkin cekatan dalam menangani penumpang prioritas, berikut penuturan on board koridor 7(I<sub>13,7</sub>):

*“Ya ada pelatihan sebelum terjun ke lapangan mba, tapi kalo yang penumpang prioritas itu kita Cuma dikasih tahu harus duluin mereka, ga ada praktek mba. Cuma kan kasian aja kalo penumpang prioritas itu ga dilayanin dengan baik, saya si coba ngejalanin tugas aja mba” (wawancara/tanggal 13 Mei 2011 /wawancara dilakukan di bus LRN 030)*

Hal ini pun diakui oleh peneliti, sebab peneliti sering mendapatkan petugas yang menuntun dan mengantarkan penyandang cacat hingga halte transit atau sekedar mengantar dan menyapa hingga keluar halte.

Berdasarkan penjelasan diatas menurut peneliti, semangat petugas dalam bekerja dan melayani penumpang cukup baik walaupun pelatihan secara khusus tentang penumpang prioritas belum ada.

#### **d. Perbaikan Berkelanjutan**

Pelanggan pada dasarnya juga belajar mengenali kebutuhan dirinya dari proses pelayanan yang ada, semakin baik mutu pelayanan akan menghasilkan

pelanggan yang semakin sulit untuk dipuaskan karena tuntutan juga semakin tinggi dan kebutuhannya semakin meluas serta beragam.

Fenomena aksi – reaksi antara mutu layanan dan tuntutan pelanggan semacam ini akan terus bergulir, semakin lama semakin cepat. Fenomena ini telah memacu untuk mampu terus- menerus memperbaiki pelayanan. Untuk mengadakan sebuah perbaikan yang berkelanjutan dibutuhkan system evaluasi dan koordinasi yang baik.

Transjakarta sebagai organisasi publik yang mengakomodir kepentingan transportasi banyak orang juga seharusnya selalu mengadakan perbaikan pada tiap tahunnya, namun fakta yang ada di lapangan adalah bahwa tren kinerja transjakarta semakin menurun hingga tahun ketujuh, hal ini dapat dilihat dari kualitas pelayanannya yang kian memburuk, dulu ketika tahun pertama busway kata sapaan pasti ada seperti kata selamat datang atau hati- hati dalam perjalanan, namun saat ini jarang terdengar. Hal ini diungkapkan oleh Pengurus Harian Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (I<sub>7</sub>), berikut penuturan beliau:

*“Kinerja transjakarta dari tahun ke tahun saya lihat mengalami penurunan, hanya trend penumpang nya yang mengalami kenaikan” (wawancara/tanggal 27 Mei 2011/wawancara dilakukan di perpustakaan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia )*

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Wakil Kepala Yayasan Pembinaan Anak Cacat(I<sub>11</sub>), berikut penuturan beliau:

*“Kalo kinerja biasa- biasa ya mba dari dulu, hanya awal- awalnya ajah bagus” (wawancara/tanggal 9 Juni 2011/wawancara dilakukan di kantor YPAC, Jakarta)*

Penumpang transjakarta juga merasakan hal yang sama, Dinta(I<sub>16,2</sub>) menyatakan sebagai berikut:

*“Kayanya kinerja gitu-gitu ajah deh dari awal, Cuma awal- awalnya ajah sih, karena busway basic need jadi kita butuh banget” (wawancara/tanggal 9 April 2011 /wawancara dilakukan di halte Kota, Jakarta)*

Berdasarkan penjelasan diatas, menurut peneliti, kinerja transjakarta cenderung berjalan ditempat bahkan menurun, *demand* penumpang yang semakin tinggi tidak diikuti oleh perbaikan kualitas pelayanan baik infra struktur maupun kepegawaian.

#### **e. Pemberdayaan Pelanggan**

Memberdayakan pelanggan berarti menawarkan jenis- jenis layanan yang dapat digunakan sebagai sumberdaya atau perangkat tambahan oleh pelanggan. Transjakarta bekerjasama dengan berbagai pihak demi mewujudkan kualitas pelayanan yang prima. Jak card sebagai alat bantu bayar yang memudahkan pengguna transjakarta dalam bertransaksi (lihat Gambar 4.4) dapat juga digunakan pada koridor ini. Pengguna transjakarta juga dapat membeli minuman dingin di halte- halte tertentu dalam mesin pendingin cocacola.

Gaji pegawainya pun bekerja sama dengan Bank DKI Jakarta dan terdapat ATM bank DKI untuk memudahkan pengguna ATM tersebut dan juga dapat diakses oleh pengguna ATM bersama. Hal ini seperti yang dikatakan oleh Asisten Manajer Humas Transjakarta(I<sub>2</sub>), yaitu:

*“Kita juga kerja sama dengan Bank DKI untuk gaji karyawan dan jak card.” (wawancara/tanggal 29 April 2011/wawancara dilakukan Ruang rapat BLU Transjakarta)*

Berdasarkan penjelasan diatas, menurut peneliti, pemberdayaan penumpang pada koridor ini untuk penumpang biasa cukup baik namun untuk penyandang cacat kurang baik.

### 8. Koridor 8 (Lebak Bulus- Harmoni)

Koridor ini mulai beroperasi pada tanggal 21 february 2009. Bus yang beroperasi pada koridor ini dioperatori oleh PT. Lorena dan PT. Primajasa Perdanaraya Utama. Bus nya memiliki tipe Hino milik PT.Lorena dan PT. Primajasa Perdanaraya Utama.

Koridor ini memiliki panjang rute 26 km dan jarak rata- rata antara halte 500-1500m, melewati halte- halte sebagai berikut:

**Tabel 4.19**  
**Halte Koridor 8**

No	Halte	Akses					Transit
		JPO (Ramp)	JPO (Tangga)	JPO (Ramp- Tangga)	Zebra Cross	T P O	
1	Lebak Bulus				√		
2	Pondok Pinang				√		
3	PIM 1				√		
4	PIM 2	√					
5	Tanah Kusir Kodam		√				
6	Kebayoran lama Bungur		√				
7	Pasar Kebayoran Lama				√		
8	Simpruk			√			
9	Permata Hijau	√					
10	Rs Medika Permata Hijau	√					
11	Pos Pengumben			√			
12	Kelapa Dua Sasak			√			

13	Kebon Jeruk				√		
14	Duri Kepa			√			
15	Kedoya Assidiqiyah			√			
16	Kedoya Green Garden	√					
17	Indosiar		√				
18	Grogol 1		√				Koridor 3&9
19	Tomang				√		
20	Tomang mandala				√		
21	Rs.Tarakan				√		
22	Petojo				√		
23	Harmoni			√			Koridor 1 dan 2

Sumber:Peneliti 2011

#### a. Mendahulukan Pelanggan

Berdasarkan wawancara peneliti dengan pegawai transjakarta baik On Board, Barrier, Pramudi, Patroli maupun penumpang transjakarta mereka mengetahui dengan baik mengenai penumpang prioritas ini, sebab sosialisasinya amat baik dengan ditempelkan stiker penumpang prioritas di setiap bus dan peringatan untuk mendahulukan penumpang prioritas hampir di setiap halte (lihat Gambar 4.6) Pada koridor ini penyandang cacat sering terlihat naik dari halte Lebak Bulus dan Kedoya Green Garden, hal ini sesuai dengan penuturan *On Board* koridor 8(I<sub>13,8</sub>), yaitu:

*“Kalo dikoridor 8 tu lumayan banyak juga mba penyandang cacat, biasanya dari halte green garden” (wawancara/tanggal 20 April 2011/wawancara dilakukan Ruang di bus LRN 009)*

Peneliti pun melihat sendiri penumpang penyandang cacat dari halte Lebak Bulus menuju halte Harmoni, selain itu manula dan ibu hamil pun sering sekali

ada di koridor ini. Pada 26 April 2011 pukul 16:00 WIB peneliti menaiki LRN 032 saat itu keadaan bus penuh sesak, ada seorang ibu hamil yang tidak dapat tempat duduk namun on board diam saja, peneliti tunggu 30 menit tidak ada reaksi apa pun baik dari penumpang maupun petugas.

Berdasarkan penjelasan diatas, menurut peneliti, prinsip mendahulukan penumpang prioritas pada koridor ini masih belum diterapkan dengan baik apalagi saat *peak hour*.

#### **b. Sistem yang Efektif**

Sebuah proses pelayanan perlu dilihat sebagai sebuah sistem yang halus (*Soft system*) yaitu sebuah tatanan yang mempertemukan manusia satu dengan manusia lainnya. Pertemuan semacam itu tentu melibatkan sentuhan- sentuhan emosi, perasaan, harapan, keinginan, harga diri, penilaian, sikap dan perilaku. Agar berhasil merebut hati pelanggan maka proses pelayanan ini harus berjalan secara efektif, artinya mengungkit munculnya kebanggaan terhadap diri petugas dan membentuk citra positif di mata pelanggan.

Pelayanan juga perlu dilihat sebagai sebuah sistem yang nyata (*Hard System*), yaitu tatanan yang memadukan hasil- hasil kerja dari berbagai unit dalam organisasi. Perpaduan ini harus terlihat sebagai sebuah proses pelayanan yang berlangsung dengan tertib dan lancar di mata pelanggan. Dari segi desain dan pengembangannya, setiap pelayanan selayaknya memiliki prosedur yang memungkinkan perpaduan hasil kerja ini dapat mencapai batas maksimum, yang dapat menjadi pendukung pada sistem ini adalah perangkat keras/fisik seperti sarana dan prasarana, infrastruktur dan fasilitas.

Pada kategori ini peneliti memberi perhatian yang berbeda terhadap *Soft System* dan *Hard System* dan akan membahasnya satu persatu.

### *I. Soft System*

Seperti yang telah dijelaskan oleh peneliti pada koridor sebelumnya bahwa transjakarta memiliki system 4S (Senyum, Sapa, Sabar, Sopan), implementasinya pada koridor 8 (Lebak Bulus- Harmoni) kurang baik, petugas kurang ramah dan jarang senyum. Hal ini seperti dialami oleh peneliti selama satu minggu meneliti pada koridor ini, peneliti juga mewawancarai petugas, berikut penuturan On board koridor 8(I<sub>13,8</sub>):

*“Yaah namanya manusia mbak kadang- kadang senyum kadang juga kaga mbak” (wawancara/tanggal 20 April 2011/wawancara dilakukan Ruang di bus LRN 009)*

Keramahan juga harus dimiliki oleh pramudi transjakarta karena pramudi juga termasuk *frontliner* atau petugas garda depan transjakarta yang membentuk citra transjakarta. Permasalahan yang sering terjadi adalah seringkali terdapat *gap* yang cukup jauh antara bus dan halte, sehingga membuat penumpang khususnya penyandang cacat kesulitan dalam mengakses bis.(lihat Gambar 4.10)

Pada koridor ini Gap biasa yang sering diberikan pramudi adalah antara 20 hingga 50 cm. Adanya gap ini dikarenakan dari personal pramudinya atau bisa juga karena infrastrukturnya kurang memadai, hal ini seperti yang dikatakan oleh Asisten Manajer Humas BLU Transjakarta (I<sub>2</sub>), beliau menuturkan:

*“Masalah gap di halte tu ada banyak faktor ada yang karena pramudinya tapi ada juga hambatan karena infrastrukturnya” (wawancara/tanggal 29 April 2011/wawancara dilakukan Ruang rapat BLU Transjakarta)*

Berdasarkan penjelasan diatas, menurut peneliti penerapan system 4 S pada koridor ini belum maksimal petugas kurang ramah juga pramudi tidak mampu meminimalisir jarak antara bus dan halte.

## *II. Hard System*

Transjakarta sudah di disain sejak awal untuk memenuhi kebutuhan penyandang cacat atau ramah penyandang cacat. Jika membicarakan aksesibilitas, berarti patut diperhitungkan bagaimana cara penyandang cacat mengakses dari luar halte kemudian masuk halte hingga menaiki bus. Aksesibilitas sebelum memasuki halte adalah trotoar, trotoar yang ada sepanjang jalan di koridor 8 (Lebak Bulus- Harmoni) jauh dari kata layak terutama bagi penyandang cacat dan pengguna kursi roda. Tidak ada *tack tile* dan kelandaian pada trotoar.

Aksesibilitas saat menuju halte adalah Jembatan Penyebrangan, Zebra Cross, atau Terowongan Penyebrangan. Akses yang banyak terdapat pada Transjakarta adalah Jembatan Penyebrangan Orang yang dibuat oleh dishub DKI jakarta untuk akses transjakarta adalah jembatan penyebrangan orang dengan ramp yang dapat mempermudah akses penyandang cacat, khususnya pengguna kursi roda. Kelandaian ramp yang ada pada jembatan penyebrangan ini menurut hasil penelitian wisata akses busway pada Juni 2010 hanya 1:9 sedangkan kelandaian minimum menurut SK Gubernur DKI Jakarta no 66 Tahun 1981 tentang Ketentuan Penyediaan Sarana/Perlengkapan Bagi Penderita Cacat Pada Bangunan-Bangunan Fasilitas umum, Pusat Pertokoan/Perkantoran Dan Perumahan Flat adalah 1:12, sehingga yang terjadi adalah sulitnya akses penyandang cacat pengguna kursi roda pada halte busway dan membuat pengguna kursi roda tidak lagi menaiki transjakarta, karena selama penelitian peneliti sama sekali tidak menemukan pengguna kursi roda.

Akses selanjutnya adalah akses memasuki halte yang juga sulit karena adanya mesin tiket elektronik yang tidak berfungsi *alias* rusak. Tuna netra yang belum terbiasa menggunakan busway terkadang menabrak mesin ini. Pengguna kursi roda bahkan harus diangkat atau dibopong agar dapat memasuki halte, hal ini sangat merepotkan dan jelas tidak aksesibel.

Akses berikutnya adalah menunggu bis, hal yang biasanya menjadi keluhan pengguna transjakarta adalah waktu tunggu bis selanjutnya atau biasa disebut dengan *Headway*. *Headway* yang terjadi pada koridor 8 (Lebak Bulus-Harmoni) berkisar antara 15 menit hingga 35 menit, terlalu lama apalagi jika sudah memasuki pukul 15:00 WIB atau waktu pengisian BBG dan pergantian *shift*, *headway* bisa mencapai 25 menit hingga 1 jam hal ini terjadi karena bahan bakar bus dengan inisial PP dan Lorena ini berbahan bakar Gas, sehingga harus menunggu lama di SPBBG yang terbatas.

Peneliti pun pernah ikut pengisian BBG di SPBBG Pesing, ternyata memang SPBBGnya hanya sedikit dengan jumlah mobil transjakarta yang banyak dan harus diisi. SPBBGnya hanya terdiri dari dua tempat pengisian yang masing-masing bus melakukan pengisian minimal 15 menit, namun ternyata yang membuat *headway* lebih lama adalah petugasnya yang istirahat dulu sebelum berangkat, biasanya mereka minum kopi, merokok atau makan *snack*. Saat ini jumlah SPBBG hanya 4 yaitu, SPBBG Pesing, SPBBG Pemuda, SPBBG Pinang Ranti, dan SPBBG Pancoran. Hal ini sangat ironis mengingat Indonesia merupakan pemasok gas terbesar di dunia akan tetapi kebutuhan gas di dalam negeri tidak tercukupi.

Akses selanjutnya adalah akses menuju bis, seperti yang pernah peneliti ulas pada ulasan sebelumnya untuk menuju bis itu biasanya ada *gap platform*, yaitu gap antara bis dan halte sekitar 20 cm atau bis tidak sejajar dengan halte (lihat Gambar 4.10) seperti yang peneliti jelaskan pada ulasan sebelumnya bahwa gap terjadi karena dua hal, yaitu personalitas pramudi (*human error*) dan kesalahan pada infra struktur (lihat pada Gambar 4.8) pada koridor ini gap yang terjadi mampu diminimalisir menjadi 5 hingga 10 cm pramudi pada koridor ini dioperatori oleh PP dan Lorena.

Sistem Audiovisual yang ada di koridor 8 menurut observasi peneliti sebagai berikut:

**Tabel 4.20**  
**Audiovisual Koridor 8**

No	Bus	Tanggal	Pukul	Audiovisual
1	LRN 009	20April 2011	12.50 WIB	mati
2	LRN 002	25April 2011	11.00 WIB	mati
3	LRN 032	26April2011	16.00WIB	mati
4	PP 014	20 Mei 2011	14.05 WIB	hidup
5	PP 007	20 Mei 2011	14.30 WIB	mati

*Sumber: Peneliti 2011*

Ada lima bus yang peneliti naiki dalam satu hari namun pada waktu yang berbeda dari lima bus yang peneliti naiki ternyata hanya ada satu bus yang menyalakan audiovisualnya, yang audiovisualnya mati berdalih rusak dan display tidak sesuai dengan halte yang ada.

Berdasarkan penjelasan diatas menurut peneliti Aksesibilitas Penyandang Cacat Fisik (Difabel) Pada Sarana Layanan Transjakarta koridor 8 adalah buruk.

*Pertama*, akses trotoar yang sama sekali tidak ramah terhadap penyandang disabilitas. *Kedua*, akses jembatan penyebrangan, akses jembatan penyebrangan terutama jembatan penyebrangan dengan ramp tidak dapat diakses sama sekali oleh pengguna kursi roda. *Ketiga*, akses memasuki halte yang juga sulit karena adanya mesin tiket elektronik yang tidak berfungsi alias rusak. Tuna netra yang belum terbiasa menggunakan busway terkadang menabrak mesin ini. Pengguna kursi roda bahkan harus diangkat atau dibopong agar dapat memasuki halte, hal ini sangat merepotkan dan jelas tidak aksesibel.

*Keempat*, *headway* pada saat pergantian *shift* dan pengisian BBG berkisar antara 25 menit hingga 1 jam. *Kelima*, gap platform yang sangat jauh bahkan mencapai 5 cm hingga 10 cm. *Keenam*, sistem audiovisual yang bobrok. kadang hidup namun sering pula mati. Kerusakan yang ada tidak segera diperbaiki, padahal pada rencana operasi yang dibuat oleh transjakarta mewajibkan setiap pramudi menyalakan sistem pengeras suara dan visual yang telah disediakan sebelumnya. Hal ini membuat tuna netra dan tuna rungu kesulitan dalam mengakses sedang berada di halte mana mereka saat itu.

### **c. Melayani dengan Hati Nurani**

Sebaik apapun desain dan prosedur sebuah pelayanan, akhirnya tetap para petugas pelayanan yang harus berhadapan muka secara langsung dengan para pelanggan. Saat- saat terjadinya transaksi antar manusia seperti ini sangat berharga. Penilaian pelanggan terhadap mutu pelayanan biasanya terjadi ketika mereka bertemu muka langsung dengan petugas pelayanan.

Dalam transaksi tatap muka dengan pelanggan, yang utama adalah keaslian sikap dan perilaku sesuai dengan hati nurani kita, kategori ini sebenarnya sangat mendekati dengan *soft system*, namun pada kategori ini dibahas lebih jauh. Moto transjakarta yang menggunakan moto 4 S(Senyum, Sabar,Sapa,Sopan) secara tidak langsung mengharuskan petugas untuk melayani dengan hati nurani.

Sayangnya keramahan petugas khususnya dalam Senyum, Sopan dan Sapa masih minim, dengan keterangan yang sudah peneliti ulas pada kategori *soft system*. Untuk Sabar juga sudah peneliti ulas pada kategori Mendahulukan Pelanggan dimana petugas menunjukkan kesabaran dalam menghadapi pelanggan khususnya penyandang cacat dan penumpang prioritas lainnya. Dalam mewujudkan melayani dengan hati nurani bukan hanya dari sisi personal si petugas saja, akan tetapi harus direncanakan dan dimasukkan ke dalam sebuah sistem (*soft System*).

Untuk mewujudkan pelayanan dengan hati nurani masuk ke dalam sistem, maka harus ada pelatihan khusus bagi petugas. Transjakarta selalu mengadakan pelatihan kepada setiap pegawai yang baru masuk dan mengadakan pelatihan enam bulan sekali khusus Barrier, namun pelatihan yang dilaksanakan oleh pegawai transjakarta ini hanyalah secara teoritis, tidak ada pelatihan khusus dalam menangani penyandang cacat, sedangkan penyandang cacat khususnya pengguna kursi roda membutuhkan penanganan khusus, *skill* ini yang tidak dimiliki oleh petugas transjakarta, hal ini seperti yang dikatakan oleh on Board koridor 8(I<sub>13,8</sub>):

*“Pelatihannya secara teori, kalo yang praktek langsung ya blm pernah mba” (wawancara/tanggal 29 April 2011/wawancara dilakukan Ruang rapat BLU Transjakarta)*

Hal ini menyebabkan petugas pada koridor 8 ini kurang peka terhadap penumpang prioritas terutama penyandang cacat, pelatihan itu sangat dibutuhkan agar dapat membentuk sumber daya manusia yang memiliki kredibilitas yang baik.

#### **d. Perbaikan Berkelanjutan**

Pelanggan pada dasarnya juga belajar mengenali kebutuhan dirinya dari proses pelayanan yang ada. Semakin baik mutu pelayanan akan menghasilkan pelanggan yang semakin sulit untuk dipuaskan karena tuntutan mereka juga semakin tinggi dan kebutuhannya semakin meluas serta beragam.

Fenomena aksi – reaksi antara mutu layanan dan tuntutan pelanggan semacam ini akan terus bergulir, semakin lama semakin cepat. Fenomena ini telah memacu untuk mampu terus- menerus memperbaiki pelayanan. Untuk mengadakan sebuah perbaikan yang berkelanjutan dibutuhkan system evaluasi dan koordinasi yang baik. Transjakarta sebagai organisasi publik yang mengakomodir kepentingan transportasi banyak orang juga seharusnya selalu mengadakan perbaikan pada tiap tahunnya, namun fakta yang ada di lapangan adalah bahwa tren kinerja transjakarta semakin menurun hingga tahun ketujuh, hal ini dapat dilihat dari kualitas pelayanannya yang kian memburuk, dulu ketika tahun pertama busway kata sapaan pasti ada seperti kata selamat datang atau hati- hati dalam perjalanan, namun saat ini jarang terdengar. Hal ini diungkapkan oleh Pengurus Harian Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia(17), berikut penuturan beliau:

*"Kinerja transjakarta dari tahun ke tahun saya lihat mengalami penurunan, hanya trend penumpangnya yang mengalami kenaikan" (wawancara/tanggal*

*27 Mei 2011/wawancara dilakukan di perpustakaan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia )*

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Wakil Kepala Yayasan Pembinaan Anak Cacat(I<sub>11</sub>), berikut penuturan beliau:

*"Kalo kinerja biasa- biasa ya mba dari dulu, hanya awal- awalnya ajah bagus" (wawancara/tanggal 9 Juni 2011/wawancara dilakukan di kantor YPAC, Jakarta)*

Penumpang transjakarta juga merasakan hal yang sama, Dinta (I<sub>16.2</sub>) menyatakan sebagai berikut:

*"Kayanya kinerja gitu-gitu ajah deh dari awal, Cuma awal- awalnya ajah sih, karena busway basic need jadi kita butuh banget" (wawancara/tanggal 9 April 2011 /wawancara dilakukan di halte Kota, Jakarta)*

Transjakarta bekerjasama dengan pihak lain dalam merawat fasilitas yang ada, setiap tahun transjakarta memberikan tender kepada pihak manapun yang bersedia menjadi partner transjakarta dalam merawat fasilitas yang mereka punya, hal ini seperti yang diungkapkan oleh Manajer Sarana dan Prasarana(I<sub>1</sub>), berikut penuturan beliau:

*"Untuk perawatan projectnya kita tenderkan setiap tahun kadang juga enam bulan sekali, jadi semua yang rusak itu kita list kemudian dianggarkan dan kita tenderkan, yang menawar paling murah dia yang menang ya biasa lah tender" (wawancara/tanggal 3 Mei 2011/wawancara dilakukan di kantor manajer sarana prasarana BLU TransJakarta)*

Fakta yang ditemukan dilapangan adalah bahwa banyak sekali ditemukan Fasilitas yang tidak terawat. Berdasarkan temuan peneliti, pada koridor ini terdapat beberapa halte dan jalanan yang rusak, diantaranya ada di halte Kedoya Assidiqiyah dimana kaca yang ada pada halte retak dan pecah, lalu halte Pasar

Kebayoran Lama beberapa pintu di halte tersebut tidak berfungsi dan jalannya yang menjadi rute busway terdapat lubang yang cukup besar.



**Gambar 4.13**  
**Fasilitas Rusak**  
**Lokasi: halte Pasar Kebayoran Lama**  
**Sumber: Peneliti 26 April 2011**

Hal ini terjadi karena banyak hal dan sangat rumit. Jadi pada permasalahan ini ada banyak tangan yang memiliki kewenangan pada badan yang berbeda namun berada pada satu bidang yang sama. Seperti perawatan Jembatan Penyebrangan Orang dan lift yang berada pada jembatan menjadi kewenangan Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta, kemudian perbaikan jalan menjadi kewenangan Dinas Pekerjaan Umum Provinsi DKI Jakarta, Penerangan pada Jembatan Penyebrangan Orang dan perawatan taman yang ada di sekitar halte Transjakarta itu menjadi kewenangan Dinas Pertamanan Provinsi DKI Jakarta, keamanan dan sterilisasi jalur harus berkoordinasi dengan Polda Metrojaya

Sistem birokrasi seperti ini lah yang kemudian menyulitkan pihak Transjakarta untuk memperbaiki kualitas mereka, karena untuk melakukan koordinasi dengan dinas-dinas tersebut BLU Transjakarta harus mengirimkan surat, belum lagi membuang-buang waktu karena harus menunggu disposisi surat dan urusan birokrasi lainnya, Transjakarta hanya mengurus kebersihan halte dan

penerangan halte, dan tidak mempunyai kewenangan untuk merubah sedikitpun yang telah ada sebelumnya karena itu merupakan kewenangan Dishub Provinsi DKI Jakarta. Sehingga saat ini muncul wacana BLU Transjakarta akan berubah menjadi BUMD, hal ini seperti penuturan staff *International Transportation for Development Policy (I<sub>9</sub>)*, yaitu:

*“Mengenai fasilitas, sekarang kita masih ada banyak tangan kali yah kalo untuk jalan itu kewenangan ada di PU jadi kalo jalanan traja rusak BLU harus konfirmasi ke PU, eh jalan w rusak neh, tolong dong lo benerin, istilahnya begitu, untuk JPO kewenangan ada di Dishub, jadi di Indonesia ini semua terpisah-pisah untuk penerangan sendiri harus ke dinas pertamanan jadi petugas hanya membersihkan station ajah, kerena memang bukan tugas mereka orang JPO kewenangan dishub kok, kalo kamu liad di JPO itu ada yang gelap naah itu bagian penerangannya beda lagi, kalo untuk taman kenapa si taman di stasiun kota yang ada di koridor 1 itu ga keurus, karena ya bukan kewenangan transjakarta itu kewenangan dinas pertamanan. Perencanaan ada ditangan dishub jadi sekarang pembuatan halte,JPO,pengadaan bis itu kerjaan dishub, BLU hanya sebagai badan pengelola saja. Jadi penanggung jawab untuk fasilitas dan pengadaan itu ada di dishub dan jalan ada di PU. Tranjakarta sebenarnya tau permasalahan d lapangan tapi ga bisa berbuat apa2 karena ya itu kewenangan dishub, jadi kita akan usahain transjakarta menjadi BUMD untuk memangkas birokrasi tadi”*  
(wawancara/tanggal 20 Mei 2011 /wawancara dilakukan di ruang rapat ITDP)

Fasilitas yang tidak terawat tersebut dikarenakan pemerintah tidak punya *budget* untuk memperbaiki fasilitas tersebut, hal ini seperti yang dikemukakan oleh Staf Seksi Fasilitas Pendukung Bidang Manajemen Rekayasa Lalu Lintas Dishub Prov DKI Jakarta (I<sub>4</sub>), beliau menuturkan:

*“Aksesibilitas penyandang cacat itu tidak murah, butuh dana yang banyak sedangkan yang diurus oleh pemerintah Jakarta sendiri banyak bukan hanya akses penyandang cacat saja akan tetapi ada pendidikan, kesehatan dll Kami, dishub menganggarkan dana akan tetapi realisasinya yaah begitu”*  
(wawancara/tanggal 25 Mei 2011/wawancara dilakukan di Kantor Dishub bagian MRL Prov DKI Jakarta )

Pernyataan Staf Seksi Fasilitas Pendukung Bidang Manajemen Rekayasa Lalu Lintas Dishub Prov DKI Jakarta diperkuat oleh pernyataan Ketua Komisi B DPRD Provinsi DKI Jakarta(I<sub>5</sub>), berikut pernyataan beliau:

*“Uang masalahnya, dwitnya gada, jangan kan ngomongin transjakarta kamu liat aja sekolah banyak yang mau roboh, kamu mainnya di thamrin sudirman sii, skripsi kamu adalah skripsi buat Negara kaya, di Jakarta mah standarnya bisa jalan ajah uda bagus” (wawancara/tanggal 31 Maret 2011/wawancara dilakukan di Kantor DPRD Prov DKI Jakarta )*

Berdasarkan penjelasan diatas menurut peneliti, kinerja transjakarta koridor ini tidak ada peningkatan dan inovasi, cenderung monoton bahkan menurun, tingginya *demand* penumpang yang juga pastinya menuntut peningkatkan standart pelayanan tidak diikuti oleh fasilitas yang memadai dan sumberdaya manusia yang professional sehingga transjakarta terkesan begitu- begitu saja tidak ada perubahan. Peneliti juga menemukan adanya kerumitan birokrasi yang dihadapi oleh pihak transjakarta dalam mengadakan perbaikan fisik atau infra struktur transjakarta karena bukan kewenangan pihak transjakarta, namun keberadaannya sangat penting bagi kualitas pelayanan transjakarta seperti taman, jalan busway, lift, jembatan penyebrangan orang dan lain- lain.

#### **e. Pemberdayaan Pelanggan**

Memberdayakan pelanggan berarti menawarkan jenis- jenis layanan yang dapat digunakan sebagai sumberdaya atau perangkat tambahan oleh pelanggan. Transjakarta bekerjasama dengan berbagai pihak demi mewujudkan kualitas pelayanan yang prima. Jak card sebagai alat bantu bayar yang memudahkan pengguna transjakarta dalam bertransaksi (lihat Gambar 4.4) dapat juga digunakan

pada koridor ini. Pengguna transjakarta juga dapat membeli minuman dingin di halte- halte tertentu dalam mesin pendingin cocacola.

Gaji pegawainya pun bekerja sama dengan Bank DKI Jakarta dan terdapat ATM bank DKI untuk memudahkan pengguna ATM tersebut dan juga dapat diakses oleh pengguna ATM bersama. Hal ini seperti yang dikatakan oleh Asisten Manajer Humas Transjakarta(I<sub>2</sub>), yaitu:

*“Kita juga kerja sama dengan Bank DKI untuk gaji karyawan dan jak card.” (wawancara/tanggal 29 April 2011/wawancara dilakukan Ruang rapat BLU Transjakarta)*

Koridor 8 ini merupakan koridor yang cukup sering diakses oleh penyandang cacat, sebelumnya pada tahun 2010 pernah ada survey aksesibilitas yang diselenggarakan oleh Komnas HAM dan Himpunan Wanita Penyandang Cacat Indonesia, hal ini disampaikan oleh ketua komisariat komnas HAM (I<sub>6</sub>) sebagai berikut:

*“Transjakarta kayanya blm pernah mengadakan program/kerjasama dengan pihak/organisasi penyandang cacat, ada juga itu diselenggarakan oleh PPCI,HWPCI dan Komnas HAM” (wawancara/tanggal 7 Juni 2011 /wawancara dilakukan di Kantor Komisariat Komnas HAM )*

Berdasarkan penjelasan diatas, menurut peneliti, program pemberdayaan banyak diadakan oleh pihak diluar transjakarta. Transjakarta sendiri hanya bekerja sama dengan bank DKI, coca cola, dan detik com secara parsial.

### **9. Koridor 9 (Pinang Ranti- Pluit)**

Koridor ini mulai beroperasi pada tanggal 31 Desember 2010. Bus yang beroperasi pada koridor ini dioperatori oleh PT. Bianglala Metropolitan dan PT

Trans Mayapada. Mulai tanggal 18 Maret 2011 jam operasional koridor ini ditambah hingga pukul 23.00 WIB, halte yang dioperasikan, yaitu:

**Tabel 4.21**  
**Waktu Tutup Locket Koridor 9**

<b>Waktu Tutup Locket Transfer Koridor 9</b>	
Halte Cililitan/PGC2	23.00 WIB
Cawang-UKI	23.03 WIB
Cawang-Ciliwung	23.13 WIB
Pancoran-Tugu	23.13 WIB
Kuningan Barat	23.13 WIB
Jamsostek Gatot Subroto	23.20 WIB
Semanggi	23.23 WIB
Slipi-Petamburan	23.27 WIB
Slipi-Kemanggisan	23.27 WIB
RS Harapan Kita	23.26 WIB
Tomang-Central Park	23.21 WIB
Grogol 2	23.15 WIB
Penjaringan	23.05 WIB
Pluit	23.00 WIB

Sumber: Peneliti 2011

Koridor ini memiliki panjang rute 28,8 km dan jarak rata-rata antara halte 500-1500m, melewati halte-halte sebagai berikut:

**Tabel 4.22**  
**Halte Koridor 9**

No	Halte	Akses					Transit
		JPO (Ramp)	JPO (Tangga)	JPO (Ramp- Tangga)	Zebra Cross	T P O	
1	Pinang Ranti				√		
2	Taman Mini Garuda				√		
3	Sutoyo BKN		√				Koridor 7 dan 10
4	Cawang Uki		√				Koridor 7 dan 10
5	Cawang Ciliwung		√				
6	Cawang BNN		√				Koridor 7
7	Cikoko Stasiun Cawang	√					

8	Tebet BKPM		√				
9	Pancoran Tugu	√					
10	Pancoran Barat		√				
11	Tegal Parang		√				
12	Kuningan Barat				√		Koridor 6
13	Gatot Subroto Jamsostek		√				
14	Gatot Subroto LIPI		√				
15	Semanggi		√				Koridor 1
16	Senayan JCC		√				
17	Slipi Petamburan		√				
18	Slipi Kemanggisan		√				
19	S.parman Harkit				√		
20	S.parman Central Park		√				
21	Grogol 2		√				Koridor 3 dan 8
21	Latumenten Stasiun KA		√				
23	Jembatan Besi				√		
24	Jembatan 2				√		
25	Jembatan 3		√				
26	Penjaringan	√					
27	Pluit					√	

Sumber: *Peneliti 2011*

Perjalanan di koridor 9 ini sering terhambat di jalan Pondok Gede Raya dan Jalan Raya Bogor sehingga dibuatlah rute alternative yaitu Grogol 2- PGC dengan jumlah armada pada hari kerja 23 bus sedangkan pada hari sabtu 20 bus dan hari minggu atau libur berjumlah 18 bus semuanya bus gandeng.

#### a. Mendahulukan Pelanggan

Berdasarkan wawancara peneliti dengan pegawai transjakarta baik On Board, Barrier, Pramudi, Patroli maupun penumpang transjakarta mereka mengetahui dengan baik mengenai penumpang prioritas ini, sebab sosialisasinya amat baik

dengan ditempelkan stiker penumpang prioritas di setiap bus dan peringatan untuk mendahulukan penumpang prioritas hampir di setiap halte (lihat Gambar 4.6) Pada koridor ini penumpang penyandang cacat sering naik, akan tetapi tidak tentu dari halte mana, kebanyakan pengguna tongkat, hal ini seperti yang diungkapkan oleh *On Board* koridor 9(I<sub>13,9</sub>), yaitu:

*“Di koridor 9 kadang ada pengguna tongkat mba baik yang tuna netra, lansia atau yang cacat fisik lain, ga nentu sih mereka naik dari halte mananya” (wawancara/tanggal 26 April 2011 /wawancara dilakukan di bus BMP 056)*

Biasanya penyandang cacat atau penumpang prioritas lainnya naik dari tempat penurunan. Ketika penumpang yang ada di dalam bus itu turun maka naik lah penumpang prioritas dari tempat penurunan ini sehingga penumpang prioritas tidak harus mengantri dan berdesak- desakan bersama penumpang biasa, di dalam bus pun jika memang sangat penuh atau tidak ada tempat duduk maka *On Board* meminta penumpang lain untuk memberikan kursinya bagi penumpang prioritas ini.

Berdasarkan pada penjelasan diatas menurut peneliti petugas dan penumpang biasa/normal sudah paham mengenai siapa penumpang prioritas dan bagaimana *treatmentnya* atau cara memperlakukan mereka. Pada umumnya Penumpang biasa mengerti dan bersedia memberikan kursinya untuk penumpang yang membutuhkan walau terkadang masih ada penumpang yang belum memiliki kesadaran untuk memberikan kursinya bagi penumpang prioritas.

## **b. Sistem yang Efektif**

### *1. Soft System*

Seperti yang telah dijelaskan oleh peneliti pada koridor sebelumnya bahwa transjakarta memiliki system 4S (Senyum, Sapa, Sabar, Sopan), implementasinya pada koridor 9 (Pinang Ranti- Pluit) kurang baik, masih banyak petugas yang kurang ramah dalam melayani pelanggan, hal ini diakui oleh petugas berikut penuturan On board koridor 9(I<sub>13,9</sub>):

*"Saya sih slalu berusaha menjalankan 4S mba, walau kadang- kadang pusing dan cape saat ramai" (wawancara/tanggal 26 April 2011 /wawancara dilakukan di bus BMP 056)*

Hal ini juga diungkapkan Ari (I<sub>16,1</sub>) seorang penumpang transjakarta:

*"Aku naik busway hampir empat tahun, Senyum mah kurang kayanya" (wawancara/tanggal 12 April 2011 /wawancara dilakukan di halte Harmoni, Jakarta)*

Pengalaman yang sama juga pernah dialami oleh seorang anggota komunitas transjakarta dengan *nick* Wulan Oka yang mengirimkan keluhannya melalui [www.suaratransjakarta.org](http://www.suaratransjakarta.org) pada hari juma't 27 Mei 2011 pukul 07.10 WIB yang mengeluhkan ketidak ramahan seorang petugas loket di halte Slipi Petamburan, koridor 9. Berikut petikan keluhan dari *nick* Wulan Oka:

*"Petugas loket "Rodiah/Rondiah" (ciri gemuk & berjilbab) yg tidak ber"atitude". Di halte Slipi Petamburan, Jum'at, 27 mei 2011 jam 6 pagi, saya benar2 diburu waktu. Petugas loket karena bekerja (sambil ngobrol) dgn mulut, bukan dgn otak tsb, memberian kembalian yg salah & lama lg (sampai2 saya sdh selesai menyobekan tiket, dia baru memberikan kekurangannya). Akhirnya saya tertinggal bus yg sdh cukup menunggu & saya yakin bila petugas tsb lbh cepat & teliti, pasti saya akan naik bus tsb. Akhirnya saya b'balik ke loket utk menanyakan nama petugas tsb & memberi saran agar dia bekerja lbh fokus & cepat. Dia malah menyoraki saya. Lalu saya buka pintu loket & berbalik menegur dia keras (dia tdk berani melihat saya). Saya bilang akan saya laporkan dia."*

Membaca keluhan tersebut, pada hari senin 30 Mei 2011 pukul 09.00 peneliti mendatangi halte tersebut untuk mengetahui dengan pasti kebenarannya, ternyata

peneliti mengalami hal yang sama dengan petugas yang sama, saat itu peneliti membayar tiket dengan uang Rp.50000,- kemudian dengan wajah masam si petugas memberikan kembalian yang ternyata kurang Rp.1000,- setelah peneliti *complain* dia memberikan kekurangannya tanpa kata maaf dan berwajah masam.

Keramahan juga harus dimiliki oleh pramudi transjakarta karena pramudi juga termasuk *frontliner* atau petugas garda depan transjakarta yang membentuk citra transjakarta. Permasalahan yang sering terjadi adalah seringkali terdapat *gap* yang cukup jauh antara bus dan halte, sehingga membuat penumpang khususnya penyandang cacat kesulitan dalam mengakses bis. (lihat Gambar 4.10)

Pada koridor ini Gap biasa yang sering diberikan pramudi adalah sangat minimal antara 10 hingga 20 cm. Adanya gap ini dikarenakan dari personal pramudinya atau bisa juga karena infrastrukturnya kurang memadai, hal ini seperti yang dikatakan oleh Asisten Manajer Humas BLU Transjakarta (I<sub>2</sub>), beliau menuturkan:

*“Masalah gap di halte tu ada banyak faktor ada yang karena pramudinya tapi ada juga hambatan karena infrastrukturnya” (wawancara/tanggal 29 April 2011/wawancara dilakukan Ruang rapat BLU Transjakarta)*

Berdasarkan penjelasan diatas, menurut peneliti penerapan system 4 S pada koridor ini belum maksimal petugas kurang ramah, namun pramudi tidak mampu meminimalisir jarak antara bus dan halte.

## *II. Hard System*

Transjakarta sudah di disain sejak awal untuk memenuhi kebutuhan penyandang cacat atau ramah penyandang cacat. Jika membicarakan aksesibilitas,

berarti patut diperhitungkan bagaimana cara penyandang cacat mengakses dari luar halte kemudian masuk halte hingga menaiki bus. Aksesibilitas sebelum memasuki halte adalah trotoar, trotoar yang ada sepanjang jalan di koridor 9 (Pinang Ranti- Pluit) jauh dari kata layak terutama bagi penyandang cacat dan pengguna kursi roda. Tidak ada *tack tile* dan kelandaian pada trotoar.

Aksesibilitas saat menuju halte adalah Jembatan Penyebrangan, Zebra Cross, atau Terowongan Penyebrangan. Akses yang banyak terdapat pada Transjakarta adalah Jembatan Penyebrangan Orang yang dibuat oleh dishub DKI Jakarta untuk akses transjakarta koridor ini adalah jembatan penyebrangan orang yang dibuat oleh Jasa Marga, tidak ada ramp dan tangganya curam (lihat Gambar 1.4) sehingga yang terjadi adalah sulitnya akses penyandang cacat pengguna kursi roda pada halte busway dan membuat pengguna kursi roda tidak lagi menaiki transjakarta, karena selama penelitian peneliti sama sekali tidak menemukan pengguna kursi roda padahal pada koridor ini bus spec untuk pengguna kursi roda sudah disediakan.

Akses selanjutnya adalah akses memasuki halte yang juga sulit karena adanya mesin tiket elektronik yang tidak berfungsi *alias* rusak. Tuna netra yang belum terbiasa menggunakan busway terkadang menabrak mesin ini. Pengguna kursi roda bahkan harus diangkat atau dibopong agar dapat memasuki halte, hal ini sangat merepotkan dan jelas tidak aksesibel.

Akses berikutnya adalah menunggu bis, hal yang biasanya menjadi keluhan pengguna transjakarta adalah waktu tunggu bis selanjutnya atau biasa disebut dengan *Headway*. *Headway* yang terjadi pada koridor 9 (Pinang Ranti-Pluit) berkisar antara 15 menit hingga 35 menit, terlalu lama apalagi jika sudah memasuki pukul 15:00 WIB atau waktu pengisian BBG dan pergantian *shift*,

*headway* bisa mencapai 25 menit hingga 1 jam hal ini terjadi karena bahan bakar bus dengan inisial BMP dan TMB ini berbahan bakar Gas, sehingga harus menunggu lama di SPBBG yang terbatas.

Akses selanjutnya adalah akses menuju bis, seperti yang pernah peneliti ulas pada ulasan sebelumnya untuk menuju bis itu biasanya ada *gap platform*, yaitu gap antara bis dan halte sekitar 20 cm atau bis tidak sejajar dengan halte (lihat Gambar 4.10) seperti yang peneliti jelaskan pada ulasan sebelumnya bahwa gap terjadi karena dua hal, yaitu personalitas pramudi (*human error*) dan kesalahan pada infra struktur (lihat pada Gambar 4.8) pada koridor ini gap yang terjadi mampu diminimalisir menjadi 5 hingga 10 cm pramudi pada koridor ini dioperatori oleh BMP dan TMB.

Sistem Audiovisual yang ada di koridor 9 menurut observasi peneliti sebagai berikut:

**Tabel 4.23**  
**Audiovisual Koridor 9**

No	Bus	Tanggal	Pukul	Audiovisual
1	BMP 056	24Mei 2011	11.00 WIB	hidup
2	TMB 028	24Mei 2011	11.20 WIB	hidup
3	TMB 034	24Mei 2011	11.30 WIB	hidup
4	BMP 015	24Mei 2011	13.00 WIB	hidup
5	TMB 020	24Mei 2011	13.30 WIB	hidup

*Sumber: Peneliti 2011*

Ada lima bus yang peneliti naiki dalam satu hari namun pada waktu yang berbeda dari lima bus yang peneliti naiki ternyata semua bus yang menyalakan

audiovisualnya, karena bus ini baru beroperasi sehingga audiovisualnya masih terawat.

Berdasarkan temuan peneliti, koridor ini sedang mengadakan perbaikan jalan di depan halte Grogol 2 terhitung sejak tanggal 31 Mei 2011, hal ini mengakibatkan perubahan pengaturan operasional pada koridor 9 dan 8. Saat ini halte Grogol 2 sudah tidak bisa digunakan hingga masa perbaikan selesai.

Bus yang disediakan oleh PT Bianglala Metropolitan dan PT Trans Mayapada ini memiliki *spec* khusus yang berbeda dari armada lainnya, yaitu tempat khusus pengguna kursi roda, namun sayangnya akses yang ada pada koridor ini mayoritas adalah Jembatan Penyebrangan Orang Tangga (lihat tabel 4.22) yang tidak mungkin diakses oleh pengguna kursi roda. Jembatan Penyebrangan Orang ini adalah model lama yang dibuat oleh Jasa Marga, jadi Dinas Perhubungan Kota Jakarta hanya memanfaatkan lahan yang ada untuk membuat fasilitas busway, hal ini seperti yang diutarakan oleh Staf Seksi Fasilitas Pendukung Bidang Manajemen Rekayasa Lalu Lintas Dishub Prov DKI Jakarta(I<sub>4</sub>):

*“JPO yang ada di koridor 9 itu adalah proyek bina marga kami hanya memanfaatkan yang ada, karena keterbatasan anggaran juga sih”  
(wawancara/tanggal 25 Mei 2011/wawancara dilakukan di Kantor Dishub bagian MRL Prov DKI Jakarta )*

Fasilitas tersebut hingga saat ini hanya menjadi hiasan saja, ketika peneliti konfirmasi kepada On Board koridor 9, mereka mengatakan bahwa fasilitas tersebut belum pernah digunakan langsung oleh pengguna kursi roda, seperti petikan wawancara peneliti pada salah satu On Board koridor 9(I<sub>13,0</sub>):

*“Kalo pengguna kursi roda mah saya belum nemuin di koridor ini mba, jadi tempat ini kosong” (wawancara/tanggal 26 April 2011 /wawancara dilakukan di bus BMP 056)*



**Gambar 4.14**  
**Fasilitas Pengguna Kursi Roda**  
**Lokasi: Bus Koridor 9**  
**Sumber: Peneliti 27 April 2011**

Berdasarkan penjelasan diatas menurut peneliti Aksesibilitas Penyandang Cacat Fisik (Difabel) Pada Sarana Layanan Transjakarta koridor 9 adalah buruk. *Pertama*, akses trotoar yang sama sekali tidak ramah terhadap penyandang disabilitas. *Kedua*, akses jembatan penyebrangan, akses jembatan penyebrangan yang ada pada koridor ini tidak ada yang menggunakan ramp. *Ketiga*, akses memasuki halte yang juga sulit karena adanya mesin tiket elektronik yang tidak berfungsi *alias* rusak. Tuna netra yang belum terbiasa menggunakan busway terkadang menabrak mesin ini. Pengguna kursi roda bahkan harus diangkat atau dibopong agar dapat memasuki halte, hal ini sangat merepotkan dan jelas tidak aksesibel.

*Keempat*, *headway* pada saat pergantian *shift* dan pengisian BBG berkisar antara 25 menit hingga 1 jam. *Kelima*, gap platform yang sangat jauh bahkan mencapai 5 cm hingga 10 cm.

### c. Melayani dengan Hati Nurani

Sebaik apapun desain dan prosedur sebuah pelayanan, akhirnya tetap para petugas pelayanan yang harus berhadapan muka secara langsung dengan para pelanggan. Saat- saat terjadinya transaksi antar manusia seperti ini sangat berharga. Penilaian pelanggan terhadap mutu pelayanan biasanya terjadi ketika mereka bertemu muka langsung dengan petugas pelayanan.

Dalam transaksi tatap muka dengan pelanggan, yang utama adalah keaslian sikap dan perilaku sesuai dengan hati nurani kita, kategori ini sebenarnya sangat mendekati dengan *soft system*, namun pada kategori ini dibahas lebih jauh. Moto transjakarta yang menggunakan moto 4 S (Senyum, Sabar, Sapa, Sopan) secara tidak langsung mengharuskan petugas untuk melayani dengan hati nurani.

Sayangnya keramahan petugas khususnya dalam Senyum, Sopan dan Sapa masih minim, dengan keterangan yang sudah peneliti ulas pada kategori *soft system*. Untuk Sabar juga sudah peneliti ulas pada kategori Mendahulukan Pelanggan dimana petugas menunjukkan kesabaran dalam menghadapi pelanggan khususnya penyandang cacat dan penumpang prioritas lainnya. Dalam mewujudkan melayani dengan hati nurani bukan hanya dari sisi personal si petugas saja, akan tetapi harus direncanakan dan dimasukkan ke dalam sebuah sistem (*soft System*).

Untuk mewujudkan pelayanan dengan hati nurani masuk ke dalam sistem, maka harus ada pelatihan khusus bagi petugas. Transjakarta selalu mengadakan pelatihan kepada setiap pegawai yang baru masuk dan mengadakan pelatihan enam bulan sekali khusus Barrier, namun pelatihan yang dilaksanakan oleh

pegawai transjakarta ini hanyalah secara teoritis, tidak ada pelatihan khusus dalam menangani penyandang cacat, sedangkan penyandang cacat khususnya pengguna kursi roda membutuhkan penanganan khusus, *skill* ini yang tidak dimiliki oleh petugas transjakarta, hal ini seperti yang dikatakan oleh on Board koridor 9(I<sub>13,9</sub>):

*“Pelatihan ada mba kalo buat penanganan penyandang cacat ga ada pelatihan khusus” (wawancara/tanggal 26 April 2011 /wawancara dilakukan di bus BMP 056)*

Hal ini menyebabkan petugas pada koridor 9 ini kurang peka terhadap penumpang prioritas terutama penyandang cacat, pelatihan itu sangat dibutuhkan agar dapat membentuk sumber daya manusia yang memiliki kredibilitas yang baik.

#### **d. Perbaikan Berkelanjutan**

Pelanggan pada dasarnya juga belajar mengenali kebutuhan dirinya dari proses pelayanan yang ada. Semakin baik mutu pelayanan akan menghasilkan pelanggan yang semakin sulit untuk dipuaskan karena tuntutan juga semakin tinggi dan kebutuhannya semakin meluas serta beragam.

Fenomena aksi – reaksi antara mutu layanan dan tuntutan pelanggan semacam ini akan terus bergulir, semakin lama semakin cepat. Fenomena ini telah memacu untuk mampu terus- menerus memperbaiki pelayanan. Untuk mengadakan sebuah perbaikan yang berkelanjutan dibutuhkan system evaluasi dan koordinasi yang baik.

Transjakarta bekerjasama dengan pihak lain dalam merawat fasilitas yang ada, setiap tahun transjakarta memberikan tender kepada pihak manapun yang bersedia

menjadi partner transjakarta dalam merawat fasilitas yang mereka punya, hal ini seperti yang diungkapkan oleh Manajer Sarana dan Prasarana(I<sub>1</sub>), berikut penuturan beliau:

*“Untuk perawatan projectnya kita tenderkan setiap tahun kadang juga enam bulan sekali, jadi semua yang rusak itu kita list kemudian dianggarkan dan kita tenderkan, yang menawar paling murah dia yang menang ya biasa lah tender” (wawancara/tanggal 3 Mei 2011/wawancara dilakukan di kantor manajer sarana prasarana BLU TransJakarta)*

Fakta yang ditemukan dilapangan adalah pembuatan halte dan fasilitas lain pada koridor 9 ini telah dibuat bersamaan dengan pembuatan halte koridor 1 hingga koridor 8 akan tetapi koridor 9 ini baru beroperasi akhir desember 2010 sehingga halte- halte yang ada kumuh dan sempit, juga kurang penerangan.

Masalah penerangan adalah kewenangan dinas pertamanan provinsi DKI Jakarta, seperti yang peneliti jelaskan sebelumnya bahwa terdapat tumpang tindih kewenangan. Sistem birokrasi seperti ini lah yang kemudian menyulitkan pihak transjakarta untuk memperbaiki kualitas mereka, karena untuk melakukan koordinasi dengan dinas- dinas tersebut BLU Transjakarta harus mengirimkan surat, belum lagi membuang- buang waktu karena harus menunggu disposisi surat dan urusan birokrasi lainnya, transjakarta hanya mengurus kebersihan halte dan penerangan halte, dan tidak mempunyai kewenangan untuk merubah sedikitpun yang telah ada sebelumnya karena itu merupakan kewenangan Dishub Provinsi DKI Jakarta.

Berdasarkan penjelasan diatas, menurut peneliti, kinerja transjakarta koridor ini tidak ada peningkatan dan inovasi, cenderung monoton bahkan menurun, tingginya *demand* penumpang yang juga pastinya menuntut peningkatkan standart pelayanan tidak diikuti oleh fasilitas yang memadai dan sumberdaya manusia

yang professional sehingga transjakarta terkesan begitu- begitu saja tidak ada perubahan. Peneliti juga menemukan adanya kerumitan birokrasi yang dihadapi oleh pihak transjakarta dalam mengadakan perbaikan fisik atau infra struktur transjakarta karena bukan kewenangan pihak transjakarta, namun keberadaannya sangat penting bagi kualitas pelayanan transjakarta seperti taman, jalan busway, lift, jembatan penyebrangan orang dan lain- lain.

#### **e. Pemberdayaan Pelanggan**

Memberdayakan pelanggan berarti menawarkan jenis- jenis layanan yang dapat digunakan sebagai sumberdaya atau perangkat tambahan oleh pelanggan. Transjakarta bekerjasama dengan berbagai pihak demi mewujudkan kualitas pelayanan yang prima.

Jika pada koridor lain berlaku pembayaran dengan jak card namun sayangnya pada koridor 9 dan 10 pembayaran dengan jak card tidak dapat dilakukan, sebab system ini belum terintegrasi pada koridor ini. Pembelian minuman dingin pun tidak dapat dilakukan pada koridor ini sebab kontrak kerja dengan cocacola hanya sampai koridor 8, berikut penuturan Asisten Manajer Humas Transjakarta(I<sub>2</sub>):

*“Kalo koridor 9 dan 10 itu blm ada kontrak kerja nya dengan cocacola hanya sampai koridor 8” (wawancara/tanggal 29 April 2011/wawancara dilakukan Ruang rapat BLU Transjakarta)*

Berdasarkan penjelasan diatas, menurut peneliti program pemberdayaan pada koridor ini sama sekali tidak maksimal, usaha pemerintah hanya memperbanyak target operasi koridor bukan memperbaiki kinerja dan memberikan pelayanan sebaik- baiknya dengan mengadakan program pemberdayaan.

### 10. Koridor 10 (Tanjung Priuk-Cililitan)

Koridor ini mulai beroperasi pada tanggal 31 Desember 2010 berbarengan dengan dioprasikannya koridor 9. Bus yang beroperasi pada koridor ini dioperatori oleh PT. Bianglala Metropolitan pada hari libur dan PT Jakarta Express Trans pada hari kerja. Bus nya memiliki tipe Hyundai dari PT. Bianglala Metropolitan dan Mercedes-Hino dari PT. Jakarta Express Trans .

Koridor ini memiliki panjang rute 28,8 km dan jarak rata- rata antara halte 500-1500m, melewati halte- halte sebagai berikut:

**Tabel 4.24**  
**Halte Koridor 10**

No	Halte	Akses					Transit
		JPO (Ramp)	JPO (Tangga)	JPO (Ramp- Tangga)	Zebra Cross	T P O	
1	PGC					√	
2	Sutoyo BKN		√				Koridor 7& 9
3	Cawang Uki		√				Koridor 7,9& 3
4	Cawang Sutoyo	√					Koridor 9

5	Penas Kalimalang	√					
6	Prunpung Pedati			√			
7	Kebon Nanas Cipinang	√					
8	A Yani Bea Cukai		√				
9	Stasiun Jatinegara						Rusak
10	Utan Kayu Rawamangun			√			
11	Pramuka BPKP	√					Koridor 4
12	Kayu Putih Rawasari			√			
13	Pulomas Pacuan Kuda			√			
14	Cempaka Putih	√					
15	Sunter Kelapa Gading			√			
16	Yos Sudarso Kodamar	√					
17	Yos Sudarso Cempaka mas		√				Koridor 2
18	Plumpang Pertamina		√				
19	Walikota Jakarta Utara		√				
20	Permai Koja		√				
21	Enggano					√	
22	Tanjung Priuk					√	

*Sumber: Peneliti 2011*

#### **a. Mendahulukan Pelanggan**

Berdasarkan wawancara peneliti dengan pegawai transjakarta baik On Board, Barrier, Pramudi, Patroli maupun penumpang transjakarta mereka mengetahui dengan baik mengenai penumpang prioritas ini, sebab sosialisasinya amat baik dengan ditempelkan stiker penumpang prioritas di setiap bus dan

peringatan untuk mendahulukan penumpang prioritas hampir di setiap halte (lihat Gambar 4.6)

Pada koridor ini jarang sekali ditemukan penyandang cacat hanya kadang manula yang menggunakan tongkat sering naik dari halte Tanjung Priuk, hal ini seperti diungkapkan oleh On Board Koridor 10(I<sub>13,10</sub>), Yaitu:

*“Di koridor 10 jarang sih mba penyandang cacat, paling ada yang pake tongkat ajah,tuna netra, pagi- pagi biasanya mba atau pulang kerja” (wawancara/tanggal 13 Mei 2011 /wawancara dilakukan di bus JET 082)*

Biasanya penyandang cacat atau penumpang prioritas lainnya naik dari tempat penurunan. Ketika penumpang yang ada di dalam bus itu turun maka naik lah penumpang prioritas dari tempat penurunan ini sehingga penumpang prioritas tidak harus mengantri dan berdesak- desakan bersama penumpang biasa, di dalam bus pun jika memang sangat penuh atau tidak ada tempat duduk maka *On Board* meminta penumpang lain untuk memberikan kursinya bagi penumpang prioritas ini.

Berdasarkan pada penjelasan diatas menurut peneliti petugas dan penumpang biasa/normal sudah paham mengenai siapa penumpang prioritas dan bagaimana *treatmentnya* atau cara memperlakukan mereka. Pada umumnya Penumpang biasa mengerti dan bersedia memberikan kursinya untuk penumpang yang membutuhkan walau terkadang masih ada penumpang yang belum memiliki kesadaran untuk memberikan kursinya bagi penumpang prioritas.

#### **b. Sistem yang Efektif**

Sebuah proses pelayanan perlu dilihat sebagai sebuah sistem yang halus (*Soft system*) yaitu sebuah tatanan yang mempertemukan manusia satu dengan manusia

lainnya. Pertemuan semacam itu tentu melibatkan sentuhan- sentuhan emosi, perasaan, harapan, keinginan, harga diri, penilaian, sikap dan perilaku. Agar berhasil merebut hati pelanggan maka proses pelayanan ini harus berjalan secara efektif, artinya mengungkit munculnya kebanggaan terhadap diri petugas dan membentuk citra positif di mata pelanggan.

Pelayanan juga perlu dilihat sebagai sebuah sistem yang nyata (*Hard System*), yaitu tatanan yang memadukan hasil- hasil kerja dari berbagai unit dalam organisasi. Perpaduan ini harus terlihat sebagai sebuah proses pelayanan yang berlangsung dengan tertib dan lancar di mata pelanggan. Dari segi desain dan pengembangannya, setiap pelayanan selayaknya memiliki prosedur yang memungkinkan perpaduan hasil kerja ini dapat mencapai batas maksimum, yang dapat menjadi pendukung pada sistem ini adalah perangkat keras/fisik seperti sarana dan prasarana, infrastruktur dan fasilitas.

Pada kategori ini peneliti memberi perhatian yang berbeda terhadap *Soft System* dan *Hard System* dan akan membahasnya satu persatu.

#### *I. Soft System*

Seperti yang telah dijelaskan oleh peneliti pada koridor sebelumnya bahwa transjakarta memiliki system 4S (Senyum, Sapa, Sabar, Sopan), implementasinya pada koridor 10 (Tanjung Priuk- Cililitan) kurang baik, petugas kurang ramah dan jarang senyum. Hal ini seperti dialami oleh peneliti selama satu minggu meneliti pada koridor ini, peneliti juga mewawancarai petugas, berikut penuturan On board koridor 10(I<sub>13,10</sub>):

*“Senyum ya senyum mba tapi kadang juga pusing soalnya koridor 10 ini busnya jarang” (wawancara/tanggal 13 Mei 2011 /wawancara dilakukan di bus JET 082)*

Keramahan juga harus dimiliki oleh pramudi transjakarta karena pramudi juga termasuk *frontliner* atau petugas garda depan transjakarta yang membentuk citra transjakarta. Permasalahan yang sering terjadi adalah seringkali terdapat *gap* yang cukup jauh antara bus dan halte, sehingga membuat penumpang khususnya penyandang cacat kesulitan dalam mengakses bis. (lihat Gambar 4.10)

Pada koridor ini Gap biasa yang sering diberikan pramudi adalah antara 20 hingga 50 cm. Adanya gap ini dikarenakan dari personal pramudinya atau bisa juga karena infrastrukturnya kurang memadai, hal ini seperti yang dikatakan oleh Asisten Manajer Humas BLU Transjakarta (I<sub>2</sub>), beliau menuturkan:

*“Masalah gap di halte tu ada banyak faktor ada yang karena pramudinya tapi ada juga hambatan karena infrastrukturnya” (wawancara/tanggal 29 April 2011/wawancara dilakukan Ruang rapat BLU Transjakarta)*

Berdasarkan penjelasan diatas, menurut peneliti penerapan system 4 S pada koridor ini belum maksimal petugas kurang ramah juga pramudi tidak mampu meminimalisir jarak antara bus dan halte.

## *II. Hard System*

Transjakarta sudah di disain sejak awal untuk memenuhi kebutuhan penyandang cacat atau ramah penyandang cacat. Jika membicarakan aksesibilitas, berarti patut diperhitungkan bagaimana cara penyandang cacat mengakses dari luar halte kemudian masuk halte hingga menaiki bus. Aksesibilitas sebelum memasuki halte adalah trotoar, trotoar yang ada sepanjang jalan di koridor 10

(Tanjung Priuk- Cililitan) jauh dari kata layak terutama bagi penyandang cacat dan pengguna kursi roda. Tidak ada *tack tile* dan kelandaian pada trotoar.

Aksesibilitas saat menuju halte adalah Jembatan Penyebrangan, Zebra Cross, atau Terowongan Penyebrangan. Akses yang banyak terdapat pada Transjakarta adalah Jembatan Penyebrangan Orang yang dibuat oleh dishub DKI Jakarta untuk akses transjakarta adalah jembatan penyebrangan orang dengan ramp yang dapat mempermudah akses penyandang cacat, khususnya pengguna kursi roda. Kelandaian ramp yang ada pada jembatan penyebrangan ini menurut hasil penelitian wisata akses busway pada Juni 2010 hanya 1:9 sedangkan kelandaian minimum menurut SK Gubernur DKI Jakarta no 66 Tahun 1981 tentang Ketentuan Penyediaan Sarana/Perlengkapan Bagi Penderita Cacat Pada Bangunan-Bangunan Fasilitas umum, Pusat Pertokoan/Perkantoran Dan Perumahan Flat adalah 1:12, sehingga yang terjadi adalah sulitnya akses penyandang cacat pengguna kursi roda pada halte busway dan membuat pengguna kursi roda tidak lagi menaiki transjakarta, karena selama penelitian peneliti sama sekali tidak menemukan pengguna kursi roda.

Akses selanjutnya adalah akses memasuki halte yang juga sulit karena adanya mesin tiket elektronik yang tidak berfungsi alias rusak. Tuna netra yang belum terbiasa menggunakan busway terkadang menabrak mesin ini. Pengguna kursi roda bahkan harus diangkat atau dibopong agar dapat memasuki halte, hal ini sangat merepotkan dan jelas tidak aksesibel.

Akses berikutnya adalah menunggu bis, hal yang biasanya menjadi keluhan pengguna transjakarta adalah waktu tunggu bis selanjutnya atau biasa disebut dengan *Headway*. *Headway* yang terjadi pada koridor 10 (Tanjung Priuk-Cililitan) berkisar antara 15 menit hingga 35 menit, terlalu lama apalagi jika sudah

memasuki pukul 15:00 WIB atau waktu pengisian BBG dan pergantian *shift*, *headway* bisa mencapai 25 menit hingga 1 jam hal ini terjadi karena bahan bakar bus dengan inisial PP dan Lorena ini berbahan bakar Gas, sehingga harus menunggu lama di SPBBG yang terbatas.

Berdasarkan temuan peneliti, koridor ini kekurangan armada. Armada yang disediakan PT Jakarta Express Trans pada hari kerja hanya 20 bus pada hari kerja dan armada yang disediakan oleh PT Bianglala Metropolitan hanya 18 bus pada hari sabtu dan 16 bus pada hari minggu/libur belum lagi dikurangi jumlah bus yang mengisi bahan bakar. Akibatnya banyak penumpukan penumpang dan penumpang yang saling dorong ketika bus datang karena mereka terlalu lama menunggu. Pada tanggal 20 April 2011 sekitar pukul 18.00 WIB di halte Cawang Uki sempat ada penyabotasean bus koridor 9 oleh penumpang koridor 10 arah Tanjung Priuk, saat itu antrian sudah panjang sekali dan penumpang belum juga mendapat kepastian mengenai bus yang akan mereka naiki.

Peneliti mewawancarai *On Board* Koridor 10(I<sub>13,10</sub>), beliau mengatakan:

*“Koridor 10 ini busnya jarang kalo hari kerja pake JET kalo hari weekend pake TMB mbak jadi penumpang suka kadang ngomel- ngomel nanya bus ke saya. Koridor 10 ini blm ada operator resminya mba katanya sih tahun ini baru mau ada pelelangannya” (wawancara/tanggal 13 Mei 2011 /wawancara dilakukan di bus JET 082)*

Hal ini senada dengan ungkapan penumpang Transjakarta, Rosa (I<sub>16,4</sub>), yaitu:

*“Coba pergi ke yang arah priuk, saya pernah tuh, busnya jarang banget kayanya koridor itu belum siap operasi deh” (wawancara/tanggal 5 April 2011 /wawancara dilakukan di halte Rs.Islam,Jakarta)*

Akses selanjutnya adalah akses menuju bus, seperti yang pernah peneliti ulas pada ulasan sebelumnya untuk menuju bus itu biasanya ada *gap platform*, yaitu gap antara bus dan halte sekitar 20 cm atau bus tidak sejajar dengan halte (lihat Gambar 4.10) seperti yang peneliti jelaskan pada ulasan sebelumnya bahwa gap terjadi karena dua hal, yaitu personalitas pramudi (*human error*) dan kesalahan pada infra struktur (lihat pada Gambar 4.8) pada koridor ini gap yang terjadi mampu diminimalisir menjadi 5 hingga 10 cm pramudi pada koridor ini dioperatori oleh JET dan TMB.

Sistem Audiovisual yang ada di koridor 10 menurut observasi peneliti sebagai berikut:

**Tabel 4.25**  
**Audiovisual Koridor 10**

No	Bus	Tanggal	Pukul	Audiovisual
1	JET 061	4 Mei 2011	12.00 WIB	mati
2	BMP 030	7 Mei 2011	12.30 WIB	hidup
3	JET 080	9 Mei 2011	13.00 WIB	hidup
4	BMP 008	21 Mei 2011	14.05 WIB	hidup
5	BMP 013	21 Mei 2011	14.30 WIB	hidup

*Sumber: Peneliti 2011*

Ada lima bus yang peneliti naiki dalam satu hari namun pada waktu yang berbeda dari lima bus yang peneliti naiki ternyata ada 4 bus yang menyalakan audiovisualnya, yang audiovisualnya mati berdalih rusak dan display tidak sesuai dengan halte yang ada.

Berdasarkan penjelasan diatas menurut peneliti Aksesibilitas Penyandang Cacat Fisik (Difabel) Pada Sarana Layanan Transjakarta koridor 10 adalah buruk.

*Pertama*, akses trotoar yang sama sekali tidak ramah terhadap penyandang disabilitas. *Kedua*, akses jembatan penyebrangan, akses jembatan penyebrangan terutama jembatan penyebrangan dengan ramp tidak dapat diakses sama sekali oleh pengguna kursi roda. *Ketiga*, akses memasuki halte yang juga sulit karena adanya mesin tiket elektronik yang tidak berfungsi alias rusak. Tuna netra yang belum terbiasa menggunakan busway terkadang menabrak mesin ini. Pengguna kursi roda bahkan harus diangkat atau dibopong agar dapat memasuki halte, hal ini sangat merepotkan dan jelas tidak aksesibel.

*Keempat*, *headway* pada saat pergantian *shift* dan pengisian BBG berkisar antara 25 menit hingga 1 jam. *Kelima*, gap platform yang sangat jauh bahkan mencapai 5 cm hingga 10 cm. *Keenam*, sistem audiovisual yang bobrok. kadang hidup namun sering pula mati. Kerusakan yang ada tidak segera diperbaiki, padahal pada rencana operasi yang dibuat oleh transjakarta mewajibkan setiap pramudi menyalakan sistem pengeras suara dan visual yang telah disediakan sebelumnya. Hal ini membuat tuna netra dan tuna rungu kesulitan dalam mengakses sedang berada di halte mana mereka saat itu.

### **c. Melayani dengan Hati Nurani**

Sebaik apapun desain dan prosedur sebuah pelayanan, akhirnya tetap para petugas pelayanan yang harus berhadapan muka secara langsung dengan para pelanggan. Saat- saat terjadinya transaksi antar manusia seperti ini sangat berharga. Penilaian pelanggan terhadap mutu pelayanan biasanya terjadi ketika mereka bertemu muka langsung dengan petugas pelayanan.

Dalam transaksi tatap muka dengan pelanggan, yang utama adalah keaslian sikap dan perilaku sesuai dengan hati nurani kita, kategori ini sebenarnya sangat mendekati dengan *soft system*, namun pada kategori ini dibahas lebih jauh. Moto transjakarta yang menggunakan moto 4 S (Senyum, Sabar, Sapa, Sopan) secara tidak langsung mengharuskan petugas untuk melayani dengan hati nurani.

Sayangnya keramahan petugas khususnya dalam Senyum, Sopan dan Sapa masih minim, dengan keterangan yang sudah peneliti ulas pada kategori *soft system*. Untuk Sabar juga sudah peneliti ulas pada kategori Mendahulukan Pelanggan dimana petugas menunjukkan kesabaran dalam menghadapi pelanggan khususnya penyandang cacat dan penumpang prioritas lainnya. Dalam mewujudkan melayani dengan hati nurani bukan hanya dari sisi personal si petugas saja, akan tetapi harus direncanakan dan dimasukkan ke dalam sebuah sistem (*soft System*).

Untuk mewujudkan pelayanan dengan hati nurani masuk ke dalam sistem, maka harus ada pelatihan khusus bagi petugas. Transjakarta selalu mengadakan pelatihan kepada setiap pegawai yang baru masuk dan mengadakan pelatihan enam bulan sekali khusus Barrier, namun pelatihan yang dilaksanakan oleh pegawai transjakarta ini hanyalah secara teoritis, tidak ada pelatihan khusus dalam menangani penyandang cacat, sedangkan penyandang cacat khususnya pengguna kursi roda membutuhkan penanganan khusus, *skill* ini yang tidak dimiliki oleh petugas transjakarta, hal ini seperti yang dikatakan oleh on Board koridor 10(I<sub>13,10</sub>):

*“Ada pelatihannya ko mba, tapi Cuma teori ajah kalo ampe praktek pake kursi rodanya belum ada” (wawancara/tanggal 13 Mei 2011 /wawancara dilakukan di bus JET 082)*

Hal ini menyebabkan petugas pada koridor 10 ini kurang peka terhadap penumpang prioritas terutama penyandang cacat, pelatihan itu sangat dibutuhkan agar dapat membentuk sumber daya manusia yang memiliki kredibilitas yang baik.

#### **d. Perbaikan Berkelanjutan**

Pelanggan pada dasarnya juga belajar mengenali kebutuhan dirinya dari proses pelayanan yang ada. Semakin baik mutu pelayanan akan menghasilkan pelanggan yang semakin sulit untuk dipuaskan karena tuntutan juga semakin tinggi dan kebutuhannya semakin meluas serta beragam.

Fenomena aksi – reaksi antara mutu layanan dan tuntutan pelanggan semacam ini akan terus bergulir, semakin lama semakin cepat. Fenomena ini telah memacu untuk mampu terus- menerus memperbaiki pelayanan. Untuk mengadakan sebuah perbaikan yang berkelanjutan dibutuhkan system evaluasi dan koordinasi yang baik. Transjakarta bekerjasama dengan pihak lain dalam merawat fasilitas yang ada, setiap tahun transjakarta memberikan tender kepada pihak manapun yang bersedia menjadi partner transjakarta dalam merawat fasilitas yang mereka punya, hal ini seperti yang diungkapkan oleh Manajer Sarana dan Prasarana(I<sub>1</sub>), berikut penuturan beliau:

*“Untuk perawatan projectnya kita tenderkan setiap tahun kadang juga enam bulan sekali, jadi semua yang rusak itu kita list kemudian dianggarkan dan kita tenderkan, yang menawar paling murah dia yang menang ya biasa lah*

*tender” (wawancara/tanggal 3 Mei 2011/wawancara dilakukan di kantor manajer sarana prasarana BLU Trans.Jakarta)*

Fakta yang ditemukan dilapangan adalah pembuatan halte dan fasilitas lain pada koridor 9 dan 10 ini telah dibuat bersamaan dengan pembuatan halte koridor 1 hingga koridor 8 akan tetapi koridor 9 dan 10 ini baru beroperasi akhir desember 2010 sehingga halte- halte yang ada kumuh dan sempit, juga kurang penerangan.

Masalah penerangan adalah kewenangan dinas pertamanan provinsi DKI Jakarta, seperti yang peneliti jelaskan sebelumnya bahwa terdapat tumpang tindih kewenangan. Sistem birokrasi seperti ini lah yang kemudian menyulitkan pihak transjakarta untuk memperbaiki kualitas mereka, karena untuk melakukan koordinasi dengan dinas- dinas tersebut BLU Transjakarta harus mengirimkan surat, belum lagi membuang- buang waktu karena harus menunggu disposisi surat dan urusan birokrasi lainnya, transjakarta hanya mengurus kebersihan halte dan penerangan halte, dan tidak mempunyai kewenangan untuk merubah sedikitpun yang telah ada sebelumnya karena itu merupakan kewenangan Dishub Provinsi DKI Jakarta.

Berdasarkan penjelasan diatas, menurut peneliti, kinerja transjakarta koridor ini tidak ada peningkatan dan inovasi, cenderung monoton bahkan menurun, tingginya *demand* penumpang yang juga pastinya menuntut peningkatkan standart pelayanan tidak diikuti oleh fasilitas yang memadai dan sumberdaya manusia yang professional sehingga transjakarta terkesan begitu- begitu saja tidak ada perubahan. Peneliti juga menemukan adanya kerumitan birokrasi yang dihadapi oleh pihak transjakarta dalam mengadakan perbaikan fisik atau infra struktur

transjakarta karena bukan kewenangan pihak transjakarta, namun keberadaannya sangat penting bagi kualitas pelayanan transjakarta seperti taman, jalan busway, lift, jembatan penyebrangan orang dan lain- lain.

#### **e. Pemberdayaan Pelanggan**

Memberdayakan pelanggan berarti menawarkan jenis- jenis layanan yang dapat digunakan sebagai sumberdaya atau perangkat tambahan oleh pelanggan. Transjakarta bekerjasama dengan berbagai pihak demi mewujudkan kualitas pelayanan yang prima.

Jika pada koridor lain berlaku pembayaran dengan jak card namun sayangnya pada koridor 9 dan 10 pembayaran dengan jak card tidak dapat dilakukan, sebab system ini belum terintegrasi pada koridor ini. Pembelian minuman dingin pun tidak dapat dilakukan pada koridor ini sebab kontrak kerja dengan cocacola hanya sampai koridor 8, berikut penuturan Asisten Manajer Humas Transjakarta (I<sub>2</sub>):

*“Kalo koridor 9 dan 10 itu blm ada kontrak kerja nya dengan cocacola hanya sampai koridor 8” (wawancara/tanggal 29 April 2011/wawancara dilakukan Ruang rapat BLU Transjakarta)*

Berdasarkan penjelasan diatas, menurut peneliti program pemberdayaan pada koridor ini sama sekali tidak maksimal, usaha pemerintah hanya memperbanyak target operasi koridor bukan memperbaiki kinerja dan memberikan pelayanan sebaik- baiknya dengan mengadakan program pemberdayaan.

## PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Kualitas Pelayanan Badan Layanan Umum Transjakarta Pada Penumpang Penyandang Cacat Fisik (Difabel) adalah belum optimal, penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Badan Layanan Umum Transjakarta Pada Penumpang Penyandang Cacat Fisik (Difabel) ini bertempat pada seluruh koridor bus Transjakarta yang berjumlah sepuluh koridor.

Kesimpulan yang berhasil didapatkan dari hasil penelitian adalah sebagai berikut:

- a. Penumpang biasa dan petugas transjakarta pada umumnya mengerti dan paham mengenai penumpang prioritas (penyandang cacat, ibu hamil, anak kecil, lansia) dan penumpang mau memberikan kursi prioritas bagi penumpang yang membutuhkan.
- b. Masih banyak pegawai transjakarta yang tidak mengamalkan 4S (Senyum, Sapa, Sabar, Sopan) terhadap pelanggan. Fasilitas fisiknya tidak memadai, seperti Trotoarnya saja sudah tidak aksesibel bagi penyandang cacat, akses jembatan penyebrangan terutama jembatan penyebrangan dengan ramp tidak dapat diakses sama sekali oleh pengguna kursi roda karena kelandaianya adalah 1:9, sedangkan kelandaian minimum yang dapat diakses oleh pengguna kursi roda adalah 1:12, akses memasuki halte yang juga sulit karena adanya mesin tiket elektronik yang tidak berfungsi alias

- rusak, adanya *Gap platform*, sistem audiovisual yang bobrok, dan *headway* atau waktu tunggu bis yang lama
- c. Pegawai tidak mengerti cara memperlakukan penyandang cacat karena manajemen transjakarta tidak memfasilitasi pegawainya dengan pelatihan secara langsung dan praktek mengenai penumpang prioritas.
  - d. Kinerja transjakarta menurut pengguna transjakarta mengalami kemunduran tiap tahunnya, banyak fasilitas yang tidak terawat, transjakarta sulit untuk memperbaiki kualitas karena masih adanya banyak tangan (kewenangan) pada bidang yang sama namun badan yang berbeda.
  - e. Program- program pemberdayaan Transjakarta banyak diselenggarakan oleh pihak lain, kegiatan yang telah diselenggarakan masih kurang tersosialisasi pada pengguna busway khususnya penyandang cacat.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian di atas, maka peneliti memberikan beberapa saran yang dapat dijadikan masukan dan bahan pertimbangan bagi Badan Layanan Umum Transjakarta khususnya pada bidang kualitas pelayanan, agar penyandang cacat juga mampu bertransportasi secara mandiri tanpa menyusahkan orang lain dan agar transportasi khususnya di transjakarta lebih manusiawi dan profesional. Adapun saran-saran tersebut yaitu:

- a. Memperbaiki jembatan penyebrangan orang dengan ramp pada halte- halte strategis dengan kelandaian minimal 1:12

- b. Menyempurnakan aksesibilitas dari trotoar menuju halte dengan membangun ramp
- c. Memberikan pelatihan dan penataran kepada pegawai secara profesional
- d. Menyempurnakan *bus spec* dan memperbaiki halte agar dapat meminimalisir gap platform dan menyediakan tempat bagi pengguna kursi roda.
- e. Membuat sebuah sistem pengawasan yang baik dan menggalakan sistem *reward and punishment* agar dapat memotivasi pegawai
- f. Memperbaiki sistem audiovisual dengan memberikan sanksi yang tegas kepada setiap operator yang pramudinya tidak menyalakan display dan audio.
- g. Perlunya fasilitas *running text* tambahan disamping atau di tengah bis
- h. Membuat jalur khusus dengan tekstur dan warna yang berbeda atau ubin pemandu, semacam *tack tile* bagi tuna netra
- i. Memperbaiki sistem rekrutmen pegawai terutama pramudi
- j. Memperjuangkan BLU Transjakarta menjadi BUMD agar mampu memperbaiki kualitas pelayanan secara menyeluruh.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

1. Agung, Kurniawan. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Pembaruan
2. Arief. 2007. *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan (Bagaimana Mengelola Kualitas Pelayanan Agar Memuaskan Pelanggan)*. Malang: Bayumedia Publishing.
3. Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima (Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
4. Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press
5. Furchan, arif & Agus Maimun. 2005. *Studi Tokoh: Metode Penelitian Mengenai Tokoh*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta
6. Irawan, Prasetya. 2006. *Penelitian Kualitatif & Kuantitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: DIA FISIP UI.
7. Kusdi. 2009. *Teori Organisasi dan Administrasi*. Jakarta: Salemba Humanika.
8. Mikkelsen, britha. 1999. *Metode Penelitian partisipatoris dan upaya-upaya pemberdayaan*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
9. Miles, Matthew dan Michael Huberman. 1992. *Analisis data Kualitatif*. Jakarta: UI press
10. Moenir, A.S. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
11. Mohamad Mahsun, 2006, *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*, BPFE, Yogyakarta.
12. Moleong, Lexy J. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya : Bandung
13. Rangkyu, Freddy. 2003. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
14. Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
15. Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara

16. Soehartono, Irawan. 2004. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: CV alfabeta
17. S.Tangkilisan,Hessel Nogi.2005.*Manajemen Publik*.Jakarta:PT.Grasindo.
18. Sobirin, Achmad. 2007. *Budaya Organisasi*. Yogyakarta: STIM YKPN
19. Suprianto, eko dan Sri Sugianti. 2001. *Operasionalisasi Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara
20. Suryanto, Adi dan Sutopo.2003. *Pelayanan Prima*. Lembaga Administrasi Negara: Jakarta
21. Syafiie, Innu Kencana. 1997. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT Adi Maha Satya
22. Tjiptono,Fandy.1996.*Manajemen Jasa*.Yogyakarta:Andi

#### **B. Dokumen**

1. Undang- undang No 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia.
2. Undang- undang No. 4 Tahun 1997 tentang Batasan Pengertian Penyandang Cacat
3. TAP MPR No XVII/MPR/1998 tentang Hak Asasi Manusia
4. PP No 43 tahun 1998 tentang Upaya Peningkatan Kesejahteraan Sosial Penyandang Cacat
5. Surat Keputusan Gubernur DKI Jakarta No 81 tahun 1981 tentang Ketentuan Penyediaan Sarana/Perlengkapan Bagi Penderita Cacat Pada Bangunan-Bangunan Fasilitas umum, Pusat Pertokoan/Perkantoran Dan Perumahan Flat
6. *Standard Rules On The Equalization Of Opportunities For Person Who Disabilities 1993*

#### **C. Sumber Lainnya**

<http://usepmulyana.files.wordpress.com/2009/02/filosofi-strategi-teknik-mpu-ceramah-8-9-agt2001.pdf> diakses 18 desember 2010

[www.transjakarta.co.id](http://www.transjakarta.co.id) diakses pada 22 Desember 2010

Hasil Penelitian Wisata Akses Busway 3 Juni 2010 oleh Komnas HAM, Persatuan Penyandang Cacat Indonesia dan Himpunan Wanita Penyandang Cacat Indonesia

