
COVID 19 DAN PERSEPSI PUBLIK PADA PELAYANAN TIKET DI TERMINAL BUS TERPADU SENTRA TIMUR PULO GEBANG**Oleh****William Yani¹⁾, Nany Widiastuti²⁾, Deddi Fasmadhy Satiadharmanto³⁾****^{1,2,3}Magister Ilmu Administrasi FISIP, Universitas Muhammadiyah Jakarta****Jl. K.H. Ahmad Dahlan, Cirendeu, Kec. Ciputat, Kota Tangerang Selatan, Banten, No. telp. (021) 7423273****Email: ¹williamyani29@gmail.com, ²widiastutinany@gmail.com, ³fasmadhydeddi@gmail.com****Abstrak**

Pandemi COVID-19 menimbulkan tantangan besar bagi Terminal Bus Terpadu Sentra Timur Pulo Gebang yang disebut-sebut merupakan terminal terbesar di Asia Tenggara. Selain Pandemi Covid 19 yang terjadi sejak awal Juni 2020, namun pada kenyataannya ada masalah dalam pelayanan pada konsumen, calon penumpang di Terminal Bus Terpadu Sentra Timur Pulo Gebang, terutama pelayanan pembelian tiket otobus oleh agen otobus pelaksana, hal ini dirasa belum membuat nyaman bagi konsumen, calon penumpang di Terminal Bus Terpadu Sentra Timur Pulo Gebang. Permasalahan dengan para agen otobus pelaksana atau kerap dianggap calo tiket oleh calon penumpang bus yang belum kunjung usai menggambarkan bahwa ada ketidakmaksimalan pelayanan yang diselenggarakan oleh para agen otobus pelaksana dan juga pengelola Terminal Bus Terpadu Sentra Timur Pulo Gebang terlebih dengan isu-isu kritis Pandemi Covid 19 hingga varian baru Delta yang meminimalkan risiko penularan pada ruang terminal bus terbesar se-Asia Tenggara di Terminal Bus Terpadu Sentra Timur Pulo Gebang yang berdampak pada kebijakan berjilid jilid mulai dari PSBB, PPKM Mikro, PPKM Darurat hingga PPKM Level 4. Dalam hal ini dibutuhkan pengetahuan yang tepat terhadap harapan dan kebutuhan masyarakat hingga pada dasarnya dapat memberikan implikasi terhadap kemauan meningkatkan kompetensi, menggali potensi, dan cara baru untuk meningkatkan pelayanan, khususnya pelayanan pembelian tiket otobus di Terminal Bus Terpadu Sentra Timur Pulo Gebang.

Tujuan penelitian ini untuk dapat mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik dalam pembelian tiket otobus di Terminal Bus Terpadu Sentra Timur Pulo Gebang ditengah Pandemi Covid 19. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif, teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi serta studi literatur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik dalam Terminal Bus Terpadu Sentra Timur Pulo Gebang belum prima.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Prima

PENDAHULUAN

Pernyataan Birokrat Dinas Perhubungan DKI Jakarta di media Detik News pada tanggal 12 Juni 2018 mengenai calo tiket di Terminal Bus Terpadu Sentra Timur Pulo Gebang maupun di terminal lainnya di Jakarta sulit diselesaikan dalam rangka pelayanan publik di Terminal umumnya, khususnya di Terminal Bus Terpadu Sentra Timur Pulo Gebang.

Gambaran calo ataupun agen otobus pelaksana yang sulit diselesaikan, karena mereka merupakan mata rantai daripada Perusahaan Otobus (PO), dan agen-agen otobus penjualan tiket Otobus Antar Kota Antar Propinsi maupun Antar Kota Dalam Propinsi.

Mata rantai menjadi bagian daripada sistem dan subsistem, menjadi salah satu masalah yang ditemui dalam pelayanan publik

kepada konsumen, calon penumpang dalam pembelian tiket otobus.

Banyak calon penumpang yang mengeluh dengan pelayanan pembelian tiket di Terminal Bus Terpadu Sentra Timur Pulo Gebang karena perilaku para agen otobus pelaksana di Terminal Bus Terpadu Sentra Timur Pulo Gebang.

Para calon penumpang dikerumuni oleh agen otobus pelaksana untuk mengakses pemesanan tiket otobus tujuan, sementara pada saat yang sama para calon penumpang berkeinginan memiliki privasi dalam menentukan keinginan tiket bus tujuan yang sesuai dengan selera dan keinginan.

Ternyata harapan dan kenyataan yang dilontarkan Birokrat Dinas Perhubungan DKI Jakarta ini pada Liputan 6 News 07 Juni 2016 untuk membasmi praktik percaloan tiket Bus dengan menerapkan sistem tiket elektronik (e-Ticketing). Sistem tiket elektronik yang diadopsi seperti sistem tiket yang telah diberlakukan di bandara dan stasiun kereta api yang ada di Jakarta tidak sesuai kenyataan.

Kerumunan yang dilakukan oleh para agen otobus pelaksana juga berpotensi besar terjadi pelanggaran protokol kesehatan pada masa pandemi COVID-19 sehingga terjadi potensi penularan virus COVID-19.

Salah satu aspek yang perlu diperhatikan dalam peningkatan sistem transportasi khususnya pada transportasi umum adalah kualitas pelayanan pada calon penumpang dalam pembelian tiket otobus. Terkadang hal-hal terkait kualitas pelayanan, seperti kenyamanan, keamanan, keteraturan, kemudahan, keterjangkauan, dan kesetaraan diabaikan, hal ini membuat para pengguna jasa transportasi umum merasa kecil hati tidak dimediasi oleh pihak pengelola Terminal Bus Terpadu Sentra Timur Pulo Gebang dalam upaya mendapatkan pelayanan yang prima. Yang berimplikasi pada keengganan konsumen, calon penumpang untuk memilih membeli tiket di Terminal Bus Terpadu Sentra Timur Pulo Gebang.

Dalam permasalahan pelayanan pembelian tiket ini harus ada keinginan dari stakeholder terkait, agar konsumen, calon penumpang mendapatkan pelayanan yang aman, nyaman terlebih pada masa Pandemi Covid 19 hingga tercapai pelayanan prima.

Terminal Bus Terpadu Sentra Timur Pulo Gebang harus berbenah untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar semakin prima dalam porsi pelayanan dengan nilai-nilai keselamatan, kenyamanan penumpang, serta ditindak lanjuti membuat Standar Pelayanan Minimal (SPM) pembelian tiket otobus di masa Pandemi Covid 19, sesuai dengan brand yang dibangun bahwa Terminal Bus Terpadu Sentra Timur Pulo Gebang adalah Terbesar Se-Asia Tenggara dan ditengah Pandemi Covid 19 dimana pelayanan pada Terminal Bus ini merupakan garda terdepan yang membuat masyarakat, konsumen, calon penumpang merasakan nilai-nilai keselamatan, kenyamanan penumpang sebagai pengguna jasa moda transportasi darat di Terminal Bus Terpadu Sentra Timur Pulo Gebang.

Berdasarkan uraian dan pembatasan masalah pelayanan di Terminal Bus Terpadu Sentra Timur Pulo Gebang terkait pada masa Pandemi Covid 19 dapat diidentifikasi pokok masalah pada penelitian ini adalah Bagaimana Covid 19 dan Persepsi Publik Pada Pelayanan Pembelian Tiket Di Terminal Bus Terpadu Sentra Timur Pulo Gebang?

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan, maka tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui tentang Bagaimana Covid 19 dan Persepsi Publik Pada Pelayanan Pembelian Tiket Di Terminal Bus Terpadu Sentra Timur Pulo Gebang

LANDASAN TEORI

Kehidupan manusia tidak terlepas dengan pelayanan. Esensinya membicarakan pelayanan harus memberikan kualitas pelayanan yang prima. Untuk capaian pelayanan yang berkualitas dan prima dari yang pemberi dan penerima pelayanan adalah tingkat

kepuasan dari yang menerima pelayanan tersebut.

Menurut Tjiptono, (2000) Kualitas pelayanan publik merupakan konsep kualitas itu sendiri sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Kualitas desain merupakan fungsi spesifikasi produk, sedangkan kualitas kesesuaian adalah suatu ukuran seberapa jauh suatu produk mampu memenuhi persyaratan atau spesifikasi kualitas yang telah di tetapkan.

Menurut Hardiyansyah, (2018) mendefinisikan bahwa “ pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”.

Moenir, (2010) dalam kontek pelayanan publik menyatakan: “Pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.”

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas.

Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya (Mohammad, 2003).

Perspektif pelayanan publik dalam Denhardt dan R.B.Denhardt , *The New Public Service* (2003) adalah Paradigma yang memberikan pandangan berkaitan dengan pelayanan yakni bahwa administrasi publik harus melayani warga masyarakat bukan pelanggan, mengutamakan kepentingan publik, dan melayani daripada mengendalikan.

Ideal pelayanan publik merupakan dasar teoritis dalam perspektif paradigma new public service dimana resposif dalam pelayanan publik pada berbagai nilai-nilai dan kepentingan publik yang ada.

Menjadi domain pemerintah melakukan negosiasi dan mengelaborasinya dalam berbagai kepentingan warga negara dan paguyuban masyarakat. Hal ini memberikan arti bagaimana karakter dan nilai yang terkandung di dalam pelayanan publik harus berdasarkan preferensi nilai-nilai yang ada di dalam masyarakat. Masyarakat yang dinamis, karakter pelayanan publik pun harus selalu dinamis dalam perubahan perkembangan dinamis masyarakat. Model baru pelayanan publik ini bersifat anti-diskriminatif menggunakan teori demokratis yang menjamin persamaan warga negara adanya tanpa membedakan asal-usul, kesukuan, ras, etnik, agama, dan latar belakang kepartaian (Dwiyanto, 2005).

Pengertian pelayanan menurut Kotler dalam Lijan, (2006) setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.”

Menurut (Philip Kotler 2007, 383) Ada lima parameter ukuran faktor penentu kualitas jasa yang dapat diterima oleh konsumen, determinan pelayanan tersebut adalah :

1. Tangible
2. Emphathy
3. Reliability
4. Responsiveness
5. Assurance

Dimensi kualitas jasa moda transportasi darat dalam model SERVQUAL didasarkan pada skala multi item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, serta gap diantara keduanya dalam dimensi-dimensi kualitas jasa.

Dalam service quality (SERVQUAL) menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990:21) sebagai berikut:

1. Ada perwujudan pelayanan (tangibles), meliputi fasilitas fisik, sarana prasarana, perlengkapan, Sumber daya manusia seperti karyawan, baik karyawan kantor maupun karyawan di lapangan, dan sarana komunikasi dalam mengelola

pelayanan bidang jasa moda transportasi darat.

2. Keandalan pelayanan (reliability); yakni kemampuan memberikan pelayanan jasa moda transportasi darat sesuai dengan komitmen visi, misi dan strategi yang teruji dan disegerakan, akurat, dan memuaskan
3. Cepat tanggap pelayanan (responsiveness); yaitu keinginan para karyawan untuk konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap dan prima
4. Jaminan pelayanan (assurance); mencakup pengetahuan melayani, kemampuan melayani, kesopanan melayani, dan sifat melayani, karyawan dapat menjiwai pelayanan hingga dipercaya konsumen bebas dari bahaya, risiko, atau keragu ragan
5. Empati pelayanan (empathy); meliputi memberikan kemudahan dalam melayani, komunikasi dengan baik, perhatian, dan memahami kebutuhan para konsumen.

METODE PENELITIAN

Penulisan ini menggunakan metodologi kualitatif berupa hasil pengamatan atas permasalahan yang terjadi pada lokasi penelitian Terminal Bus Terpadu Sentra Timur Pulo Gebang. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kegiatan pengamatan langsung dengan observasi pada Terminal Bus Terpadu Sentra Timur Pulo Gebang dan juga mewawancarai beberapa calon penumpang.

Selain itu, peneliti juga melakukan studi literature dari data sekunder yang bersumber dari berbagai artikel nasional dan luar negeri, serta situs berita online bereputasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penyediaan jasa transportasi adalah salah satu bentuk pelayanan publik di bidang jasa. Penyediaan jasa layanan transportasi darat pada Terminal Bus Terpadu Sentra Timur Pulo Gebang diselenggarakan oleh Pemerintah

Daerah DKI Jakarta melalui Dinas Perhubungan DKI Jakarta yang diresmikan pada tanggal 28 Desember 2016. Dalam penyelenggaraannya selama 5 tahun, bentuk pelayanan pada Terminal Bus Terpadu Sentra Timur Pulo Gebang ini masih ditemukan beberapa permasalahan ditambah lagi masalah Pandemi Covid 19 yang berjalan pada tahun kedua.

Berdasarkan hasil observasi pada Terminal Bus Terpadu Sentra Timur Pulo Gebang, terdapat beberapa permasalahan yang merupakan penghambat dari terciptanya pelayanan publik yang prima ditambah masalah Pandemi Covid 19. Permasalahan tersebut di antaranya

1. Sistem transaksi pembelian tiket secara online melalui aplikasi yang berlaku dan telah diterapkan mulai tanggal 10 Desember 2020, namun didapat kendala teknis online dari pihak konsumen, calon penumpang gatek (Gagap Teknologi). Hingga masih terdapat atau banyak calon penumpang yang mendatangi secara langsung loket-loket agen Otobus pelaksana yang ada di Terminal Bus Terpadu Sentra Timur Pulo Gebang untuk memilih trayek daerah-daerah tujuan yang disediakan oleh masing-masing Perusahaan Otobus walaupun di masa Pandemi Covid 19.
2. Hal ini menjadi kesempatan para calo-calo agen otobus pelaksana yang memberi penawaran langsung kepada konsumen, calon pembeli. Karena cara bersikap dan perilaku calo calo agen otobus pelaksana yang tidak sabaran dengan kata kata yang menekan hingga tidak jarang berani mneyentuh tangan konsumen, calon penumpang yang menimbulkan ketidaknyamanan dan kebingungan bagi calon pembeli atau calon penumpang. Hingga mengakibatkan calon pembeli kehilangan privasi tertekan oleh perilaku Calo calo agen Otobus pelaksana dalam memilih tiket armada otobus yang sesuai dengan selera dan keinginan. Selain itu, di

masa pandemi seperti saat ini, kontak antar manusia seharusnya diminimalisir untuk mengurangi potensi terjadinya penularan virus COVID-19.

Berdasarkan permasalahan di atas, permasalahan utama pelayanan publik di Terminal Bus Terpadu Sentra Timur Pulo Gebang terkait dengan perilaku calo calo agen otobus pelaksana dari pelayanan pada calon penumpang sebagai pengguna jasa moda transportasi darat.

Menurut Albrecht dan Zemke (1990) kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi pelayanan, strategi, dan konsumen pengguna jasa moda transportasi darat.

Sementara Mohammad (2003) menyebutkan bahwa pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada aspek-aspek seperti bagaimana pola penyelenggaraannya, dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan yang mengelola.

Pada pelayanan publik di Terminal Bus Terpadu Sentra Timur Pulo Gebang didapati belum optimal menerapkan sistem transaksi pembelian tiket secara online walaupun di masa Pandemi Covid 19. Hal lain karena minimnya sosialisasi pemanfaatan kemajuan teknologi telekomunikasi dan informatika sehingga banyak masyarakat yang belum mengetahui transaksi pembelian tiket secara online.

Prinsip pelayanan publik di Terminal Bus Terpadu Sentra Timur Pulo Gebang belum terpenuhi kedisiplinan, kesopanan dan keramahan oleh karyawan dilapangan terkait pelayanan, yang dibuktikan dengan banyaknya calo-calo agen otobus pelaksana yang berebut melakukan penawaran secara sporadis pada konsumen pengguna jasa moda transportasi darat .

Standar pelayanan publik lain yang terkait kompetensi petugas pemberi layanan juga belum maksimal, juga penerapan standar prokes Covid 19 notabene para petugas lapangan ini masih berkerumun berebut menyambut konsumen, dari cara bersikap, argumentasi penawaran ke Calon Penumpang.

Harus difahami Calo calo agen otobus pelaksana penjualan tiket tersebut adalah psikologis calon penumpang yang tidak sama dipukul rata dengan sikap dan perilaku calo calo agen otobus pelaksana PO Otobus. Sudah sepatutnya tidak ada lagi calo-calo agen otobus pelaksana yang berebut menawarkan tiket pada konsumen apalagi tidak menerapkan standar prokes Covid 19.

Yang perlu ditingkatkan adalah petugas-petugas dilapangan, seperti agen otobus pelaksana yang dapat memberikan pelayanan informasi mulai dari standar prokes Covid 19, tiket hingga jadwal keberangkatan Bus dengan perilaku humanis sesuai prinsip pelayanan kepada konsumen, calon penumpang.

Untuk menciptakan pelayanan yang sesuai dengan asas, prinsip dan standar pelayanan publik sehingga tercipta pelayanan yang nyaman, terlebih pada saat pandemi Covid 19 dengan protokol kesehatan serta menjaga privasi kebutuhan calon penumpang, dari permasalahan-permasalahan pelayanan.

Secara substansi kualitas pelayanan didefinisikan sebagai bentuk kesiapan, yang didapat dengan cara membandingkan persepsi konsumen atas layanan yang nyata-nyata mereka terima dengan layanan yang mereka harapkan. Jika kenyataan lebih besar dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan tidak bermutu, dan jika kenyataan sama dengan harapan maka layanan disebut baik dan memuaskan.

Sebagaimana teori Denhardt dan Denhardt (2007) mengatakan bahwa dalam pelayanan publik, pemerintah tidak setengah-setengah. Masyarakat bukanlah konsumen yang baru dating satu kali akan diberikan pelayanan standar dan apabila datang lebih dari dua kali dianggap pelanggan yang akan merasakan pelayanan unggul. Masyarakat menjadi prioritas dan dianggap raja. Sudah menjadi tugas pemerintah dalam pelayanan publik melayani masyarakat selayaknya.

Pelayanan publik sebagai salah satu bentuk kebijakan publik dalam pengadaan

barang dan jasa, dengan segala permasalahan yang dapat diselesaikan. Langkah langkah perbaikan dalam upaya penanganan masalah yang ada dalam koridor pelayanan publik seperti jalan di tempat, padahal dampaknya sangat besar terhadap kehidupan berbangsa dan bernegara baik dalam segi ekonomi, sosial budaya dan politik.

Kualitas pelayanan publik merupakan hal penting, dari interaksi beragam aspek, adalah sistem pelayanan dengan Sumber Daya Manusia yang memberikan pelayanan, strategi, dan konsumen.

Menurut definisi Crosby, Lethimen dan Wyckoff, kualitas pelayanan bentuk penyesuaian terhadap perincian-perincian aspek, dimana kualitas adalah capaian yang dipandang sebagai derajat keunggulan. Pada prosesnya kontrol dilakukan terus menerus dalam mencapai keunggulan untuk memenuhi kebutuhan pengguna jasa. Dalam upaya mewujudkan kebijakan pelayanan publik yang prima, untuk itu dikelompokkan jenis pelayanan yang bisa ditingkatkan, yaitu:

1. Bidang pengawasan, meliputi keluhan dari konsumen, calon penumpang hingga pada kinerja petugas dan agen agen otobus pelaksana dalam memberikan informasi standar prokes Covid 19, hingga ke pengadaan tiket dan melayani ke hal hal teknis seperti komputer, sistem , sampai masalah teknis dan fisik .
2. Operasional penjualan ticketing otobus yang terdiri dari informasi tujuan keberangkatan dan kedatangan dari dan ke sumatera, jawa, madura, Bali, Nusa Tenggara Barat dan Bima, lalu terkait keluhan masalah teknis hingga administratif oleh petugas, agen otobus pelaksana tiket.
3. Bagian Teknis Sarana dan Prasarana mempersiapkan apa saja yang dibutuhkan untuk melayani konsumen.

Pada kenyataannya Pelayanan Terminal Terpadu Sentra Timur Pulo Gebang masih kurang optimal, hal ini dibuktikan dengan indikator banyaknya keluhan

dari konsumen, calon penumpang yang ingin mendapatkan kenyamanan dari pelayanan, dari perilaku premanisme agen otobus pelaksana yang kasar dalam memberikan pelayanan kepada konsumen Terminal Bus Terpadu Sentra Timur Pulo Gebang.

PENUTUP

Kesimpulan

Di masa Pandemi Covid 19 keberadaan calo-calo tiket agen otobus pelaksana di Terminal terbesar Se- Asia Tenggara, Terminal Bus Terpadu Sentra Timur Pulo Gebang tersebut telah menimbulkan ketidaknyamanan konsumen, calon penumpang di masa Pandemi Covid 19 dalam memilih dan membeli tiket sesuai tujuan hingga selera jenis merk otobus dan keamanan dari penyebaran Virus Covid 19 terlebih pada varian baru Delta yang cepat penyebarannya. Keinginan para pembuat pelayanan publik yang diselenggarakan Dinas Perhubungan DKI Jakarta belum maksimal dan belum optimal.

Kurang baiknya kualitas Pelayanan di terminal terbesar Se- Asia Tenggara tersebut secara terperinci ukuran aspek kualitas pelayanan seperti:

1. Reliability belum ada perubahan sikap dan perilaku petugas dilapangan, agen agen otobus pelaksana dalam memberikan pelayanan di masa Pandemi Covid 19 pada konsumen pengguna jasa moda transportasi darat.
2. Responsiveness : Respon yang ditunjukkan oleh petugas keamanan sudah cukup baik dalam menangani Ketika konsumen pengguna jasa transportasi ditekan oleh kerumunan agen agen otobus pelaksana lewat calo calo tersebut, kiranya perlu ditingkatkan kesigapan petugas di lapangan dalam kerumunan pengguna jasa moda transportasi darat dan agen agen otobus pelaksana.
3. Assurance : keterjaminan oleh petugas lapangan dan agen agen otobus pelaksana belum sampai pada yang diharapkan oleh

konsumen pengguna jasa moda transportasi darat, dalam mencegah kerumunan pengguna jasa transportasi darat.

4. Empathy , Petugas di lapangan dan agen agen otobus pelaksana tidak peduli mengingatkan pengguna jasa moda transportasi darat terkait mendapatkan tiket karena kerumunan serta kenyamanan pengguna jasa moda transportasi darat ketika tiba di terminal ingin beristirahat dulu, menikmati suasana terminal tidak mendapatkan tekanan war psikologis dari calo calo agen otobus pelaksana yang kebingungan dengan trayek bus bus yang ingin dituju.
5. Tangible: Performance kerapihan hingga kesopanan dari petugas di lapangan hingga ke agen agen otobus pelaksana. Perlu ditingkatkan fasilitasnya ketersediaan bus bus tujuan agar sesuai waktu pengguna jasa moda transportasi darat, hingga ketersediaan tempat duduk pada bus yang ingin dinaiki, fasilitas keamanan dan keselamatan (P3K, APAR)

Faktor internal pada 5 (lima) aspek terkait , ada faktor lain seperti eksternal yang turut mempengaruhi kualitas pelayanan pada terminal terbesar se-asia tenggara tersebut, yakni Pandemi Covid 19.

Menciptakan budaya kerja baru oleh Pimpinan Terminal Bus Terpadu Sentra Timur Pulo Gebang beserta jajaran sebagai Upaya budaya organisasi dimana outputnya pemberdayaan agen otobus pelaksana dalam penjualan tiket lebih humanis, santun, memberikan kreasi jarak kekuasaan jadi lebih pendek, sehingga visi pimpinan dapat diterjemahkan dengan mudah oleh agen otobus pelaksana.

Saran

Berdasarkan permasalahan yang ada, sebaiknya Dinas Perhubungan DKI Jakarta melakukan hal-hal sebagai berikut:

1. Membuat perencanaan yang strategis sehingga dapat menciptakan kebijakan yang tepat dalam mengatasi permasalahan. Langkah-langkah dalam membuat perencanaan pun harus diterapkan dengan

baik agar tercipta perencanaan yang matang dan teraplikasi dengan tepat guna.

2. Melakukan sosialisasi sistem penjualan tiket secara online kepada masyarakat dengan memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informastika agar informasi tersebut dapat diterima masyarakat melalui media-media yang tersedia.
3. Pengawasan terhadap praktek-praktek percaloan harus ditingkatkan agar tidak ada lagi praktek percaloan yang merugikan calon penumpang.
4. Menambah petugas-petugas pelayanan informasi yang tersedia bagi calon pembeli yang membutuhkan informasi baik informasi terkait penualan tiket, daerah tujuan maupun terkait fasilitas-fasilitas yang tersedia pada Terminal Pulo Gebang tersebut. Katalog ketersediaan armada, beserta daerah tujuan serta biaya sebaiknya juga tersedia di pojok-pojok pelayanan informasi agar bagi calon penumpang yang tidak dapat mengakses aplikasi sistem penjualan tiket on line tetap dapat memperoleh informasi yang mudah dan akurat.
5. Upaya pemberdayaan petugas dengan Agen Pelaksana Otobus melalui briefing dua arah dengan output umpan balik yang harmonis antara pimpinan dan staf, memberikan pencerahan dan kesadaran kepada aparaturnya yang membawahi agen agen pelaksana otobus dalam penjualan tiket untuk meningkatkan kualitas pelayanan semakin prima, dalam proses penyelenggaraan organisasi Terminal Bus Terpadu Sentra Timur Pulo Gebang.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Di Terminal Bus Terpadu Sentra Timur Pulo Gebang kecenderungan tidak prima, berdasarkan lima indikator yakni Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy dan Tangibel sebagai alat ukur kualitas pelayanan Terminal Bus Terpadu Sentra Timur Pulo Gebang.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Dr. Taufiqurokhan, A.ks., S.Sos., M.Si
Dr. Evi Satispi, SP.M.Si. 2018. Teori
Perkembangan Manajemen Pelayanan
Publik: UMJ Press
- [2] Fitriah, S.Pd, M.Pd, Muh, Dr. Luthfiah,
M.Ag. 2017. Metodologi Penelitian
(Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas &
Studi Kasus. Jakarta. CV Jejak;
- [3] Marwandianto. 2018. Pelayanan
Transportasi Publik yang Mudah Diakses
oleh Penyandang Disabilitas dalam
Perspektif HAM:
<https://ejournal.balitbangham.go.id>
- [4] Putri Yulfa Rianti, Retnowati WD Tuti.
2017. Kualitas Pelayanan TransJakarta
Busway Di DKI Jakarta : Universitas
Muhammadiyah Jakarta
- [5] Al Hayati, K., & Al-Hamdi, R. (2019).
Transportasi Publik Dan Media Sosial:
Persepsi Netizen Terhadap Pelayanan Bus
Trans Jogja 2016-2018. *Jurnal Ilmu
Pemerintahan Widya Praja*, 45(2), 127-
139.
<https://doi.org/10.33701/jipwp.v45i2.368>
- [6] Dini Rizki Fitriani. 2017. Mewujudkan
Good Governance melalui Pelayanan
Publik dalam Era Otonomi Daerah.
Universitas Subang
- [7] Maryam, Siti, Soesilo Zauhar, Choirul
Saleh. 2016. Strategi Perencanaan
Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik
(Studi Pada Pelayanan Administrasi
Kependudukan di Kabupaten Sampang).
Universitas Brawijaya Malang. *Wacana-
Vol.19, No. 2*
- [8] Teguh Budi Santoso, Okki C. Ambarwati,
Rino A. Nugroho, Didik G. Suharto.
2018. Reformasi Birokrasi Lintas
Generasi pada Sektor Transportasi Publik
(Studi Kasus Persepsi Generasi Y dan Z).
[https://jurnal.uns.ac.id/spirit-
publik/article/view/24868](https://jurnal.uns.ac.id/spirit-publik/article/view/24868)
- [9] Pusat Kajian Komunikasi Universitas
Indonesia , 2017. Hasil Riset Manfaat
Sosial Aplikasi On-Demand : Studi Kasus
Gojek-Indonesia. [Online]
- [10] Available at:
[http://puskakom.ui.ac.id/publikasi/hasil-
riset-manfaat-sosial-aplikasi-on-demand-
studi-kasus-gojek-indonesia.html](http://puskakom.ui.ac.id/publikasi/hasil-riset-manfaat-sosial-aplikasi-on-demand-studi-kasus-gojek-indonesia.html)
[Accessed 23 Juni 2018].
- [11] Biro Komunikasi dan Informasi Publik
Kementerian Perhubungan, 2017. Badan
Penelitian Dan Pengembangan. [Online]
- [12] Available at:
[http://www.dephub.go.id/post/read/trans-
portasi-sebagai-pendukung-sasaran-
pembangunan-nasional](http://www.dephub.go.id/post/read/transportasi-sebagai-pendukung-sasaran-pembangunan-nasional)
[Accessed 20 Juni 2018].
- [13] World Bank, 2017. The Worldwide
Governance Indicators. [Online]
Available at:
[http://info.worldbank.org/governance/wg
i/#home](http://info.worldbank.org/governance/wgi/#home)
[Accessed 22 Juni 2018].
- [14] YLKI, 2017. Warta Konsumen:
Transportasi Online; Kawan atau
Lawan?. [Online] Available at:
[https://ylki.or.id/2017/07/warta-
konsumen-transportasi-online-kawan-
atau-lawan/](https://ylki.or.id/2017/07/warta-konsumen-transportasi-online-kawan-atau-lawan/)[Accessed 18 Juni 2018].
- [15] OktavianiE., & HertatiD. (2019). Kualitas
Pelayanan Transportasi Perkotaan Dalam
Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di
Surabaya. *Public Administration Journal
of Research*, 1(1), 10-19.
<https://doi.org/10.33005/paj.v1i1.3>
- [16] Hayat. 2017. Manajemen Pelayanan
Publik. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- [17] Meri Enita Puspita Sari. 2018. Peran
Pemerintah Dalam Penyediaan
- [18] Akses pelayanan publik. *Jurnal Trias
Politika*, Vol 2. No.1 : 1 - 12
- [19] Alejandro Tirachini & Oded Cats. 2020.
COVID-19 and Public Transportation:
Current Assessment, Prospects, and
Research Needs.
[https://www.researchgate.net/journal/Jou
rnal-of-Public-Transportation-1077-
291X](https://www.researchgate.net/journal/Journal-of-Public-Transportation-1077-291X)
- [20] Alessandro Avenali, Giuseppe Catalano,
MartinaGregori, GiorgioMatteucci. 2020.
Rail versus bus local public transport

- services: A social cost comparison methodology. *Transportation Research Interdisciplinary Perspectives*
- [21] Avenali, A. Boitani, G. Catalano, G. Matteucci, A. Monticini. 2020. Standard costs of regional public rail passenger transport: evidence from Italy. *Appl. Econ.*, 52 (15) (2020), pp. 1704-1717
- [22] G. Catalano, C. Daraio, M. Diana, M. Gregori, G. Matteucci. 2019. Efficiency, effectiveness, and impacts assessment in the rail transport sector: a state-of-the-art critical analysis of current research. *Int. Trans. Oper. Res.*, 26 (2019), pp. 5-40
- [23] Yi Luo and Dalin Qian. 2018. Research on the Impact Scope of Bus Stations Based on the Application of Bus Lanes. <https://www.hindawi.com/journals/jat/2018/3935852/>
- [24] N. Chiabaut and A. Barcet. 2018. Demonstration and evaluation of intermittent bus lane strategy. Research Report 18-00028, Transportation Research Board, Washington DC, USA.
- [25] Abdul Mahsyar. 2011. Masalah Pelayanan Publik Di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/Otoritas/article/view/22>
- [26] Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara. www.menpan.go.id (Diakses pada tanggal 20 Februari 2017) . <http://sinovik.menpan.go.id>. Diakses pada 14 Februari 2017
- [27] Taufik, T. 2008. Governance dan Pembangunan Daerah, diakses dari http://tatangtaufik.blogspot.com/2008_10_01_archive.html pada tanggal 11 Januari 2017.
- [28] Akhmad Irkham Tamami. Kualitas Pelayanan Di Sektor Publik Dengan Perspektif NPS. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik* | Vol 6 No. 1
- [29] Nopriadi Saputra. 2021. Manajemen Konflik dalam Manajemen Sumber Daya Manusia. CV Diandra Primamitra Media (Anggota IKAPI 062/DIY/08)
- [30] <https://www.kajianpustaka.com/2019/10/asas-prinsip-standar-dan-jenis-pelayanan-publik.html>
- [31] https://id.wikipedia.org/wiki/Terminal_Pulo_Gebang
- [32] <https://www.republika.co.id/berita/ql4or8463/terminal-pulogebang-mulai-terapkan-beli-tiket-emonlineem>
- [33] <https://journal.uir.ac.id/index.php/wedana/article/view/1818/1136>

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN