

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

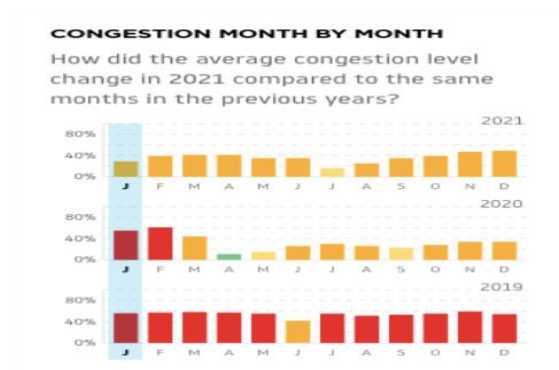
Kota Jakarta sebagai salah satu pusat ekonomi dan politik terbesar di Indonesia, menghadapi tantangan serius dalam mengelola mobilitas penduduk dan mengatasi kemacetan yang kronis serta tingkat polusi udara yang tinggi. Transportasi umum menjadi salah satu solusi utama untuk mengatasi kemacetan dan menciptakan sistem transportasi yang lebih berkelanjutan di Jakarta. Salah satu masalah yang berkepanjangan di Jakarta yaitu kemacetan dan tingkat polusi yang tinggi, dan mengalami perubahan secara signifikan dari tahun ke tahun di kota Jakarta, Indonesia.

Berdasarkan *TomTom Traffic Index Ranking 2021*, DKI Jakarta menempati urutan ke-46 (indeks kemacetan 34 persen) dari 404 kota yang diukur dari 58 negara di enam benua. Kabar ini memberikan angin segar terhadap upaya tanpa henti dari berbagai pihak dalam menurunkan tingkat kemacetan di Jakarta. Peringkat tersebut menunjukkan kondisi kemacetan di Jakarta terus membaik selama empat tahun terakhir. Transportasi umum di Jakarta berkembang dengan baik dan menawarkan berbagai pilihan bagi warga dan pengunjung untuk menjelajahi kota. Beberapa moda transportasi umum utama di Jakarta antara lain seperti Trans Jakarta, MRT, dan masih banyak transportasi umum lainnya (Budi Aji Purwoko, 2022).

Pada Gambar 1.1, angka kemacetan di wilayah DKI Jakarta mengalami penurunan signifikan pada beberapa tahun terakhir. Pada 2020 lalu, DKI Jakarta

menempati peringkat 31, dan pada 2019 lalu menduduki peringkat 10. Bahkan, pada 2018 dan 2017, Jakarta berada di peringkat 7 dan 4 sebagai kota termacet di dunia dengan tingkat kemacetan mencapai 61 persen. Meski begitu, indeks ini tidak semata menunjukkan kondisi lalu lintas di Jakarta dapat dikategorikan cukup baik (MRT Jakarta, 2021).

Gambar 1. 1 Angka Kemacetan Kota Jakarta Bulan Januari Periode 2019-2021



Sumber: MRT Jakarta (2021)

Peraturan perundang-undangan ini turut didukung dengan eksistensi Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Peraturan ini dibuat untuk mengatasi suatu permasalahan dan memenuhi kebutuhan publik. Pada pasal 213, dijelaskan secara spesifik mengenai pengembangan dan pembangunan prasarana dan sarana lalu lintas dan angkutan jalan yang ramah lingkungan. Selanjutnya tertuang dalam Pasal 3 huruf b, bahwa lalu lintas angkutan jalan diselenggarakan dengan tujuan untuk mewujudkan pelayanan lalu lintas dan angkutan jalan yang aman, selamat, tertib, lancar, dan terpadu dengan moda angkutan lain untuk

mendorong perekonomian nasional, memajukan kesejahteraan umum, memperkuat persatuan dan kesatuan bangsa, serta mampu menjunjung tinggi martabat bangsa.

Solusi yang digunakan dalam mengurangi fenomena ini, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta Anies Baswedan memberikan kebijakan bahwa jumlah pengguna transportasi umum yang semula sebanyak 19% menjadi 30% dari total pengguna jalan. Untuk mencapai target tersebut, Pemprov DKI Jakarta mengeluarkan program revitalisasi sistem transportasi terintegrasi bernama Jak Lingko sebagai transportasi umum yang dapat menjadi pilihan bagi masyarakat Jakarta dan resmi dioperasikan serta diberlakukan pada Oktober 2018. Armada Jak Lingko terbagi menjadi dua kategori yaitu BRT (*Bus Rapid Transit*) dengan ukuran besar dan non-BRT dengan ukuran bus sedang ke besar dan bus kecil atau disebut juga dengan mikrotrans. (K. Tirtasari, 2021).

Dalam upaya meningkatkan kinerja sistem transportasi umum, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta telah menerapkan kebijakan transportasi inovatif yang dikenal sebagai Jak-Lingko (Jakarta Lingkar Kota). Jak-Lingko adalah kebijakan integrasi transportasi umum yang bertujuan untuk meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi perjalanan di Jakarta. Melalui Jak-Lingko, berbagai moda transportasi umum seperti bus, angkutan umum mikro (mikrotrans), kereta api, dan layanan transportasi lainnya diintegrasikan secara lebih efektif. Salah satu aspek penting dari kebijakan ini adalah peningkatan kinerja mikrotrans, yang merupakan komponen penting dari sistem transportasi umum di Jakarta (Alfikri, 2021). Sebagai salah satu elemen utama dalam sistem JakLingko, Mikrotrans memainkan peran penting dalam menjangkau wilayah-

wilayah yang sulit diakses oleh moda transportasi besar seperti MRT atau TransJakarta. Dengan armada yang lebih kecil dan fleksibel, Mikrotrans dapat mengisi celah dalam sistem transportasi umum, meningkatkan inklusivitas, dan memperluas aksesibilitas masyarakat terhadap layanan transportasi publik.

Sistem BRT Jak Lingko terdiri dari lima rute yang mencakup berbagai wilayah kota, dengan total panjang 110 kilometer dan 210 halte. Bus-bus tersebut dilengkapi dengan AC, Wi-Fi gratis, dan kamera CCTV untuk keselamatan penumpang. Sistem ini juga mencakup aplikasi seluler yang menyediakan informasi real-time mengenai jadwal bus, rute, dan tarif. Jak Lingko merupakan bagian dari Sistem Transportasi Terpadu Jakarta (JITS) yang bertujuan untuk mengintegrasikan berbagai moda transportasi dalam kota, termasuk BRT, kereta komuter, dan layanan transportasi umum lainnya. Sistem JITS diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas transportasi umum di Jakarta, yang selama ini menjadi tantangan besar karena tingginya kepadatan penduduk dan kemacetan lalu lintas (Sylvia Indriany, 2022). Jak Lingko Mikrotrans adalah bagian dari sistem transportasi umum Jak Lingko di Jakarta, Indonesia. Ini adalah layanan angkutan mikro yang beroperasi pada rute tertentu dalam kota.

Peraturan Gubernur Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 2 Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan Minimal Layanan Angkutan Umum TransJakarta merupakan pedoman resmi yang mengatur standar pelayanan transportasi publik di DKI Jakarta, termasuk layanan Mikrotrans yang merupakan bagian integral dari sistem transportasi terintegrasi JakLingko. Aturan ini dirancang untuk memastikan bahwa setiap moda

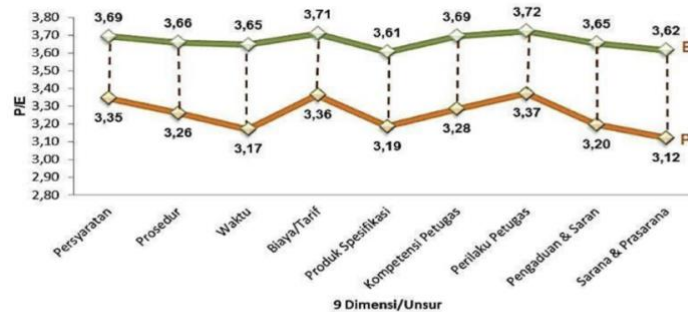
transportasi yang berada di bawah pengelolaan TransJakarta, termasuk Mikrotrans, memenuhi standar pelayanan minimal yang mencakup aspek keandalan, kenyamanan, keamanan, kemudahan, dan aksesibilitas.

Dalam peraturan ini, ditetapkan kriteria dan indikator yang harus dipenuhi oleh layanan angkutan umum untuk memberikan pengalaman terbaik bagi pengguna. Mikrotrans, sebagai salah satu moda transportasi pengumpan (*feeder*), bertugas menghubungkan kawasan permukiman dengan moda utama seperti TransJakarta, MRT, dan LRT. Oleh karena itu, layanan Mikrotrans harus menjalankan operasi sesuai dengan ketentuan yang tertuang dalam peraturan ini, seperti memastikan jadwal keberangkatan yang tepat waktu, memberikan informasi yang jelas, menyediakan kendaraan yang layak dan nyaman, serta menerapkan sistem pembayaran yang efisien.

Penggunaan angkutan umum di Jakarta juga menunjukkan bahwa penumpang cenderung merasa puas dengan layanan tersebut. Meskipun indeks kepuasan konsumen ini tinggi, namun ini menimbulkan ketidaksesuaian dengan kenyataan bahwa jumlah pengguna transportasi umum masih rendah. Menurut data dari Dinas Perhubungan DKI Jakarta Walaupun kepuasan penumpang terhadap fasilitas transportasi umum yang ada dianggap belum memenuhi target, serta cakupan transportasi umum ini belum mencakup area yang lebih luas. Untuk mengatasi masalah ini, Mikrotrans Jak Lingko muncul sebagai solusi dengan armada berukuran kecil yang jumlahnya banyak, mencakup area yang sulit dijangkau oleh armada besar (Syifa Izdihar Firdausa Asfianur, 2022).

Secara keseluruhan, Jak Lingko merupakan inisiatif penting untuk meningkatkan transportasi umum di Jakarta dan menyediakan moda transportasi yang lebih berkelanjutan dan efisien bagi warga kota.. Jak Lingko Mikrotrans merupakan salah satu komponen sistem transportasi terintegrasi ini yang menyediakan pilihan transportasi umum skala kecil bagi warga dan pengunjung. Pembayaran dan Integrasi Digital Berbeda dengan layanan mikrolet konvensional, Jak Lingko Mikrotrans menggunakan sistem pembayaran digital sadap dan terintegrasi dengan moda transportasi umum lainnya. Integrasi ini memungkinkan perpindahan antar moda transportasi yang lebih mudah, memberikan pengalaman perjalanan yang lebih lancar bagi penumpang. Kinerja dan kepuasan penumpang

Gambar 1. 2 Survey tingkat pencapaian harapan pengguna Jaklingko di Kota Jakarta



Sumber: (Badan Pusat Statistik, 2019)

Dapat dilihat pada gambar 1.2 di bawah ini, dimensi yang mendapat nilai gap terbesar yaitu pada dimensi sarana dan prasarana dengan nilai 0.5. Berdasarkan survei yang dilakukan oleh pemerintah DKI Jakarta pada tahun 2019 mengenai tingkat pencapaian harapan pengguna JakLingko di DKI Jakarta, dinyatakan bahwa kinerja

yang dilakukan saat ini masuk dalam kategori baik dilihat dari pengukuran *Importance Performance Analysis (IPA)*. Namun, kinerja tersebut belum memenuhi harapan masyarakat berdasarkan *Customer Satisfaction Index (CSI)* (Isradi et al., 2021).

Gambar 1. 3 Keluhan Pengguna Layanan Jaklingko



Sumber: Dewan Transportasi Kota Jakarta (2019)

Gambar 1.3 menunjukkan Mikrotrans tidak hanya membantu menciptakan sistem transportasi yang terjangkau, tetapi juga dirancang untuk mengurangi ketergantungan pada kendaraan pribadi dan menurunkan tingkat kemacetan di Jakarta. Namun, implementasi layanan ini masih menghadapi berbagai tantangan. Berdasarkan survei Dewan Transportasi Kota Jakarta (DTKJ), banyak pengguna mengeluhkan keterbatasan armada, waktu tunggu yang lama, dan kondisi fasilitas kendaraan yang kurang memadai. Selain itu, informasi yang disediakan melalui aplikasi JakLingko sering kali tidak akurat, menyebabkan kebingungan bagi pengguna terkait jadwal dan rute transportasi (DTKJ, 2019).

Gambar 1. 4 Perilaku Mobilitas Pengguna Transjakarta



Sumber : Satudata.jakarta.go.id (2024)

Berdasarkan data dari Satu Data Jakarta, terdapat beberapa alasan utama yang menyebabkan responden tidak menggunakan layanan TransJakarta atau Mikrotrans JakLingko. Sebanyak 29% responden menganggap mobilitas lebih mudah dilakukan dengan moda transportasi lain, sementara 25% responden tidak memiliki kartu akses yang diperlukan untuk menggunakan layanan tersebut. Jarak halte yang jauh dari lokasi tempat tinggal atau tujuan menjadi kendala bagi 23% responden, menunjukkan perlunya ekspansi jaringan atau peningkatan aksesibilitas layanan. Selain itu, sebanyak 22% responden mengaku tidak memahami rute TransJakarta, yang mengindikasikan kurangnya informasi yang jelas dan mudah dipahami mengenai layanan tersebut. Kecepatan moda transportasi lain juga menjadi faktor yang menarik bagi 16% responden, sedangkan 7% lainnya menyebutkan kekhawatiran akan terjebak macet sebagai alasan utama. Data ini menunjukkan bahwa masih terdapat berbagai kendala yang perlu diatasi untuk meningkatkan penggunaan layanan TransJakarta dan

Mikrotrans, terutama dalam hal distribusi informasi, perluasan rute, dan kemudahan akses pengguna

Efektivitas Jak Lingko, sistem transportasi umum terintegrasi di Jakarta, Indonesia, dapat dievaluasi berdasarkan berbagai faktor, termasuk dampaknya terhadap kemacetan lalu lintas, kepuasan pengguna, dan kelestarian lingkungan (Bangun dan Suwandi, 2024). Berikut beberapa poin penting mengenai efektivitas Jak Lingko berdasarkan laporan tahunan Tranjakarta 2023:

1. Mengurangi kemacetan lalu lintas: Jak Lingko, khususnya komponen bus rapid transit (BRT), TransJakarta, telah berhasil mengurangi kemacetan lalu lintas di Jakarta. Jalur khusus bus dan operasional TransJakarta yang efisien telah membantu menarik pengguna kendaraan pribadi untuk beralih ke angkutan umum, sehingga mengurangi jumlah mobil di jalan.
2. Peningkatan waktu perjalanan: Penerapan Jak Lingko telah menghasilkan peningkatan waktu perjalanan bagi penumpang, dengan layanan BRT yang menawarkan perjalanan lebih cepat dan lebih dapat diandalkan dibandingkan dengan bus reguler. Hal ini berkontribusi pada peningkatan kepuasan pengguna dan sistem transportasi yang lebih efisien.
3. Peningkatan aksesibilitas: Jak Lingko telah meningkatkan aksesibilitas bagi warga, khususnya mereka yang tinggal di wilayah tertinggal di Jakarta. Layanan mikrotransit seperti Jak Lingko Mikrotrans memberikan pilihan yang fleksibel dan terjangkau bagi penumpang sehingga lebih mudah mencapai tujuan.

4. Kelestarian lingkungan: Integrasi pilihan transportasi ramah lingkungan, seperti bus listrik dan promosi bersepeda, telah berkontribusi terhadap kelestarian lingkungan Jak Lingko. Inisiatif-inisiatif ini membantu mengurangi polusi udara dan emisi gas rumah kaca, sehingga menjadikan sistem transportasi lebih berkelanjutan dalam jangka panjang.

Sejauh ini masih ada beberapa aspek yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kualitas layanan. Sebuah perusahaan berpotensi meningkatkan pangsa pasar melalui pemenuhan tingkat kualitas pelayanan pelanggan. Kualitas pelayanan dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan (Tjiptono, 2008). Kualitas layanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan (Arianto, 2018).

Keluhan mengenai supir yang mengemudi secara ugal-ugalan sering terdengar, yang tidak hanya membahayakan keselamatan penumpang tetapi juga pengguna jalan lainnya. Hal ini diperparah oleh sistem gaji supir yang berbasis pada jumlah kilometer yang ditempuh per hari. Sistem ini mendorong supir untuk mengemudi secepat mungkin demi meningkatkan pendapatan mereka, sering kali mengabaikan kenyamanan dan keselamatan penumpang (Kompas, 2023).

Gambar berikut merupakan beberapa komentar masyarakat terkait kritikan pelayanan Mikrotrans Jaklingko yang ada di Jakarta.

Gambar 1. 5 Komentar masyarakat terkait pelayanan Mikrotrans Jaklingko



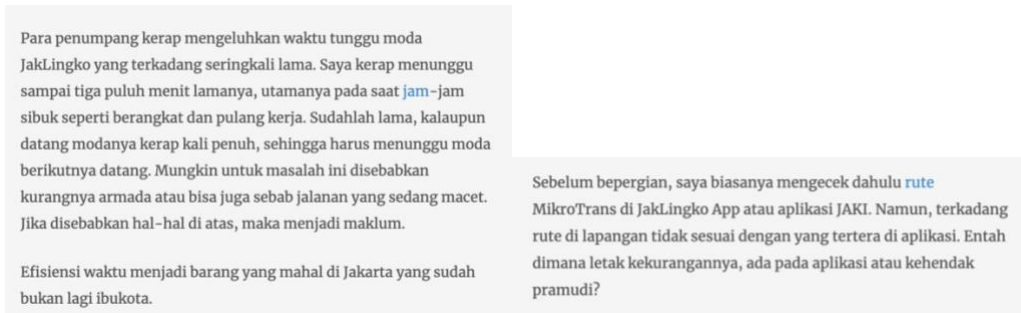
Sumber: Media Sosial X

Penilaian masyarakat menjadi salah satu faktor penting dalam pemberian kualitas pelayanan. Penilaian terhadap Mikrotrans Jaklingko tentu berdasarkan apa yang dirasakan oleh masyarakat. Gambar diatas menunjukkan bukti banyaknya kritikan yang diberikan masyarakat terjadi karena masih adanya ketidaksesuaian antara harapan kualitas pelayanan yang diberikan dengan realita pelayanan yang diberikan. Hal ini

menjadi adanya suatu permasalahan pada kualitas pelayanan pengguna Mikrotrans di Kota Jakarta.

Selain mengenai kinerja supir yang dinilai kurang memuaskan bagi para pengguna Mikrotrans, Adapun beberapa hal yang menjadi sorotan dan masih perlu untuk ditingkatkan diantaranya adalah fasilitas yang ada di dalam kendaraan Mikrotrans Jaklingko.

Gambar 1. 6 Komentar Masyarakat Mengenai Mikrotrans Jaklingko



Sumber: Artikel Media Kompasiana (2024)

Pengguna moda transportasi Mikrotrans JakLingko di Jakarta sering mengeluhkan waktu tunggu yang terkadang sangat lama. Pengalaman menunggu ini dapat berlangsung hingga tiga puluh menit, terutama pada jam-jam sibuk, yang berdampak pada ketepatan waktu kedatangan mereka. Hal ini menunjukkan bahwa ketersediaan moda transportasi sering kali tidak memadai, mengingat Jakarta merupakan kota besar dengan tingkat kepadatan yang tinggi. Selain itu, sebelum berangkat, pengguna biasanya memeriksa rute melalui aplikasi MikroTrans JakLingko atau JAKI. Namun, sering kali informasi yang terdapat di aplikasi tidak sesuai dengan kondisi nyata di lapangan, menimbulkan ketidakpastian mengenai keakuratan rute.

Ketidakpastian ini dapat menyebabkan kebingungan bagi pengguna dan menunjukkan perlunya perbaikan dalam sistem informasi dan pengelolaan rute Mikrotrans. Dengan demikian, masalah efisiensi waktu dan keakuratan informasi menjadi permasalahan penting yang perlu diatasi untuk meningkatkan kualitas layanan Mikrotrans JakLingko.

Mikrotrans dan JakLingko, sebagai penyedia layanan transportasi, perlu memperhatikan tingkat kepuasan pengguna dalam memanfaatkan jasa mereka. Mengingat betapa krusialnya kualitas layanan dan kepuasan pelanggan, sangat penting untuk melakukan pengukuran terhadap dampak kepuasan pelanggan sebagai indikator untuk meningkatkan kualitas layanan di masa depan. Sebaliknya, tanpa analisis dan evaluasi mengenai kepuasan pelanggan, organisasi dapat menghadapi risiko yang signifikan. Pelanggan memiliki peranan yang vital bagi keberhasilan bisnis, sehingga penting bagi perusahaan untuk membangun hubungan yang kuat dan berkelanjutan dengan mereka (Apriyani, et al., 2024). Dengan demikian, Mikrotrans diharapkan dapat terus berkembang sebagai moda transportasi yang aman, nyaman, dan dapat diandalkan, guna memenuhi harapan dan kepuasan pengguna di Jakarta.

Berdasarkan uraian diatas, penulis ingin melakukan analisis terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Mikrotrans Jaklingko. Selanjutnya analisis diperlukan untuk mengetahui factor pendorong dan penghambat yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap Mikrotrans Jaklingko untuk memberikan rekomendasi untuk perbaikan bagi pihak Jaklingko. Oleh karena itu, penulis memilih judul ” Analisis Kualitas Pelayanan Mikrotrans Jakarta Lingkar Kota (Jaklingko) di Kota Jakarta”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, dapat diidentifikasi beberapa masalah utama dalam layanan Mikrotrans JakLingko, yaitu:

1. Informasi mengenai jadwal keberangkatan, tujuan, dan statistik mengenai Mikrotrans JakLingko masih minim. Hal ini membuat pengguna kesulitan merencanakan perjalanan mereka dengan efektif.
2. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengemudi Mikrotrans masih kurang memuaskan. Terdapat laporan mengenai pengemudi yang tidak ramah dan mengemudi secara ugal-ugalan, yang mengancam keselamatan penumpang.
3. Rute yang disediakan oleh Mikrotrans saat ini belum mencakup seluruh wilayah Jakarta dengan baik, sehingga masih banyak area yang tidak terlayani secara optimal.

1.3 Rumusan Masalah

1. Apa saja hambatan dalam kualitas pelayanan Mikrotrans JakLingko di Kota Jakarta?
2. Apakah faktor yang mempengaruhi terhadap kualitas pelayanan Mikrotrans Jaklingko di kota Jakarta ?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis hambatan kualitas pelayanan Mikrotrans Jaklingko di Kota Jakarta.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kualitas pelayanan Mikrotrans Jaklingko.

1.5 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini terbagi menjadi dua, yakni kegunaan teoritis dan praktis

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Diharapkan nantinya hasil penelitian ini dapat dijadikan pendorong dalam pengembangan ilmu administrasi publik dan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya dimasa yang akan datang, terutama bagi penulis yang akan melakukan penelitian Analisis Kualitas Pelayanan Mikrotrans Jakarta Lingkar Kota (Jaklingko) di Kota Jakarta.

1.5.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengalaman bagi peneliti. Berguna juga sebagai sarana untuk memperdalam ilmu administrasi publik dengan teori-teori yang sudah dipelajari sebelumnya.

2. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan para pembaca serta dapat digunakan sebagai referensi penelitian selanjutnya. Penelitian ini juga berguna untuk memberikan informasi kepada masyarakat terkait kualitas pelayanan Mikrotrans Jaklingko di Kota Jakarta.

3. Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan pertimbangan bagi pihak-pihak terkait dalam melakukan perbaikan untuk kedepannya. Kemudian dapat memberikan sumbangan evaluasi berupa informasi yang dapat bermanfaat, serta kritik dan saran mengenai kualitas pelayanan Mikrotrans Jaklingko di Kota Jakarta.

1.6 Kerangka Teori

1.6.1 Penelitian Terdahulu

Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu

	1	2	3	4
No	Peneliti/Tahun/Jurnal	Tujuan Penelitian	Metode dan Teori	Hasil Penelitian
1.	Apriyani, Y., Hajarudin, H., Saefullah, A., Agustina, I., Tahang, M., Rahayu, S. D., ... & Kusuma, M. S. A. (2024). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Dalam Program Jaklingko. <i>Jurnal Mahasiswa Kreatif</i> , 2(2), 01-13.	mengetahui apa saja faktor yang menjadi kepuasan masyarakat dalam program jaklingko. DKI Jakarta termasuk wilayah yang penduduk nya berkembang dengan pesat, semakin banyaknya penduduk semakin banyak pula trasnportasi yang ada.	Kualitatif Dalam penelitian ini menggunakan teori Kualitas Layanan yaitu dengan Menilai bagaimana berbagai aspek kualitas layanan, termasuk fasilitas halte, mempengaruhi kenyamanan pengguna.	menunjukkan berpengaruh positif. Kepuasan masyarakat terbukti bahwa penggunaan transportasi jaklingko sangat membantu sekali mulai dari harga sampai dengan pelayanan yang diberikan.

	1	2	3	4
2.	Bahaqi, M. A., & Sahara, S. (2023). Dampak Halte Jak Lingko Terhadap Kenyamanan Pengguna Angkutan Umum (Studi Penelitian Tebet ECO park). <i>EKONOMIKA45: Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan</i> , 10(2), 575-579.	Menganalisis hasil pembangunan halte tebet eco park sebagai fasilitas penunjang yang pelayanan untuk memberikan kepuasan terhadap pengguna layanan Jaklingko	Kualitatif digunakan teori Kualitas Layanan. Teori ini menilai berbagai dimensi kualitas layanan, seperti keandalan, daya tanggap, dan fasilitas fisik, untuk memahami bagaimana aspek-aspek tersebut berkontribusi terhadap kenyamanan pengguna angkutan umum. Dengan menganalisis kualitas layanan yang disediakan di halte Jak Lingko, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi pengalaman pengguna dan tingkat kepuasan mereka.	Penelitian mengenai pengaruh keamanan halte JakLingko terhadap kenyamanan pelanggan di halte Tebet Ecopark menyimpulkan bahwa: pertama, halte ini telah menciptakan kenyamanan sesuai prosedur yang terbukti dengan adanya petugas jaga. Kedua, pelanggan merasa aman karena halte bebas dari kotoran seperti debu dan sampah. Ketiga, semakin baik keamanan yang disediakan, semakin tinggi kenyamanan yang dirasakan oleh pelanggan.
3.	Regiana, M. A., Sari, S., & Fajriah, N. (2023). Analisis Hubungan Shift Kerja, Masa Kerja, Usia dan Kualitas Tidur terhadap Kelelahan Kerja (Fatigue) pada Pengemudi	Penelitian ini dilakukan pada Mikrotrans JakLingko	kuantitatif dengan cross sectional study teori yang digunakan adalah Teori Kelelahan Kerja. Teori ini	Hasil penelitian menunjukkan bahwa shift kerja dan kelelahan memiliki nilai $0,043 < 0,05$, masa kerja dan kelelahan $0,874 > 0,05$, usia dan kelelahan $0,071 > 0,05$ serta

	JakLingko Koperasi Jasa Angkutan Purimas Jaya. <i>Journal of</i>	Koperasi Purimas Jaya	menjelaskan faktor-faktor yang	kualitas tidur dan kelelahan $0,150 > 0,05$. Disimpulkan shift kerja dan
	1	2	3	4
	<i>Optimization System and Ergonomy Implementation, 1(1), 25-32.</i>	untuk menganalisis faktorshift kerja, masa kerja, usia dan kualitas tidur yang menyebabkan kelelahan menggunakan metode <i>Subjective Self Rating Test</i> dari IFRC.	berkontribusi terhadap kelelahan fisik dan mental yang dialami pekerja, termasuk pengaruh shift kerja, masa kerja, usia, dan kualitas tidur. Dengan menggunakan teori ini, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana kombinasi variabel-variabel tersebut memengaruhi tingkat kelelahan pada pengemudi JakLingko.	kelelahan memiliki hubungan yang signifikan. Sedangkan, masa kerja, usia dan kualitas tidur tidak memiliki hubungan terhadap kelelahan kerja
4.	Syarifah, A. U., & Sahara, S. (2023). Analisis Pemilihan Moda Transportasi Pribadi Terhadap Angkutan Umum Mikrotrans Jaklingko Di Wilayah Tanjung Priok. <i>EKONOMIKA45: Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan, 10(2)</i> , 562-568.	menganalisis pilihan moda transportasi pribadi warga Tanjung Priok dibandingkan angkutan umum Mitro Trans Jaklingko Tanjung Priok merupakan wilayah dengan	Kualitatif teori yang digunakan adalah Teori Pilihan Rasional. Teori ini menjelaskan bahwa individu membuat keputusan berdasarkan analisis terhadap manfaat dan biaya dari berbagai alternatif yang tersedia. Dalam konteks ini, penelitian ini menganalisis faktor-faktor yang	biaya menjadi faktor terpenting dalam memilih moda transportasi pribadi untuk angkutan umum Jaklingko Mikrotrans. Hal ini menunjukkan masyarakat masih lebih memilih menggunakan transportasi pribadi karena alasan ekonomi. Untuk meningkatkan penggunaan angkutan umum Mikrotrans Jaklingko, pemerintah harus melakukan upaya untuk menekan biaya angkutan umum. Hal ini dapat dilakukan dengan

		kepadatan penduduk	memengaruhi pemilihan moda transportasi	memberikan subsidi kepada operator angkutan umum atau
	1	2	3	4
		yang tinggi dan permasalahan kemacetan lalu lintas yang serius.	pribadi dibandingkan dengan angkutan umum Mikrotrans JakLingko, dengan mempertimbangkan aspek kenyamanan, biaya, dan waktu tempuh.	dengan mengatur tarif angkutan umum.
5.	Mayrisha, D. R. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Behavioral Intention (Niat Perilaku) Pengguna Mikrotrans Jaklingko di DKI. <i>GEMA PUBLICA</i> , 8(1), 42-55.	Mengetahui pengaruh dan faktor dominan dari kualitas pelayanan pada behavioral intention pengguna mikrotrans Jaklingko di Jakarta.	Kuantitatif dengan tipe eksplanatori.	Hasil dari penelitian ini menunjukan terdapat hubungan yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap behavioral intention pengguna Mikrotrans Jaklingko di Jakarta. Hasil penghitungan Koefisien Determinan baik masing - masing variabel X (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan empathy maupun variabel secara bersama-sama (Kualitas Pelayanan) menunjukkan adanya pengaruh sebesar 93,7% terhadap variabel Y.

6.	Bangun, G. E., & Suwandi, I. M. (2024). Evaluasi kebijakan integrasi angkutan pengumpan ke dalam sistem bus rapid transit: Studi pada Mikrotrans Jaklingko. <i>SOSIOHUMANIORA: Jurnal Ilmiah Ilmu Sosial Dan Humaniora</i> , 10, 154-171.	Bertujuan untuk memperbaiki pola operasional transportasi umum di segmen	Kualitatif teori yang digunakan adalah Teori Sistem Transportasi Terintegrasi. Teori ini menekankan pentingnya pengintegrasian berbagai moda transportasi untuk	menunjukkan bahwa kebijakan integrasi angkutan pengumpan ke dalam sistem bus rapid transit telah berjalan sesuai dengan aturan yang tertuang di dalam Pergub DKI Jakarta Nomor 96 Tahun 2018, hal ini terlihat dari integrasi yang sudah sampai di dalam segmen angkutan
	1	2	3	4
		angkutan bus kecil agar memenuhi Standar Pelayanan Minimum yang telah ditetapkan.	menciptakan sistem transportasi yang lebih efisien dan efektif. Penelitian ini mengeksplorasi bagaimana kebijakan integrasi angkutan pengumpan, seperti Mikrotrans JakLingko, dapat meningkatkan konektivitas dan kenyamanan pengguna dalam sistem Bus Rapid Transit (BRT), serta dampaknya terhadap mobilitas masyarakat.	bus kecil melalui program Mikrotrans Jaklingko namun terdapat sejumlah kendala dari pelaksanaan Mikrotrans Jaklingko dari segi Input yang berdampak kepada dimensi lain yaitu Dimensi Process dan Product. Terdapat beberapa rekomendasi yang dapat diberikan antara lain penyediaan tempat khusus penyimpanan armada, optimalisasi sarana penyediaan informasi, pembakuan syarat dan ketentuan di dalam Surat Keputusan, dan juga pengevaluasian trayek existing untuk keperluan penyesuaian jumlah armada.
7.	Al Humairi, K., Nurcahyanto, H., & Marom, A. (2021). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA PENGEMUDI DENGAN KEPUASAN PENGGUNA MIKROTRANS JAK	Menganalisis hasil dari kepuasan pengguna, kualitas pelayanan, dan	Kuantitatif teori yang digunakan adalah Teori Kualitas Layanan. Teori ini berfokus pada dimensi-dimensi kualitas	variabel penelitian ini memiliki rata-rata dalam kategori puas atau sudah baik, meskipun beberapa indikator di dalam variabel tersebut masih ada yang menunjukkan skor di bawah rata-rata variabel. Indikator

	LINGKOKO DI DAERAH KHUSUS IBUKOTA (DKI) JAKARTA. <i>Journal of Public Policy and Management Review</i> , 10(2), 117-132.	kinerja pengemudi mikrotrans Jak Lingko di DKI Jakarta.	layanan, seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Penelitian ini menganalisis bagaimana	kesesuaian harapan, beberapa hal yang perlu diperhatikan dari kesesuaian harapan pengguna yaitu ada beberapa pengguna diturunkan ditengah perjalanan padahal belum sampai ke tujuan
	1	2	3	4
			kualitas pelayanan dan kinerja pengemudi berkontribusi terhadap tingkat kepuasan pengguna Mikrotrans Jak Lingko	
8.	Firdaus, M. R., Soesanto, E., & Yulian, F. A. (2024). IMPLEMENTASI BERBASIS UUD 1945 PADA KEPUASAN PUBLIK TERHADAP TRANSPORTASI UMUM JAKLINGKO DI DKI JAKARTA. <i>Kultura: Jurnal Ilmu Hukum, Sosial, dan Humaniora</i> , 2(6), 345-356.	Penelitian ini mungkin bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana sistem transportasi umum tersebut memenuhi standar yang ditetapkan dalam UUD 1945 dan bagaimana hal tersebut memengaruhi	Kualitatif teori yang digunakan adalah Teori Kepuasan Publik. Teori ini menjelaskan hubungan antara pelayanan publik dan tingkat kepuasan masyarakat, serta bagaimana implementasi kebijakan berbasis hukum, seperti UUD 1945, dapat mempengaruhi kualitas layanan transportasi umum.	Faktor faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap program Jaklingko dengan implementasi UUD 1945, Dalam pasal UUD 1945 yaitu pasal 33 ayat 1, terutama bagian yang menyatakan bahwa perekonomian diselenggarakan secara bersama berdasarkan asas kekeluargaan. Pasal ini relevan karena program Jaklingko merupakan salah satu upaya pemerintah dalam menyelenggarakan perekonomian secara bersama-sama untuk kesejahteraan Masyarakat.

		kepuasan publik.		
9.	Kodariyah, L., Kurniawan, I. A., & Firdiyani, F. (2022). KOLABORASI STAKEHOLDER DALAM MELAKSANAKAN PROGRAM LAYANAN TRANSPORTASI INTEGRASI	Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis proses dan hambatan	Kualitatif teori yang digunakan adalah Teori Kolaborasi Stakeholder. Teori ini menekankan pentingnya kerjasama antara	Menurut hasil penelitian dapat dijelaskan hasil yaitu, proses face to face dialogue dimana proses ini awal dalam membangun kolaborasi dengan proses dialog langsung antar pemangku kepentingan.
	1	2	3	4
	JAKLINGKO DI PROVINSI DKI JAKARTA. <i>JURNAL ILMIAH ILMU ADMINISTRASI</i> , 12(1), 1-9.	collaborative governance dalam pelaksanaan program pelayanan transportasi terintegrasi JakLingko di provinsi DKI Jakarta.	berbagai pihak yang berkepentingan dalam merancang dan melaksanakan program layanan publik, termasuk transportasi. Penelitian ini menganalisis bagaimana kolaborasi antara pemerintah, penyedia layanan, dan masyarakat dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi program integrasi transportasi JakLingko	Membangun kepercayaan dari awal dialog tatap muka yang memiliki tujuan agar kerjasam dapat terus berjalan dengan baik. Komitmen terhadap proses berupa MOU dan SPK. Upaya membangun pemahaman bersama dilaksanakan dalam bentuk pertemuan langsung ataupun virtual. Hasil antara (pertengahan) dampak sementara yang ditimbulkan selama proses kolaborasi
10.	Endrawati, T., Widodo, A., & Raharjo, S. (2020). Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan jaklingko Pada Pt Jaklingko Jakarta. In <i>Prosiding Seminar Nasional Manajemen Industri dan Rantai Pasok</i> (Vol. 1, No. 1, pp. 255-265).	Penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan para stakeholder pelayanan mikrotrans Jaklingko	Teori Kepuasan Pelanggan, yang menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, seperti kualitas pelayanan dan pengalaman pengguna.	Pengaruh sarana dan prasarana terhadap kepuasan pelanggan sangat signifikan, diikuti oleh kesiapan pengemudi, ketepatan waktu, perilaku pengemudi, dan kemudahan biaya. Secara keseluruhan, semua faktor ini berkontribusi positif terhadap

		terhadap kepuasan pelanggan	Penelitian ini menganalisis dampak aspek-aspek tersebut pada persepsi dan tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan JakLingko.	kepuasan pelanggan. Namun, masih ada sebagian dari kepuasan pelanggan yang dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.
--	--	-----------------------------	--	---

Penelitian pertama dalam penelitian terdahulu yang ditulis oleh Apriyani, Y., Hajarudin, H., Saefullah, A., Agustina, I., Tahang, M., Rahayu, S. D, & Kusuma, M. S. A. (2024). Dengan judul Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Dalam Program Jaklingko. Jurnal Mahasiswa Kreatif membahas faktor – faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan transportasi umum khususnya Mikrotrans Jaklingko terhadap kepuasan masyarakat, karena semakin berkembangnya jumlah penduduk di Jaakarta maka semakin berkembang pula jumlah transportasi yang ada. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa masyarakat puas dengan pelayanan transportasi umum yang diberikan khususnya pada Mikrotrans Jaklingko karena dengan biaya yang murah dan kualitas yang diberikan baik. Perbedaan dengan penelitian yang saya buat adalah menganalisis beberapa faktor yang ditemukan masyarakat terhadap keluhan yang terjadi pada pelayanan Mikrotrans Jaklingko terhadap kepuasan masyarakat pengguna Mikrotrans Jaklingko.

Penelitian kedua yang ditulis oleh Bahaqi, M. A., & Sahara, S. (2023) dengan judul Dampak Halte Jak Lingko Terhadap Kenyamanan Pengguna Angkutan Umum (Studi Penelitian Tebet ECO Park). Dalam penelitian ini membahas pengaruh dibangunnya taman Tebet ECO Park sebagai penunjang minat masyarkat dalam menggunakan transportasi umum agar lebih mudah dan menganalisis keberhasilan dibangunnya taman Tebet ECO Park sebagai destinasi wisata dalam mewujudkan pembangunan kota sehat. Hasil dari penelitian ini halte ini telah menciptakan kenyamanan sesuai prosedur yang terbukti dengan adanya petugas jaga. Kemudian pelanggan merasa aman karena halte bebas dari kotoran seperti debu dan sampah,

sehingga semakin baik keamanan yang disediakan, semakin tinggi kenyamanan yang dirasakan oleh pelanggan. Penelitian ini bermanfaat sebagai salah satu faktor pendukung dari kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah terhadap kualitas pelayanan pengguna Mikrotrans Jaklingko

Penelitian ketiga yang ditulis Regiana, M. A., Sari, S., & Fajriah, N. (2023). Dengan judul Analisis Hubungan Shift Kerja, Masa Kerja, Usia dan Kualitas Tidur terhadap Kelelahan Kerja (Fatigue) pada Pengemudi JakLingko Koperasi Jasa Angkutan Purimas Jaya. Pembahas mengenai hubungan Hubungan Shift Kerja, Masa Kerja, Usia dan Kualitas Tidur terhadap Kelelahan Kerja (Fatigue) pada Pengemudi JakLingko terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Hasil dari jurnal terdahulu ini adalah Kondisi pengemudi sangat mempengaruhi kualitas pelayanan yang masyarakat, apabila pengemudi dalam keadaan tidak fit dapat memberikan pelayanan yang kurang baik. Penelitian ini bermanfaat menjadi salah satu faktor penghambat yang mempengaruhi kualitas pelayanan dan berkaitan dengan hasil kepuasan masyarakat.

Penelitian Keempat yang ditulis oleh Syarifah, A. U., & Sahara, S. (2023). Dengan judul Analisis Pemilihan Moda Transportasi Pribadi Terhadap Angkutan Umum Mikrotrans Jaklingko Di Wilayah Tanjung Priok. Penelitian ini membahas analisis pilihan moda transportasi pribadi warga Tanjung Priok dibandingkan dengan angkutan umum Mitro Trans Jaklingko. Tanjung Priok merupakan wilayah dengan kepadatan penduduk yang tinggi dan masalah kemacetan lalu lintas yang serius. Hasil dari membahas tersebut adalah Biaya menjadi faktor utama dalam memilih moda

transportasi pribadi dibandingkan dengan angkutan umum Jaklingko Mikrotrans. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat cenderung memilih transportasi pribadi karena alasan ekonomi. Untuk meningkatkan penggunaan angkutan umum Mikrotrans Jaklingko, pemerintah perlu melakukan upaya untuk menekan biaya angkutan umum. Penelitian ini bermanfaat untuk dijadikan faktor penghambat dan pendukung dalam menganalisis kualitas pelayanan transportasi umum Mikrotrans Jaklingko terhadap kepuasan masyarakat di kota DKI Jakarta.

Penelitian kelima yang ditulis oleh Mayrisha, D. R. (2023). Dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Behavioral Intention (Niat Perilaku) Pengguna Mikrotrans Jaklingko di DKI Jakarta membahas mengenai Pengembangan sistem transportasi umum menjadi semakin mendesak, dan salah satu langkah penting dalam upaya ini adalah dengan memperkenalkan Mikrotrans yang mengadopsi sistem pembayaran terintegrasi, Jaklingko. Meluncurkannya menjadi kunci untuk meningkatkan efisiensi dan keterjangkauan transportasi bagi masyarakat. Dengan Mikrotrans dan Jaklingko, tidak hanya akan mempermudah mobilitas dan konektivitas antarwilayah, tetapi juga membantu mengurangi kemacetan lalu lintas dan dampak lingkungan negatif. Hasil dari pembahasan tersebut adalah temuan dari penelitian ini menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan behavioral intention pengguna Mikrotrans Jaklingko di Jakarta. Persamaan dengan penelitian ini adalah memakai teori kualitas pelayanan yang sama.

1.6.2 Administrasi Publik

Administrasi negara atau yang dikenal juga dengan administrasi publik (*Public Administration*) merupakan salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan sebuah negara. Menurut Chandler dan Plano (1988: 29-30), administrasi publik merupakan prosedur koordinasi bagi para aparatur publik dalam melakukan formulasi, implementasi dan pengelolaan (*manage*) beberapa keputusan dalam *public policy*. Selain itu Chandler dan Plano juga mengemukakan bahwa administrasi publik adalah seni dan ilmu (*art and science*) yang bertujuan untuk mengatur *public affairs* dan menjalankan tugas yang sudah ditetapkan. Terdapat beberapa pendapat ahli lainnya mengenai pengertian administrasi publik. Dapat dilihat dari pendapat-pendapat yang dikutip dari Stilman II (1991) dalam Yeremias (2014: 5-6), yaitu:

1. Menurut Dimock, Dimock Fox, administrasi publik adalah proses pembuatan barang dan jasa yang ditujukan untuk pelayanan masyarakat. Definisi ini kemudian memandang administrasi publik sebagai kegiatan ekonomi khusus untuk menghasilkan produk dan pelayanan publik.
2. Barton & Chappel memandang administrasi publik sebagai pekerjaan oleh pemerintah atau *the work of government*. Pada definisi ini mementingkan keterlibatan para aparatur pada proses melayani masyarakat.

3. Starling mengemukakan bahwa administrasi publik adalah segala sesuatu yang berhasil dilaksanakan oleh pemerintah berdasarkan janji saat kampanye sebelum dilaksanakan pemilihan.
4. Nigro & Nigro memiliki pendapat bahwa administrasi publik adalah bentuk kerjasama kelompok dalam judikatif, legislatif, dan eksekutif yang memiliki kedudukan utama dalam membuat formulasi kebijakan publik, sehingga menghasilkan proses politik yang berbeda jika dibandingkan tahapan yang dilakukan oleh administrasi swasta.
5. Rosenbloom membatasi administrasi publik sebagai media untuk memanfaatkan teori dan proses manajemen, politik, serta hukum dalam upaya menjalankan perintah dari pemerintah di bidang legislatif, eksekutif, dan yudikatif dalam melaksanakan fungsi pengaturan dan pelayanan untuk masyarakat. Definisi ini mengutamakan bagian proses institusional atau penggabungan tiga jenis kegiatan pemerintah yang meliputi eksekutif, yudikatif, dan legislatif.
6. Nicholas Henry berpendapat bahwa administrasi publik adalah penggabungan yang saling berhubungan antara teori dan pelaksanaan yang bertujuan untuk memberikan pemahaman mengenai fungsi dan tugas pemerintah yang berhubungan dengan masyarakat serta mendorong kebijakan publik lebih responsif pada kebutuhan masyarakat. Dapat disimpulkan dari definisi ini dapat dilihat bahwa administrasi publik adalah penggabungan teori dan pelaksanaan yang melibatkan nilai-nilai normatif yang berasal dari masyarakat.

1.6.3 Paradigma Administrasi Publik

Thomas S. Khun (dalam Pasolong 2014:27) mendefinisikan bahwa paradigma adalah corak berpikir seseorang atau sekelompok orang. Karena Ilmu pengetahuan sifatnya relatif, walaupun salah satu persyaratannya harus dapat diterima secara universal, namun dalam kurun waktu tertentu tetap memiliki perubahan, termasuk ilmu-ilmu eksakta sekalipun. Hanya ilmu-ilmu eksakta memang cenderung objek-objek, fakta-fakta, dan hukum- hukumnya relatif lebih lama untuk terpengaruh oleh situasi dan kondisi serta pengindraan manusia, relatif lebih pasti dibandingkan ilmu-ilmu sosial. Dalam perkembangan paradigma administrasi publik, sudah mengalami beberapa perubahan, menurut gagasan Nicholas Henry (dalam Keban 2014:31-33) yaitu :

a. Paradigma Dikotomi Politik dan Administrasi (1900 – 1926)

Dikotomi politik dan administrasi adalah perpisahan urusan politik dari urusan administrasi dalam fungsi pokok pemerintah, dimana adanya substansi yang meliputi masalah – masalah politik, pemerintahan, substansi administrasi pada masalah – masalah organisasi, kepegawaian dan penyusunan anggaran dalam sistem birokrasi pemerintah (Anwaruddin & Ed, 1927). Frank Goodnow dan Leonard White, mengatakan bahwa politik hendaknya hanya mengurus kebijakan-kebijaksanaan dan berbagai masalah lain yang terkait dengan tujuan negara, sedangkan administrasi berhubungan dengan pelaksanaan kebijakan-kebijaksanaan tersebut. Lokus politik

meliputi lembaga legislatif dan yudikatif dengan tugas pokok kenegaraan. Lokus administrasi dengan lembaga eksekutif yang berkaitan dengan tugas pelaksanaan kebijaksanaan negara (Keban,2014:31-32).

b. Paradigma Prinsip – Prinsip Administrasi (1927 – 1937)

Dalam Prinsip – Prinsip Administrasi berkembang dengan pesat dan diterima baik di kalangan industri dan pemerintah, era ini lebih mementingkan focus dibandingkan dengan locus. Paradigma ini menganggap bahwa administrasi publik bersifat universal yang dapat diimplementasikan ke seluruh tatanan administrasi tanpa adanya kepedulian mengenai misi, fungsi, kebudayaan, ataupun kerangka institusional. Paradigma ini juga lebih berfokus pada POSDCORB (Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting, dan Budgeting) (Keban, 2014:32).

c. Paradigma Administrasi Publik sebagai Ilmu Politik (1950 – 1970)

Dalam paradigma ini mempertemukan kembalinya keberadaan administrasi sebagai ilmu politik dikarenakan administrasi publik pada dasarnya membantu penguasa politik melaksanakan tugas kenegaraannya secara efektif., efisien dan administrasi publik pun memiliki kekuasaan penuh pada birokrasi pemerintahan untuk melakukan tugasnya tersebut. Lokus dalam paradigma ini menjadi lingkungan birokrasi pemerintahan (Anwaruddin & Ed, 1927).

d. Paradigma Administrasi Publik sebagai Ilmu Administrasi Publik (1956 – 1970)

Administrasi publik sebagai ilmu administrasi mengembangkan prinsip-prinsip manajemen secara ilmiah dan mendalam. Fokus daripada paradigma ini adalah perilaku organisasi, analisis manajemen dan penerapan teknologi modern. Dua arah perkembangan terjadi dalam paradigma ini, yaitu yang berorientasi pada perkembangan ilmu administrasi murni yang didukung oleh disiplin psikologi sosial dan yang berorientasi pada kebijakan publik. Sejalan dengan paradigma kedua lokus pada paradigma ini menjadi tidak jelas karena semua fokus yang dikembangkan diasumsikan dapat diterapkan dimana saja baik dalam dunia bisnis maupun dunia administrasi publik. Paradigma ini lebih terpenting kepada fokus dibandingkan lokus, locus hanyalah bukan suatu persyaratan di dalam paradigma ini. Dengan paradigma ini teknik – teknik ilmu manajemen dan teori organisasi lebih ditingkatkan sebagai bagian dari ilmu administrasi publik. Dalam paradigma ini tidak berfokus pada teknik – teknik untuk penerapannya pada institusi (Anwaruddin & Ed, 1927).

e. Paradigma Administrasi Publik sebagai Administrasi Publik (1970- 1997)

Administrasi ini merupakan pembaharuan, lokusnya tidak terbatas pada bidang administrasi, tetapi mulai berkembang ke arah organisasi. Fokusnya lebih berkembang pada teori administrasi yang mempersoalkan bagaimana seharusnya suatu organisasi berjalan, dapat berperilaku dan keputusan dapat diambil. Dalam paradigma ini administrasi publik lebih berorientasi kepada teori dan teknik

administrasi, manajemen modern, politik – ekonomi, proses pembuatan, analisis, dan metode pengukuran hasil kebijaksanaan public (Anwaruddin & Ed, 1927).

f. Administrasi Publik Dikenal sebagai Administrasi Publik Baru atau Governance

Paradigma ini lebih berfokus kepada usaha yang mengorganisasikan, menggambarkan, mendesain, atau membuat organisasi dapat berjalan ke arah dan dengan mewujudkan nilai – nilai kemanusiaan secara maksimal yang dilaksanakan dengan pengembangan dari sistem desentralisasi dan juga organisasi yang demokratis serta membutuhkan partisipasi masyarakat dan juga memberikan jasa yang meretas untuk kebutuhan yang diperlukan masyarakat. Dalam kriteria sistem pelayanan publik kepada masyarakat jika pelayanan tersebut diterapkan dengan baik akan menghasilkan peningkatan kualitas pelayanan yang tepat sasaran. Perspektif new

public service lebih menghendaki pada peran administrator publik untuk melibatkan masyarakat dalam bertugas dan melayani masyarakat (Karyana, 2014).

Pada penelitian ini, penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Mikrotrans Jakarta Lingkar Kota (Jaklingko) di Kota Jakarta sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan khususnya di bidang transportasi di kota Jakarta termasuk dalam paradigma New Public Service, karena pelayanan publik merupakan pemberian layanan kepada masyarakat oleh pemerintah sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang ditetapkan pada organisasi tersebut. Dapat dipahami bahwa pada dasarnya organisasi pemerintahan melakukan layanan kepada masyarakat, karena lembaga pemerintahan

(publik) memiliki kewajiban dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara baik dan profesional.

1.6.4 Pelayanan Publik

Pelayanan publik mengacu pada pemberian layanan dan manfaat kepada masyarakat umum oleh organisasi pemerintah, organisasi nirlaba, atau entitas lain yang fokus utamanya melayani kepentingan publik. Konsep pelayanan publik telah berkembang seiring berjalannya waktu, dengan pergeseran dari pendekatan tradisional yang berpusat pada penyedia layanan ke pendekatan yang lebih berpusat pada pengguna yang menekankan pada produksi bersama dan penciptaan nilai bersama. (Osborne, 2018). Dalam konteks transformasi digital, organisasi layanan publik semakin banyak mengadopsi teknologi digital untuk meningkatkan penyampaian layanan dan menjangkau khalayak yang lebih luas. Misalnya, selama pandemi COVID-19, banyak layanan publik yang harus dilaksanakan secara online, dengan mengandalkan teknologi digital dan platform media sosial yang tersedia untuk memastikan keberlangsungan pelayanan. Pergeseran menuju penyampaian layanan digital ini menyoroti tiga dilema utama: Keterlibatan pengguna: Memastikan bahwa layanan online menarik dan memenuhi kebutuhan pengguna. Perencanaan dan pengendalian: Menyeimbangkan kebutuhan akan fleksibilitas dan daya tanggap dengan kebutuhan akan perencanaan dan pengendalian yang efektif. Biaya: Mengelola biaya yang terkait dengan pemberian layanan digital, termasuk infrastruktur, pelatihan, dan pemeliharaan. Inovasi merupakan aspek penting lainnya dalam penyampaian layanan

publik. Klasifikasi inovasi pelayanan publik yang ada seringkali mengabaikan nilai publik dan sifat kolaboratif dari inovasi tersebut. Tipologi untuk mendefinisikan dan mengklasifikasikan inovasi dalam organisasi pelayanan publik telah diusulkan, yang terdiri dari dua dimensi: fokus inovasi (strategi, kapasitas, dan operasi) dan lokus inovasi (internal dan eksternal). Tipologi ini dapat membantu memahami dan mengkategorikan berbagai jenis inovasi di sektor publik, termasuk inovasi misi, kebijakan, manajemen, mitra, layanan, dan warga negara. (K. Tirtasari, 2021).

Berdasarkan Undang-undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi keperluan perihal pelayanan berdasarkan pada peraturan perundang-undangan dan diperuntukan untuk semua warga negara serta penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyedia layanan publik.

Berdasarkan pendapat Hardiyansyah di dalam Suryantoro (2020 : 224) pelayanan publik diartikan sebagai melayani kepentingan individu atau masyarakat atau kelompok yang mempunyai keperluan dengan organisasi, dilakukan berdasarkan peraturan yang berlaku dan diperuntukkan agar dapat memuaskan penerima layanan. Sedangkan berdasarkan pendapat Ratminto dan Atik Septi Winarsih di dalam Suryantoro (2020 : 223) pelayanan publik didefinisikan menjadi seluruh bentuk jasa pelayanan, baik jasa berbentuk barang publik juga jasa publik yang merupakan tanggung jawab dan diselenggarakan oleh instansi pemerintah sebagai bentuk dari

usaha untuk memberikan hal-hal yang diperlukan oleh masyarakat juga dalam rangka melaksanakan ketentuan undang-undang yang berlaku.

Menurut Barata (2004:11) proses pelayanan publik dipengaruhi oleh empat unsur vital, yaitu ;

- a) Penyedia Layanan, adalah pihak yang bertanggung jawab untuk menyediakan suatu layanan untuk penerima layanan.
- b) Penerima Layanan, adalah konsumen dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan.
- c) Jenis Layanan, adalah bentuk layanan yang disediakan oleh penyedia layanan untuk penerima layanan.
- d) Kepuasan Pelanggan, adalah tujuan utama dari dilaksanakannya pelayanan. Dan merupakan indikator yang menentukan kualitas pelayanan yang diberikan.

Secara singkat pelayanan publik bisa didefinisikan sebagai penyediaan layanan bagi masyarakat yang merupakan tanggung jawab instansi pemerintah yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat tersebut dan dilakukan dengan mengacu peraturan perundang-undangan.

1.6.5 Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan Yang ditulis Lewis dan Baums yang dikutip oleh Lena Ellitan dan Lina Anatan (2007:47) adalah Sebagai berikut: “Kualitas layanan merupakan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspektasi pelanggan, jadi kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian pelayanan tersebut membagi harapan pelanggan.” Dan Menurut Barata (2004, 205-273) dalam kualitas pelayanan harus memberikan pelayanan yang prima dimana Menurut Barata (2004, 205-273) terdapat tiga konsep yang harus dijalankan oleh pihak yang melayani dalam memberikan pelayanan yang prima yaitu :

1. Pelayanan prima berdasarkan konsep dan sikap (*attitude*) yaitu suatu layanan kepada pelanggan dengan menonjolkan sikap yang baik dan menarik antara lain melayani pelanggan dengan penampilan serasi, berpikiran positif dan dengan sikap menghargai pelanggan.
2. Pelayanan prima berdasarkan konsep perhatian (*attention*) yaitu suatu layanan kepada pelanggan
3. Pelayanan prima berdasarkan konsep tindakan (*Action*) yaitu serangkaian perbuatan nyata yang dilakukan untuk mewujudkan pemberian layanan yang terbaik bagi pelanggan.

Tiga konsep pelayanan tersebut dapat ditarik simpulan bahwa sikap (*attitude*) dan perhatian (*attention*) dalam melakukan pelayanan yang baik adalah dasar bagi

pemberi layanan memberikan pelayanan yang secara nyata akan terwujud menjadi suatu kesatuan bentuk pelayanan yang baik ketika melakukan berbagai tindakan (*action*) terbaik untuk melayani pelanggan. (Barata 2004, 205-273).

Menurut Parasuraman, *et. al.* (dalam Darwin, *et. al.*, 2014) mengungkapkan ada 22 faktor penentu service quality yang dirangkum ke dalam lima faktor dominan atau lebih dikenal dengan istilah SERVQUAL, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*.

1) *Tangible*.

Berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, staff dan bangunannya. Dimensi ini menggambarkan wujud secara fisik dan layanan yang akan diterima oleh konsumen. Contohnya seperti fasilitas kantor, kebersihan dan kenyamanan ruang yang digunakan untuk transaksi dan aksesibilitas transportasi serta kerapian penampilan karyawan.

2) *Reliability*.

Kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat. Dalam arti luas, keandalan berarti bahwa perusahaan memberikan janji-janjinya tentang penyediaan, penyelesaian masalah, dan harga.

3) *Responsiveness*.

Kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan ketepatan ketika berurusan dengan permintaan, pertanyaan, dan keluhan pelanggan.

4) *Assurance*.

Pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan. Dimensi ini mungkin akan sangat penting pada jasa layanan yang memerlukan tingkat kepercayaan cukup tinggi. Contohnya seperti di bank, asuransi, dan dokter.

5) *Emphaty*.

Kepedulian dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada pelanggan. Inti dari dimensi empati adalah menunjukkan kepada pelanggan melalui layanan yang diberikan bahwa pelanggan itu spesial, dan kebutuhan mereka dapat dimengerti dan dipenuhi. Dalam menjaga hubungan baik, tentu saja layanan yang diberikan oleh para karyawan harus dapat menunjukkan kepedulian mereka kepada pelanggan.

Menurut Kotler dan Keller (2016 : 284), mengemukakan terdapat lima indikator kualitas pelayanan antara lain:

- a. Reliabilitas (*reliability*): Kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- b. Daya tanggap (*responsiveness*): Keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.
- c. Jaminan (*assurance*): Mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko, atau keragu-raguan.

d. Empati (*empathy*): Meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.

e. Bukti fisik (*tangibles*): Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

Menurut Nugroho menjelaskan secara lengkap 10 kriteria pemilihan kualitas yang selalu digunakan konsumen sesuai temuan penelitian Parasuraman (Napitupulu dalam Wicaksana & Rachman, 2018), yakni:

- 1) Bukti fisik, merujuk pada penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan bahan-bahan komunikasi;
- 2) Reliabilitas: Kemampuan memberikan jasa yang dijanjikan secara akurat dan andal;
- 3) Daya tanggap: Kesiediaan untuk membantu para pelanggan dan menyampaikan jasa secara tepat;
- 4) Kompetensi: Penguasaan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan;
- 5) Kesopanan: Sikap santun, respek, perhatian dan keramahan para staf lini depan;
- 6) Kredibilitas: Sifat jujur dan dapat dipercaya;
- 7) Keamanan: Bebas dari bahaya, risiko, atau keragu-raguan;
- 8) Akses: Kemudahan untuk dihubungi dan ditemui;

9) Komunikasi: Memberikan informasi kepada para pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami serta selalu mendengarkan saran dan keluhan mereka;

10) Kemampuan memahami pelanggan: Berupaya untuk memahami pelanggan dan kebutuhan mereka.

Menurut Abbas Salim (1998) ada beberapa unsur penting yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan transportasi supaya dapat memberikan kepuasan kepada pengguna layanan, diantaranya

- 1) Keamanan
- 2) Ketepatan
- 3) Keteraturan
- 4) Kenyamanan
- 5) Kecepatan
- 6) Kesenangan
- 7) Kepuasan

Menurut Abbas Salim 7 pokok unsur tersebut merupakan hal yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan transportasi.

Menurut Ragin (2008) unsur yang digunakan dalam menilai kualitas pelayanan transportasi melalui beberapa indikator yang dirasakan penumpang diantaranya :

1. Keandalan/Fungsionalitas: Mengukur seberapa konsisten dan dapat diandalkan layanan transportasi.

2. Informasi: Ketersediaan dan kejelasan informasi yang diberikan kepada pengguna sangat mempengaruhi kepuasan perjalanan.
3. Kemudahan: Merujuk pada kemudahan pengguna dalam memahami prosedur dan mendapatkan bantuan.
4. Kenyamanan: Faktor-faktor yang mempengaruhi kenyamanan selama perjalanan, seperti tempat duduk, kebersihan, dan kondisi kendaraan.
5. Keamanan: Memastikan keselamatan pengguna saat menggunakan layanan transportasi.

Dimensi fungsi merujuk pada sejauh mana layanan memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Informasi mencakup penyediaan data yang akurat dan relevan untuk mendukung keputusan pengguna. Kemudahan menggambarkan kemudahan dalam mengakses dan menggunakan layanan, sedangkan kenyamanan berhubungan dengan pengalaman positif yang dirasakan pengguna selama menggunakan layanan. Terakhir, dimensi keamanan menekankan pentingnya perlindungan terhadap pengguna dari risiko yang mungkin timbul selama penggunaan layanan. Dengan memahami kelima dimensi ini, penyedia layanan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang ditawarkan kepada masyarakat. Dengan begitu penulis merasa teori ini tepat untuk digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan 5 aspek yang dapat berkontribusi.

1.6.6 Faktor yang Berkontribusi Kualitas Pelayanan

Dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan publik terdapat beberapa faktor- faktor yang berkontribusi kualitas pelayanan Mikrotrans Jaklingko dapat dilakukan dengan menggunakan faktor-faktor yang dapat mendukung dan menghambat pelayanan yang baik menurut Alber dan Zamke (1985) (dalam Dwiyanto, 2006:140) :

1. Faktor Sumber Daya Manusia mencakup ketersediaan, kompetensi, dan kapasitas individu yang terlibat dalam penyediaan layanan. Sumber daya manusia yang baik ditandai dengan kemampuan profesional, pemahaman terhadap tugas, dan etika kerja yang tinggi. Aspek ini meliputi pelatihan, motivasi, serta kemampuan dalam menangani masalah dan memberikan solusi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. SDM merupakan tulang punggung pelayanan yang efektif dan efisien.
2. Faktor strategi merujuk pada rencana dan kebijakan yang diterapkan untuk mencapai tujuan pelayanan yang baik. Strategi yang efektif harus didukung oleh visi dan misi organisasi yang jelas, implementasi kebijakan yang tepat, dan pendekatan yang responsif terhadap kebutuhan pengguna. Faktor ini juga mencakup pengambilan keputusan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan.
3. Faktor sistem mencakup prosedur, mekanisme, dan infrastruktur yang mendukung kelancaran pelayanan. Sistem yang baik harus memungkinkan koordinasi antarbagian, efisiensi operasional, serta kemampuan untuk

menyesuaikan diri dengan dinamika kebutuhan masyarakat. Sistem yang kurang efektif dapat menjadi penghambat dalam pelayanan yang berkualitas.

4. Faktor Pelanggan berkaitan dengan peran pelanggan sebagai penerima layanan. Pelanggan yang memiliki pemahaman dan kesadaran terhadap hak dan kewajiban mereka dapat memengaruhi kualitas pelayanan. Selain itu, komunikasi yang baik antara penyedia layanan dan pelanggan penting untuk menciptakan hubungan yang harmonis. Keluhan, saran, dan umpan balik dari pelanggan dapat menjadi masukan penting untuk peningkatan pelayanan.

Menurut Pine dan Gilmore (1999), faktor pendorong kualitas pelayanan, mencakup:

1. Kreativitas dan Inovasi: Kemampuan untuk memperkenalkan layanan baru yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
2. Penggunaan Teknologi: Implementasi teknologi yang memudahkan akses dan meningkatkan efisiensi layanan.

Menurut Christensen (1997), beberapa faktor penghambat kualitas pelayanan meliputi:

1. Birokrasi: Proses administratif yang panjang dan berbelit-belit dapat memperlambat layanan.
2. Kurangnya Pelatihan: Karyawan yang tidak mendapatkan pelatihan yang cukup akan kesulitan untuk memberikan layanan yang berkualitas.

3. Resistensi terhadap Perubahan: Keengganan untuk mengadopsi cara baru atau teknologi dapat menghambat peningkatan layanan.
4. Sumber Daya Terbatas: Kurangnya sumber daya baik dari segi finansial maupun manusia dapat mengurangi kualitas layanan.

Sedangkan menurut Parasuraman dalam Tjiptono dan Chandra (2016:150) kualitas pelayanan dapat diketahui menggunakan model gap yaitu model yang melihat kesenjangan yang terjadi dalam proses pelayanan. Komponen yang diamati kesenjangan dalam metode ini antara lain adalah :

1. Gap antara harapan pelanggan dan persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan.
2. Gap antara manajemen dan persepsi karyawan terhadap kualitas pelayanan.
3. Gap antara harapan karyawan dan persepsi mereka mengenai peran dan tanggung jawab karyawan.
4. Gap antara perancangan dan pelaksanaan pelayanan.
5. Gap antara persepsi karyawan tentang pelayanan yang diberikan dan persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan.

Menurut Tjiptono (2016:157), faktor yang dapat memengaruhi suatu layanan adalah layanan yang diharapkan dan layanan yang diterima. Apabila layanan yang diterima melampaui harapan, maka pelayanan tersebut dapat dikatakan baik karena

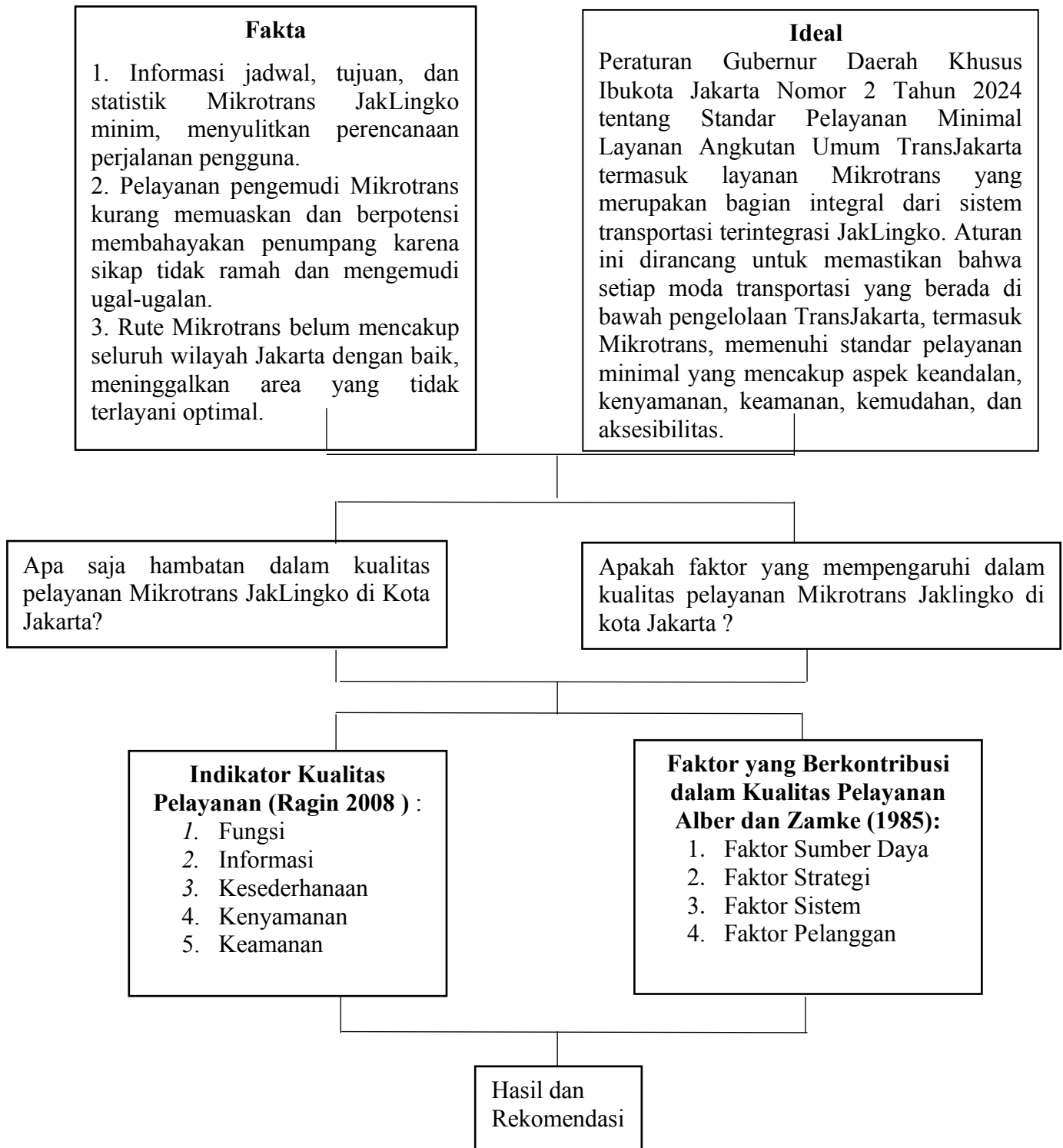
melebihi harapan. Oleh karena itu, agar kualitas pelayanan dapat dikatakan baik, pemerintah harus memenuhi harapan pelanggan.

Berdasarkan pendapat Christian Gronroos dalam Rolando (2018:56), terdapat empat faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan, yaitu:

1. Menjaga serta memerhatikan: Petugas menjaga dan memerhatikan kualitas layanan yang diberikan agar pelanggan puas.
2. Spontanitas: Petugas bersedia menyelesaikan masalah pelanggan dengan cepat.
3. Penyelesaian masalah: Petugas melaksanakan tugas sesuai standar yang berlaku.
4. Perbaikan: Terdapat petugas terlatih untuk menangani masalah jika terjadi hal yang tidak diinginkan.

Berdasarkan faktor-faktor tersebut, peneliti menggunakan indikator kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Alber dan Zamke (1985) dengan empat dimensi yaitu faktor sumber daya manusia, faktor strategi, faktor sistem, dan faktor pelanggan. Dimensi-dimensi ini dipilih karena sesuai dengan masalah penelitian yang dijabarkan pada latar belakang penelitian.

1.6.7 Kerangka Pemikiran Teoritis



1.7 Operasional Konsep

1.7.1 Kualitas Pelayanan Mikrotrans Jaklingko di Kota DKI Jakarta :

Dalam penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Transportasi Umum Mikrotrans Jaklingko di Kota Jakarta, operasionalisasi konsep dari teori Ragin (2008) menggunakan konsep yang dilakukan dengan langkah-langkah berikut:

1. Fungsi Sistem Transportasi Jak-Lingko dalam Memenuhi Kebutuhan Pengguna

Fungsi mengacu pada kemampuan sistem transportasi untuk memenuhi kebutuhan pengguna secara efisien. Indikator untuk menilai fungsi Jaklingko meliputi:

- a) Memastikan kepuasan pengguna
- b) Mampu menyesuaikan dengan kebutuhan pengguna

2. Informasi dalam Kualitas Pelayanan Mikrotrans Jaklingko

Informasi mengacu pada ketersediaan dan akurasi data yang penting bagi pengguna. Indikator untuk menilai kualitas informasi Jaklingko meliputi:

- a) Menyediakan informasi tepat mengenai jadwal keberangkatan dan kedatangan untuk perencanaan perjalanan yang lebih baik

- b) Memastikan informasi tentang rute dan tarif mudah diakses melalui aplikasi dan saluran komunikasi lainnya

3. Kemudahan dalam Transaksi Layanan Mikrotrans Jaklingko

Kemudahan mengacu pada sejauh mana pengguna dapat mengakses dan menggunakan layanan. Indikator untuk menilai kemudahan Jaklingko meliputi:

- a) Menyediakan metode pembayaran yang sederhana dan cepat, sehingga pengguna dapat melakukan transaksi tanpa kesulitan.

4. Kenyamanan dalam Menciptakan Pengalaman Positif di Mikrotrans Jaklingko

Kenyamanan mengacu pada pengalaman menyenangkan pengguna saat menggunakan layanan. Indikator penting untuk menilai kenyamanan Jaklingko meliputi:

- a) Kendaraan harus dalam kondisi baik, bersih, dan terawat untuk meningkatkan pengalaman perjalanan
- b) Pengemudi yang ramah dan profesional dapat menciptakan suasana yang nyaman dan menyenangkan bagi penumpang

5. Keamanan dalam Menjamin Perlindungan Penumpang di Layanan Mikrotrans Jaklingko

Keamanan mengacu pada perlindungan dan rasa aman yang dirasakan pengguna selama menggunakan layanan. Indikator penting untuk menilai keamanan Jaklingko meliputi:

- a) Penerapan Prosedur Keselamatan yang Ketat untuk Perlindungan Penumpang
- b) Pemanfaatan Sistem Pemantauan dan Teknologi GPS untuk Keamanan Perjalanan

1.7.2 Faktor yang Berkontribusi Kualitas Pelayanan Mikrotrans Jaklingko di kota Jakarta

Faktor-faktor yang pendorong dan penghambat kualitas pelayanan Mikrotrans Jaklingko dapat dilihat dari beberapa faktor sebagai berikut:

1. Faktor Sumber Daya Manusia

Faktor ini mencakup kualitas, kompetensi, dan kinerja para karyawan yang terlibat dalam pelayanan. Hal ini dapat diketahui dari beberapa faktor dibawah ini :

- a. Pelatihan Keterampilan bagi Pengemudi
- b. Sikap dan Etika Kerja Pengemudi

2. Faktor Strategi

Faktor ini melibatkan perencanaan dan penerapan strategi yang tepat untuk mencapai tujuan pelayanan yang berkualitas. Termasuk visi dan misi yang jelas, target layanan, kebijakan perusahaan, serta program peningkatan kualitas yang berkelanjutan. Strategi yang baik harus fokus pada pemenuhan harapan dan kebutuhan pelanggan. Hal ini dapat diketahui dari beberapa faktor dibawah ini :

- a. Monitoring penerapan SOP dan evaluasi kinerja operasional secara berkala
- b. Adanya Intergrasi Mikrotrans Jak-Lingko dengan Moda Transportasi lain

3. Faktor Sistem

Efisiensi dan efektivitas dari sistem dan proses operasional, termasuk teknologi yang mendukung pelayanan, otomatisasi, dan integrasi sistem. Prosedur yang jelas dan sistem yang handal memastikan pelayanan yang konsisten dan cepat. Hal ini dapat diketahui dari beberapa faktor dibawah ini :

- a. Menyesuaikan Jam Operasional Pelayanan untuk Memenuhi Kebutuhan Pengguna di Saat Jam Sibuk

- b. Standar pemeliharaan dan kebersihan kendaraan untuk memberikan kenyamanan dan keamanan kepada penumpang

4. Faktor Pelanggan

Pelanggan adalah pusat dari setiap pelayanan. Memahami dan memenuhi kebutuhan pelanggan adalah kunci untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan serta menciptakan pengalaman pelanggan yang positif. Hal ini dapat diketahui dari beberapa faktor dibawah ini :

- a. Survei kepuasan pelanggan secara berkala

1.8 Argumen Penelitian

Kualitas pelayanan transportasi publik, termasuk Mikrotrans JakLingko, memegang peranan penting dalam mendukung mobilitas masyarakat urban seperti Jakarta. Namun, meskipun Mikrotrans dirancang sebagai bagian dari sistem transportasi terintegrasi yang mengacu pada Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 2 Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan Minimal Layanan Angkutan Umum TransJakarta, berbagai kendala masih ditemukan dalam pelaksanaannya. Hambatan-hambatan ini tidak hanya memengaruhi efisiensi operasional tetapi juga kepuasan pengguna.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini berargumen bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan Mikrotrans JakLingko, diperlukan identifikasi mendalam mengenai kendala-kendala yang ada, baik dari aspek operasional, teknis, maupun manajemen.

Dengan memahami hambatan-hambatan ini, langkah strategis dan berbasis data dapat diambil untuk memperbaiki kualitas layanan, meningkatkan kepuasan pengguna, serta mendukung sistem transportasi publik yang berkelanjutan di Jakarta.

1.9 Metode Penelitian

Penelitian kualitatif digunakan sebagai metode dasar penelitian ini. Sesuai dengan definisi ahli yaitu Lichtman (2006), penelitian kualitatif adalah metode yang digunakan oleh penulis untuk mengetahui suatu peristiwa dengan mengumpulkan, mengorganisasikan, dan menginterpretasikan informasi dari kata-kata atau gambar. Lebih dari itu, penelitian kualitatif biasanya juga melibatkan wawancara dan pengamatan manusia di lapangan untuk mengetahui suatu fenomena (Lichtman, 2006:22). Penelitian ini ditunjang dengan metode penelitian secara kualitatif dikarenakan argumen, data, dan informasi yang akan disajikan dapat dianalisis lebih dalam dan lebih analitik. Serta penelitian ini dapat dituliskan secara naratif dan alatik dengan baik melalui gabungan dari deskripsi terkait argumen, data, dan informasi yang diolah. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan pemahaman secara naratif terkait data yang sudah diolah dan diuji kredibilitasnya tentang Kualitas pelayanan Transportasi Umum Jak – Lingko.

1.9.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan tipe deskriptif analitik. Di mana penelitian ini memiliki tujuan utama yaitu untuk menggambarkan suatu karakteristik fenomena secara detail dan komprehensif yang merupakan aspek deskriptif. Sedangkan aspek

analitik untuk menganalisis komponen-komponen yang ada dalam fenomena tersebut. (Maxwell, 2013)

Penulisan laporan dalam penelitian ini bersifat objektif, berdasarkan data yang diperoleh di lapangan. Penelitian ini menggambarkan suatu gejala, kondisi, dan sifat situasi apa adanya, tanpa adanya manipulasi saat penelitian lapangan dilakukan. Penelitian ini menganalisis kualitas pelayanan Mikrotrans Jaklingko di kota Jakarta.

1.9.2 Situs Penelitian

Situs penelitian merupakan tempat dimana peneliti menangkap keadaan yang sebenarnya terjadi pada suatu objek untuk memperoleh data dan informasi. Penelitian ini mengambil lokasi di Daerah Jakarta termasuk daerah Jakarta Utara, Jakarta Pusat, Jakarta Timur, Jakarta Barat, dan Jakarta Selatan untuk mencari data mengenai bagaimana pelayanan Mikrotrans Jaklingko dan kantor Jaklingko Indonesia. Penelitian ini diharapkan mampu untuk memberikan informasi data sekunder secara transparan sehingga dapat dipertanggungjawabkan dengan baik

1.9.3 Subjek Penelitian

Penelitian ini akan berfokus pada individu atau kelompok yang diharapkan dapat memberikan informasi untuk mendukung penelitian. *Accidental sampling*, juga dikenal sebagai *convenience sampling*, adalah teknik pengambilan sampel nonprobabilitas di mana peneliti memilih partisipan karena mereka mudah diakses dan bersedia berpartisipasi (Etikan et al., 2016). Menurut Patton (2015), *accidental*

sampling adalah mendapatkan informasi dari orang-orang yang tersedia dan bersedia pada saat itu. Teknik ini sering digunakan ketika peneliti ingin mendapatkan informasi dengan cepat dan biaya yang rendah. *Accidental sampling* memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data dari partisipan yang mudah ditemui, tanpa perlu melakukan perencanaan atau pemilihan sampel yang kompleks (Jager et al., 2017). Subjek penelitian yang digunakan adalah pengemudi Mikrotrans dan masyarakat yang sering menggunakan transportasi umum Mikrotrans Jaklingko dari berbagai kalangan di kota DKI Jakarta.

Tabel 1. 2 Tabel Informan Wawancara

Nama Informan	Keterangan
Informan 1	Pengemudi Mikrotrans Jakarta Barat
Informan 2	Pengemudi Mikrotrans Jakarta Timur
Informan 3	Pengemudi Mikrotrans Jakarta Utara
Informan 4	Pengemudi Mikrotrans Jakarta Pusat
Informan 5	Pengemudi Mikrotrans Jakarta Selatan
Informan 6	Pengguna Mikrotrans Jakarta Barat
Informan 7	Pengguna Mikrotrans Jakarta Timur
Informan 8	Pengguna Mikrotrans Jakarta Utara
Informan 9	Pengguna Mikrotrans Jakarta Pusat
Informan 10	Pengguna Mikrotrans Jakarta Selatan

1.9.4 Jenis Data

Terdapat dua jenis data digunakan untuk menunjang penelitian ini. Pertama, penelitian ini menggunakan data primer. Data primer memiliki definisi sebagai data yang dapat dianalisis langsung dari subjek penelitian, baik secara lisan maupun tertulis. Dengan data primer inilah informasi yang diperoleh secara jelas dan terstruktur serta dapat mendukung pokok-pokok penelitian. Kedua, data sekunder juga akan digunakan dalam penelitian ini. Data sekunder adalah data yang dapat dianalisis secara langsung, tidak langsung, lisan ataupun tertulis melalui dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pemerintah ataupun negara. Penggunaan data sekunder ini akan memudahkan penulis melakukan penelitian ilmiah sebelumnya untuk dijadikan sumber referensi. Oleh karena itu, data primer dan sekunder dapat memperkaya dan memberikan hasil analisis yang spesifik dalam data penelitian ini.

1.9.5 Sumber Data

Menurut Nawawi (1993), sumber data adalah tempat dari mana data dapat diperoleh atau dikumpulkan. Sumber data dapat berupa orang, benda, atau fenomena yang diamati dan diukur oleh peneliti. Dalam pengumpulan data, Nawawi membagi sumber data menjadi dua kategori utama:

1. **Data Primer:** Data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari responden atau objek penelitian. Metode pengumpulan data primer bisa berupa wawancara, kuesioner, atau observasi langsung.

2. **Data Sekunder:** Data yang telah dikumpulkan oleh pihak lain dan biasanya tersedia dalam bentuk dokumen, laporan, buku, jurnal, atau publikasi lainnya. Data sekunder digunakan untuk melengkapi data primer atau digunakan ketika data primer tidak dapat diperoleh secara langsung.

1.9.6 Teknik Pengumpulan

Ada dua metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini: studi kepustakaan (*desk research*) dan wawancara. Studi kepustakaan digunakan sebagai dasar penelitian ini. Studi meja, juga disebut studi meja, adalah teknik pengumpulan data yang menggunakan bantuan material perpustakaan untuk mengumpulkan sejumlah data dan informasi (Lexy J, 2017:82). Penelitian ini akan menggunakan sumber keperpustakaan, arsip, dan internet. Selain itu, penelitian ini memiliki kemampuan untuk memberikan analisis bebas dalam menggali data sekunder yang tersedia. Dengan data sekunder yang tersedia, penelitian ini dapat menggunakan literatur dan data yang teruji kevaliditasannya. Oleh karena itu, penelitian ini dapat membandingkan dan mempelajari semua sumber kepustakaan yang tersedia melalui teknik pengumpulan data yang dikenal sebagai *studi desk*.

1.9.7 Analisis dan Interpretasi Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data secara naratif. Data naratif berupa Standar Layanan Minimal Layanan Angkutan Umum Transjakarta akan menjadi sumber data utama untuk menganalisis dan menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini. Teknis analisis data naratif merupakan suatu metode pendekatan yang

diambil untuk mewawancarai data yang berkaitan dengan pemahaman bagaimana dan mengapa orang berbicara tentang kehidupan mereka sebagai sebuah cerita atau rangkaian cerita. Ini pasti termasuk masalah identitas dan interaksi antara narator dan penonton (Gilbert, 2008). Data naratif seperti cerita, wawancara, laporan resmi atau teks-teks yang dapat digunakan dalam mengumpulkan data yang berkaitan dengan Kualitas pelayanan transportasi umum mikrotrans di Jakarta

Interpretasi data secara kualitatif proses analisis dan pemaknaan terhadap data yang terkumpul menggunakan pendekatan kualitatif. Metode kualitatif meliputi, misalnya, wawancara mendalam, observasi partisipan, studi kasus atau analisis teks naratif. Tujuan interpretasi data kualitatif adalah untuk mendapatkan pemahaman yang menyeluruh tentang fenomena yang dipelajari, untuk mengidentifikasi pola, wawasan dan tema yang muncul dari materi, serta untuk memberikan pemahaman yang lebih luas dan kontekstual. (Creswell, 2013). Analisis yang mendukung penerapan teori Kualitas Pelayanan akan memberikan pandangan yang belum ada atau baru dalam penelitian ini dan memberikan data-data baru yang sudah di analisis.

1.9.8 Kualitas Data

Penelitian kualitatif harus dilakukan sesuai dengan standar kredibilitas yang dilakukan agar penelitian dapat menghasilkan tingkat keakuratan data dan kepercayaan yang tinggi. Menurut Creswell dan Miller (2013), validitas data mengacu pada keputusan apakah hasil penelitian akurat baik dari sudut pandang peneliti, informan, atau para pembaca. Zuchri, A (2021) mengemukakan bahwa dalam pengujian

kredibilitas, triangulasi diartikan sebagai proses meninjau data yang berasal dari berbagai sumber melalui berbagai macam cara. Triangulasi memiliki tiga jenis teknik, yaitu:

1. Triangulasi Sumber

Berfungsi sebagai alat uji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara memeriksa data yang telah diperoleh dari sumber-sumber yang ditentukan.

2. Triangulasi Teknik

Berfungsi untuk menguji kredibilitas data dengan mencocokkan data dengan sumber yang sama namun dengan teknik berbeda. Contohnya seperti mencocokkan hasil wawancara dengan data hasil dokumentasi dan observasi.

3. Triangulasi Waktu

Berfungsi untuk menguji keaslian data melalui wawancara, observasi, dokumentasi, serta observasi di waktu dan situasi yang berbeda.

Penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dan teknis untuk melakukan validitas data. Informasi serta data yang sudah diperoleh peneliti dari informan kemudian akan diocokkan antara satu narasumber dengan narasumber lainnya. Setelah itu, hasil dari proses tersebut menjadi acuan peneliti untuk menarik kesimpulan.