

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu peran penting yang harus dilakukan oleh pemerintah sebagai penyedia layanan bagi masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang baik menjadi indikator keberhasilan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat. Tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang berkualitas terus meningkat seiring dengan perkembangan zaman. Masyarakat mengharapkan pelayanan publik yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Oleh karena itu, pemerintah harus senantiasa berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publiknya. Namun, masih banyak permasalahan umum yang sering terjadi dalam pelayanan publik, seperti prosedur yang berbelit-belit, kurangnya sarana dan prasarana, rendahnya kompetensi SDM, serta minimnya monitoring dan evaluasi. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, dibutuhkan upaya perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, melalui penerapan standar pelayanan minimum, pemanfaatan teknologi informasi, peningkatan kompetensi SDM, serta pelibatan masyarakat. Dengan pelayanan publik yang berkualitas, diharapkan dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, serta mendukung terciptanya good governance dan pembangunan yang berkelanjutan.

Meskipun pelayanan publik memiliki peran penting, di Indonesia, banyak pelayanan public yang belum berjalan dengan baik. Pelaksanaan pelayanan publik oleh pemerintah sering kali belum mencapai standar profesionalisme, efektivitas,

dan efisiensi yang diharapkan. Keluhan dan pengaduan masyarakat mencerminkan kinerja pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik yang masih harus ditingkatkan. Dalam konteks ASEAN, Indonesia masih tertinggal dibandingkan negara-negara lain seperti Malaysia, Thailand, dan Vietnam dalam hal pelayanan publik. Singapura adalah negara yang memiliki kinerja paling maju dalam hal pelayanan publik di tingkat ASEAN. Menurut laporan World Bank tahun 2011, Indonesia berada di peringkat 129 dari 150 negara dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik.

Salah satu aspek pelayanan publik yang dijalankan oleh pemerintah adalah angkutan umum. Awalnya, pembangunan transportasi umum di Indonesia bertujuan untuk mendukung pertumbuhan ekonomi, pengembangan wilayah, dan persatuan NKRI. Namun, dalam kenyataannya, pelayanan transportasi umum di Indonesia belum sesuai dengan harapan. Berbagai masalah seperti buruknya pelayanan, kecelakaan, kemacetan, kriminalitas, dan fasilitas umum yang rusak menjadi permasalahan yang umum terjadi. Sistem transportasi di Jakarta. Sebagai contoh, semakin kacau dengan kapasitas angkutan umum yang tidak mencukupi untuk mobilitas penduduk yang tinggi. Kendaraan umum yang ada di kota-kota besar di Indonesia sering kali berukuran kecil dan tidak memadai untuk jumlah pengguna yang banyak.

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta telah melakukan sejumlah langkah untuk mengatasi masalah transportasi di ibu kota. Pada tahun 60-an, Jakarta mengalami masalah transportasi akibat infrastruktur jalan yang minim, peningkatan jumlah kendaraan pribadi, keterbatasan tempat parkir, dan kurangnya ketaatan berlalu

lintas. Salah satu tindakan yang diambil oleh pemerintah adalah melarang operasi becak di ibu kota sebagai upaya mengatasi masalah tersebut. Namun, tantangan transportasi di DKI Jakarta masih belum terselesaikan dengan tuntas. Akhirnya, pemerintah memulai proyek pembangunan jalan tol dan jalan layang untuk mengurangi kemacetan di kota. Sayangnya, upaya ini belum dimbangi dengan pengembangan transportasi umum yang memadai. Sehingga orang tetap lebih cenderung menggunakan kendaraan pribadi dalam perjalanan sehari-hari.

Di Indonesia, transportasi publik cenderung lebih difokuskan pada kepentingan bisnis daripada kepentingan umum. Hal ini terlihat dari rendahnya perhatian terhadap aspek keselamatan masyarakat dalam transportasi publik. Tingginya angka kecelakaan dalam sektor transportasi publik adalah akibat dari ketidakdisiplinan pengemudi yang sering kali melanggar aturan lalu lintas. Penyebab lainnya adalah pemberian izin trayek yang terlalu mudah, yang sering dimanfaatkan oleh pejabat untuk keuntungan pribadi. Meskipun demikian, pemberian izin ini juga menciptakan lapangan pekerjaan baru.

Transportasi merupakan salah satu sektor yang vital bagi kehidupan manusia. Ketersediaan sistem transportasi yang baik akan sangat menunjang mobilitas, konektivitas, dan aksesibilitas bagi masyarakat. Berbagai moda transportasi, baik darat, laut, maupun udara, saling terintegrasi membentuk jaringan transportasi yang menghubungkan berbagai wilayah dan pusat aktivitas ekonomi, sosial, dan budaya. Namun, perkembangan transportasi juga membawa berbagai tantangan, seperti kemacetan lalu lintas, polusi udara, kecelakaan, serta dampak lingkungan yang buruk. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, dibutuhkan

perencanaan dan pengelolaan transportasi yang komprehensif dan berkelanjutan. Upaya-upaya yang dapat dilakukan antara lain pengembangan infrastruktur transportasi yang memadai, penggunaan teknologi dan inovasi dalam sistem transportasi, peningkatan konektivitas antar moda transportasi, serta penerapan kebijakan dan regulasi yang mendorong penggunaan transportasi yang lebih ramah lingkungan. Selain itu, partisipasi dan kesadaran masyarakat juga sangat penting dalam mewujudkan sistem transportasi yang efektif, efisien, dan berkelanjutan. Dengan pengelolaan transportasi yang baik, diharapkan dapat meningkatkan mobilitas dan kualitas hidup masyarakat, serta mendukung pertumbuhan ekonomi dan pembangunan yang berkelanjutan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 tahun 2009 menyebutkan bahwa lalu lintas dan angkutan public mempunyai peran yang strategis didalam mendukung Pembangunan nasional sebagai bagian dari memajukan kesejahteraan umum. Sistem transportasi nasional yang dikembangkan guna mewujudkan keamanan, keselamatan, ketertiban, dan kelancaran berlalu lintas. Angkutan publik sangat mendukung dalam Pembangunan ekonomi dan Pembangunan suatu wilayah. Ditinjau dari konteks sektor transportasi darat, peranan transportasi darat memiliki peran yang penting dan vital terutama untuk aksesibilitas Masyarakat di dalamnya. Kondisi social di suatu wilayah memiliki pengaruh terhadap kinerja transportasi yang terdapat di wilayah tersebut. Tingkat kepadatan di daerah perkotaan sangat berpengaruh terhadap kemampuan transportasi transportasi yang melayani kebutuhan Masyarakat berdasarkan Ndraha (1997:60), dimana produk-produk yang dibutuhkan oleh Masyarakat berkisar pada

barang modal dan barang pakai sampai pada jasa pasar dan jasa public dan layanan civil, dimaksudkan untuk melindungi dan memenuhi kepentingan masyarakat.

Peran transportasi dalam pengembangan ekonomi sangat signifikan, namun untuk mencapai keberlanjutan dalam angkutan umum diperlukan perhatian serius. Angkutan adalah elemen penting dalam perekonomian karena terkait dengan distribusi barang, jasa, dan tenaga kerja, serta menjadi inti dari aktivitas ekonomi di kota. Berbagai jenis angkutan umum dengan karakteristik dan tingkat pelayanan yang beragam memengaruhi perkembangan sistem angkutan umum kota. Idealnya, sistem ini harus memberikan kenyamanan dan keamanan sehingga dapat bersaing dengan kendaraan pribadi.

Sebagai ibu kota dan kota terbesar di Indonesia, Jakarta mengalami tingkat lalu lintas dan aktivitas yang tinggi, terutama selama jam-jam sibuk di pagi dan sore hari. Ini sering menyebabkan kemacetan. Selain itu, banyak kendaraan umum yang mengangkut penumpang melebihi kapasitas yang seharusnya diizinkan. Oleh karena itu, diperlukan layanan transportasi yang memadai dalam hal jumlah dan kualitasnya.

Salah satu permasalahan utama dalam sistem angkutan umum di DKI Jakarta adalah kualitas pelayanannya yang buruk. Ini termasuk masalah keamanan, kenyamanan, keandalan, aksesibilitas, dan efisiensi. Dengan diperkenalkannya sistem Busway, sebagian besar dari masalah ini telah mulai teratasi. Sekitar 70% dari masalah lingkungan utama, yaitu polusi udara, berasal dari angkutan umum, sementara 30% sisanya berasal dari sektor industri dan lainnya.

Kekhawatiran tentang persaingan antarmoda angkutan umum dalam melayani penumpang antara layanan transportasi berbasis rel (MRT, LRT, dan CommuterLine) dengan TransJakarta telah bergeser menjadi fokus pada kolaborasi dan integrasi layanan angkutan umum guna saling mendukung. Semua angkutan umum di bawah Pemerintah Provinsi DKI Jakarta harus bekerja sama agar mencapai target bersama, yaitu mencapai 60% perjalanan di Jakarta yang menggunakan angkutan umum. Integrasi antara layanan MRT, LRT, CommuterLine, dan TransJakarta harus mencakup aspek integrasi fisik, sistem pembayaran dan tarif, serta koordinasi dalam sistem operasi (ITDP, 2019).

Selain menyediakan alternatif angkutan umum untuk mengurangi kemacetan, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta juga telah mengadopsi sistem ganjil-genap pada waktu dan hari tertentu untuk mendorong masyarakat beralih ke angkutan umum. Upaya juga telah dilakukan untuk memperbaiki sarana dan prasarana angkutan umum agar menciptakan layanan yang aman, berkualitas, bersih, dan nyaman. Oleh karena itu, penelitian tentang "Implementasi Kebijakan Transportasi Umum di DKI Jakarta" diperlukan untuk memahami proporsi integrasi layanan LRT, MRT, dan Trans Jakarta serta mengukur dampak penerapan kebijakan angkutan umum dari faktor internal dan eksternal.

Jakarta, ibu kota Indonesia, memiliki populasi sekitar 11 juta jiwa pada akhir 2019. Diperkirakan lebih dari 4,5 juta penduduk dari wilayah sekitar Jakarta melakukan perjalanan ke dan dari kota setiap hari kerja. Pada 2017, Jakarta menduduki peringkat ke-4 kota termacet di dunia menurut Tom-Tom Index, kemudian turun ke peringkat 7 pada 2018, dan peringkat 10 pada 2019.

Kapasitas jalan yang terbatas menyebabkan pergerakan kendaraan tidak lancar. Dari 2015-2019, pertumbuhan kendaraan bermotor di Jakarta sebesar 9,3%, jauh melampaui pertumbuhan infrastruktur yang hanya 0,1%. Studi SITRAMP JICA/Bappenas memproyeksikan jika tidak ada perbaikan sistem transportasi di Jakarta sampai 2020, kerugian ekonomi bisa mencapai Rp 100 triliun.

Berbagai upaya seperti bus Transjakarta, pembatasan kendaraan, dan penjadwalan ganjil-genap tampaknya belum efektif mengatasi kemacetan. Masyarakat sangat mengharapkan proyek MRT (Mass Rapid Transit) Jakarta sebagai solusi kemacetan. MRT menyediakan fasilitas seperti eskalator, elevator, ruang tunggu, layanan konsumen, penjualan tiket, dan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. MRT menawarkan kenyamanan, keamanan, kepastian jadwal, dan ketepatan waktu perjalanan, bahkan akses sinyal saat di bawah tanah.

Jakarta adalah kota padat penduduk dengan mobilitas tinggi, sehingga membutuhkan sarana transportasi yang dapat mengatasi permasalahan ibu kota. Transportasi massal seperti MRT merupakan alternatif solusi yang perlu diatur dengan terstruktur dan terpadu agar mudah diakses, serta memperhatikan keamanan dan kenyamanan.

MRT telah membawa perubahan positif dalam transportasi dengan sistem operasional yang baik dan SDM berkualitas untuk menghasilkan layanan transportasi berkualitas. Inovasi telah dilakukan untuk mengubah pandangan masyarakat yang dulu enggan menggunakan transportasi umum karena fasilitas

yang buruk seperti jadwal tidak teratur, keterlambatan, dan kelebihan muatan penumpang.

MRT menjawab tantangan pemerintah dalam transportasi umum dengan menyediakan keamanan, seperti petugas yang memeriksa barang bawaan dan metal detektor sebelum masuk stasiun. Kenyamanan juga diutamakan dengan pelayanan maksimal, pemahaman penggunaan tiket dan rute, serta fasilitas seperti kios makanan, tempat ibadah, dan toilet yang terawat.

Keberhasilan MRT dalam membangun sistem transportasi massal yang aman, nyaman, dan terjangkau dapat menjadi contoh bagi pihak lain. Desain futuristik juga menarik minat masyarakat untuk berfoto di stasiun dan kereta untuk dibagikan di media sosial. Di era digital, MRT hadir dengan website yang memudahkan pengguna mendapatkan informasi rute, jadwal, tarif, metode pembayaran, dan tampilan yang user-friendly. Inovasi ini diharapkan terus berkembang menjadi lebih modern dan futuristik.

Pada Desember 2022, jumlah pengguna layanan MRT Jakarta tercatat sebanyak 2.401.608 orang. Angka ini menunjukkan rata-rata harian sekitar 77.471 orang menggunakan MRT Jakarta dengan total 8.143 perjalanan kereta. Ketepatan waktu tempuh, kedatangan, dan pemberhentian mencapai 100 persen. Jumlah pengguna ini mengalami peningkatan sekitar 246.989 orang dibandingkan bulan sebelumnya yang tercatat 2.154.619 orang dengan rata-rata harian 71.827 orang. Peningkatan jumlah pengguna ini mencerminkan kepercayaan masyarakat yang tinggi terhadap layanan MRT Jakarta

Dalam upaya meningkatkan jumlah pengguna, PT MRT Jakarta (Perseroda) menjalin kerjasama dengan berbagai pihak, terutama dari sektor pariwisata seperti kuliner, aktivitas wisata, pusat perbelanjaan, kesehatan, pendidikan, serta menawarkan promo tiket di sejumlah tempat wisata. Kolaborasi dengan operator transportasi publik pengumpan (feeder) seperti PPD, Tebengan, Gojek, Grab, Transjakarta, dan Swoop juga mendorong peningkatan jumlah pengguna. Keberadaan angkutan pengumpan ini tidak hanya berdampak pada kenaikan jumlah pengguna, tetapi juga mendorong budaya berbagi kendaraan (ride sharing). Secara angka, operator pengumpan menyumbang sekitar 13 persen dari total pengguna MRT Jakarta.

Pada awal 2022, PT MRT Jakarta (Perseroda) menargetkan rata-rata harian pengguna mencapai 40 ribu orang sepanjang tahun 2022. Pada akhir tahun, target ini terlampaui hingga menjadi 50 ribu orang per hari. PT MRT Jakarta (Perseroda) mengapresiasi kepercayaan masyarakat terhadap layanan MRT Jakarta dan mitra-mitra pengumpannya sehingga semakin banyak orang yang menggunakan MRT Jakarta dalam mobilitas sehari-hari.

Sebagai bagian dari inovasi dan mengikuti tren digital, pengguna MRT Jakarta dapat menggunakan aplikasi MRT Jakarta di ponsel untuk membeli tiket, menggunakan poin penggunaan untuk promo, menonton film, dan bermain gim ponsel. Fitur gaya hidup ini bertujuan untuk memberikan pengalaman lengkap kepada pelanggan saat menggunakan layanan MRT Jakarta.

Pada awal tahun 2024, jumlah pengguna MRT Jakarta melampaui 100 ribu orang per hari. Khususnya di bulan Januari, tercatat rata-rata 102.041 orang per hari menggunakan layanan ini, dengan total 3.163.357 pengguna sepanjang bulan tersebut. Ketepatan waktu tempuh, kedatangan, dan pemberhentian kereta tetap konsisten mencapai 99,9 persen. Pada hari kerja Senin-Jumat, rata-rata 116.340 orang menggunakan MRT Jakarta, sementara pada akhir pekan sekitar 67.087 orang. Hal ini menunjukkan bahwa MRT Jakarta telah dimanfaatkan masyarakat untuk aktivitas berangkat dan pulang kerja.

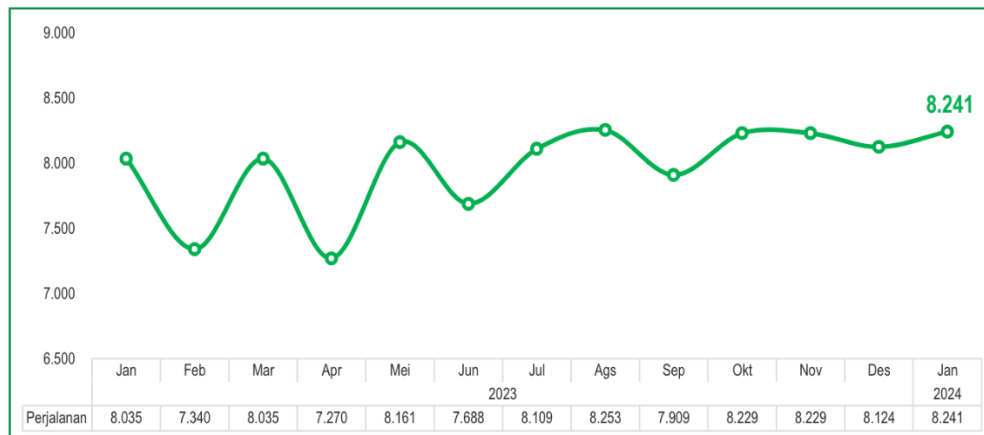
Jumlah pengguna ini mengalami peningkatan sekitar 114.795 orang dibandingkan bulan sebelumnya yang tercatat 3.048.562 pengguna dengan rata-rata 98.341 orang per hari. Kenaikan jumlah pengguna ini secara konsisten mencerminkan kepercayaan masyarakat yang tinggi terhadap layanan MRT Jakarta.

Untuk meningkatkan jumlah pengguna, PT MRT Jakarta (Perseroda) menjalin kerjasama dengan berbagai pihak, terutama industri pariwisata seperti kuliner, aktivitas wisata, pusat perbelanjaan, kesehatan, pendidikan, serta menawarkan promo tiket di objek wisata. Kolaborasi dengan operator transportasi publik pengumpan (feeder) juga mendorong peningkatan jumlah pengguna, termasuk layanan pengumpan dari kawasan hunian langsung ke stasiun terdekat. Terbaru, PT MRT Jakarta bekerjasama dengan Damri untuk menyediakan layanan pengumpan dari PIK 2 menuju Stasiun Blok M BCA. Kehadiran angkutan pengumpan ini tidak hanya meningkatkan jumlah pengguna, tetapi juga mendorong budaya berbagi kendaraan (ride sharing). Secara angka, operator pengumpan menyumbang sekitar 23 persen dari total pengguna MRT Jakarta.

Sejak Mei 2023, waktu operasional MRT Jakarta pada akhir pekan diperpanjang menjadi pukul 05.00-24.00 sebagai dukungan untuk aktivitas masyarakat di sepanjang jalur MRT. Pada 2023, jumlah pengguna MRT Jakarta mencapai 91 ribu orang per hari, melampaui target 70 ribu orang per hari. Untuk 2024, PT MRT Jakarta menargetkan 92 ribu pengguna per hari pada akhir tahun. Mereka mengapresiasi kepercayaan masyarakat dan kerjasama dengan mitra pengumpan sehingga semakin banyak yang menggunakan MRT Jakarta.

Sebagai bagian dari inovasi digital, pengguna dapat menggunakan aplikasi MRT Jakarta di ponsel untuk membeli tiket, menukarkan poin dengan promo, menonton film, dan bermain gim. Fitur gaya hidup ini bertujuan memberikan pengalaman lengkap bagi pelanggan. Pembelian tiket rombongan (maksimal 5 tiket per akun) melalui aplikasi Android juga dapat dilakukan. Selain itu, tersedia mesin top up uang elektronik keluaran bank di setiap stasiun.

Total perjalanan Mass Rapid Transit (MRT) Jakarta pada Januari 2024 mencapai 8.241 perjalanan. Jumlah perjalanan MRT Jakarta Januari 2024 meningkat 1,44 persen dibandingkan dengan kondisi Desember 2023 (month-to-month) yang mencapai 8.124 perjalanan. Jika dibandingkan dengan bulan yang sama tahun 2023 (year-on-year), jumlah perjalanan MRT Jakarta meningkat sebesar 2,56 persen atau meningkat 206 perjalanan, dengan jumlah perjalanan MRT pada Januari 2023 yang mencapai 8.035 perjalanan.



Gambar 1.1 Perkembangan Jumlah Perjalanan Mass Rapid Transit (MRT) Jakarta, 2023-2024 (Sumber Berita Resmi Statistik BPS 2024)

Sementara itu, jumlah penumpang MRT Jakarta pada Januari 2024 mencapai 3.143.854 orang. Jumlah penumpang MRT Jakarta 2024 meningkat 3,54 persen atau meningkat 107.496 orang dibandingkan kondisi Desember 2023 (month-to-month) yang mencapai 3.036.358 orang. Jumlah penumpang MRT Jakarta meningkat 23,76 persen jika dibandingkan bulan yang sama tahun 2023 (year-on-year), dari 2.540.315 orang (Januari 2023) menjadi 3.143.854 orang (Januari 2024).

Indikator	Jumlah			Perubahan (persen)	
	Januari 2023	Desember 2023	Januari 2024	Januari 2024 terhadap Desember 2023 (m-to-m)	Januari 2024 terhadap Januari 2023 (y-on-y)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Total Perjalanan (Perjalanan)	8.035	8.124	8.241	1,44	2,56
Total Penumpang (Orang)	2.540.315	3.036.358	3.143.854	3,54	23,76

Tabel 1.1 Perkembangan Moda Transportasi Mass Rapid Transit (MRT) Jakarta,
Januari 2024 (Sumber Berita Resmi Statistik BPS 2024)

Pandemi Covid-19 memberikan dampak yang cukup besar terhadap industri transportasi di Jakarta, termasuk layanan Moda Raya Terpadu (MRT) Jakarta. Sebelum pandemi melanda, jumlah penumpang MRT Jakarta terbilang cukup tinggi, mencapai 24,41 juta penumpang pada tahun 2019. Namun, jumlah tersebut mengalami penurunan yang signifikan sebesar 59,36% (year-on-year/yoy) menjadi 9,92 juta penumpang pada tahun 2020, dan kembali menurun 27,62% (yoy) menjadi 7,18 juta penumpang pada tahun 2021. Kenaikan penumpang MRT menjadi kenaikan yang signifikan, Penurunan jumlah penumpang MRT Jakarta terjadi akibat pemberlakuan kebijakan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) di tengah lonjakan kasus penularan Covid-19. Pada masa tersebut, banyak warga Jakarta yang melakukan aktivitas dari rumah atau work from home, sehingga penggunaan transportasi publik menjadi berkurang.

Meskipun jumlah penumpang MRT Jakarta mengalami penurunan selama periode 2019-2021, namun indeks kepuasan pengguna layanan transportasi umum ini justru cenderung meningkat. Pada tahun 2019, indeks kepuasan pengguna MRT Jakarta mencapai 82,78%, kemudian naik menjadi 86,64% pada tahun 2020, dan terus tumbuh menjadi 88,29% pada tahun 2021. Peningkatan indeks kepuasan pengguna ini sejalan dengan data yang menunjukkan kinerja MRT Jakarta dalam hal ketepatan waktu sangat baik. Pada tahun 2021, ketepatan waktu kedatangan

kereta mencapai 99,94%, ketepatan waktu berhenti sebesar 99,97%, dan ketepatan waktu tempuh sebesar 99,96%.

Keberadaan MRT ditunjuk untuk menjadi solusi atas persoalan transportasi umum di Jakarta. Transportasi yang dapat memberikan nilai dan persepsi positif dari masyarakat serta dapat memfasilitasi masyarakat Jakarta yang melakukan perjalanan tanpa terjebak kemacetan lalu lintas. Keberhasilan sistem transportasi umum tergantung pada jumlah pelanggan yang dapat diangkut dan dipertahankan. Untuk alasan ini, peningkatan kualitas dan efisiensi layanan menjadi masalah yang paling penting karena diketahui bahwa peningkatan Tingkat kualitas layanan mengarah pada kepuasan pengguna yang lebih tinggi dan peningkatan penggunaan system.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas penulis menetapkan rumusan masalah dari penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana hasil dari Kepuasan Pelanggan (Y) dan Kualitas Pelayanan (X1)?
2. Apakah terdapat hubungan antara Kualitas Pelayanan (X1) Jakarta dengan Kepuasan Pengguna (Y)?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis hasil dari kepuasan pengguna dan kualitas pelayanan Mass Rapid Transit (MRT)

2. Untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan Mass Rapid Transit (MRT) dengan kepuasan pelanggan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini dapat diharapkan memperkaya perkembangan Ilmu Administrasi Publik, terutama yang terkait dengan konsep manajemen public khususnya pelayanan Mass Rapid Transit (MRT).

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Dari hasil penelitian ini, peneliti diharapkan mampu memperluas pengetahuannya mengenai kualitas pelayanan Mass Rapid Transit (MRT) Rute Dukuh Atas-Blok M.

b. Bagi Instansi

Dari hasil penelitian ini, peneliti diharapkan mampu melihat kembali kualitas pelayanan Mass Rapid Transit (MRT) yang diberikan kepada masyarakat dan dapat menjadikan penelitian ini sebagai evaluasi perbaikan kualitas pelayanan Mass Rapid Transit (MRT) Rute Dukuh Atas-Blok M untuk kedepannya.

c. Bagi Pembaca

Dari hasil penelitian ini, pembaca diharapkan mampu memperkaya pengetahuannya mengenai kualitas pelayanan Mass Rapid Transit (MRT) Rute Dukuh Atas-Blok M.

1.5 Kerangka Pemikiran Teoritis

1.5.1 Penelitian Terdahulu

No.	PENELITI/TAHUN/JURNAL	TUJUAN PENELITIAN	LANDASAN TEORI	METODE	HASIL PENELITIAN
1.	Anggi Yuniarti, Toddy Aditya /2020/ SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT MASS RAPID TRANSIT (MRT) DKI JAKARTA DI STASIUN LEBAK BULUS PADA MASA PANDEMIK COVID-19	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pengguna MRT di stasiun Lebak Bulus khususnya pada masa pandemic Covid-19.	Penelitian dilakukan menggunakan teori Zeithaml et al	Penelitian ini menggunakan Metode kuantitatif dengan teknik pengambilan sample yaitu Simple random sampling, yaitu uji validitas dan reliabilitas, uji korelasi sederhana, analisis regresi linear, koefisien determinasi, hipotesis.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi Service Quality berupa Reliability (keandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), Empathy (empati), Tangibles (bukti langsung) secara signifikan memiliki hubungan yang kuat dan positif terhadap kepuasan masyarakat.
2.	Erisa Deliyani, Bono Prambudi /2019/ PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN	Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan	Landasan Teori dari Penelitian sesuai dengan indikator-indikator pelayanan yaitu tangible,	Metode analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif yaitu uji validitas dan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator-indikator pada penelitian ini bersifat valid dan reliabel. Pada uji asumsi klasik data

	PADA PENUMPANG MRT JAKARTA	konsumen pada bisnis jasa transportasi MRT Jakarta	reliable, responsiveness, assurance, dan empathy.	reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear, uji t dan uji F serta koefisien determinasi.	berdistribusi normal, tidak terjadi heteroskedastisitas dan multikolinieritas..
3.	Aris Fatoni Deffi Hardianti /2020/ PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MENGUNAKAN JASA TRANSPORTASI MRT ATAU MASS RAPID TRANSIT	Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap keputusan penggunaan jasa transportasi MRT Jakarta.	Penelitian ini menggunakan landasan indikator- indikator pelayanan yaitu tangible, reliable, responsiveness, assurance, dan empathy	Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Sampel berjumlah 100 responden, ditarik dari pelanggan kereta MRT Jakarta dengan menggunakan teknik simple random sampling	Hasil penelitian: hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan baik secara parsial maupun simultan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa transportasi kereta MRT Jakarta. Kontribusi keberpengaruh an fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap keputusan penggunaan jasa

					transportasi kereta MRT Jakarta sebesar 86,1% .
4.	Selfiana, Prihatina Jati, Sandy Ricky Kurniawan/2023/ KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI MODA RAYA TERPADU (MRT) JAKARTA	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas layanan Mass Rapid Transit (MRT) Jakarta	Penelitian ini menggunakan landasan teori indikator-indikator pelayanan yaitu tangible, reliable, responsiveness, assurance, dan empathy	Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif kuantitatif dan menggunakan metode kuisioner untuk memperoleh data mengenai kualitas pelayanan dengan mengukur indikator Tangibles (Bukti Fisik), Reliability (Keandalan), Responsiveness (Kecepatan Respons), Assurance (Kepercayaan) dan Empathy (empati).	Hasil penelitian menunjukkan rata-rata kualitas nyata (bukti fisik) layanan MRT sebesar 85% (tinggi), daya tanggap (speed respon) layanan MRT sebesar 89% (tinggi), tingkat keandalan (reliability) layanan MRT sebesar 84% (tinggi), jaminan (kepercayaan) 61% dan empati 94% (tinggi). Rata-rata tingkat kualitas pelayanan MRT sebesar 83% (tinggi).

5.	Annisa Ayu Dawani/2021/ ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN MRT JAKARTA (Studi Kasus; Stasiun Bendungan Hilir MRT Jakarta)	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kinerja pelayanan, mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja pelayanan, menentukan prioritas perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, dan mendapatkan solusi perbaikan terbaik untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Stasiun Bendungan Hilir MRT Jakarta.	Penelitian ini menggunakan teori-teori kualitas pelayanan yang berasal dari Zeithaml, Parasuraman	Metode yang digunakan dalam pelaksanaan kuesioner menggunakan teknik simple random sampling dengan penentuan jumlah sampel menggunakan metode Solvin. Data hasil kuesioner dianalisis menggunakan tiga metode yaitu metode Importance Performance Analysis (IPA) untuk mendapatkan atribut yang menjadi prioritas perbaikan, metode Customer Satisfaction Indeks (CSI) untuk mendapatkan tingkat kepuasan	Hasil penelitian dari 100 responden dengan metode CSI menunjukkan indeks kepuasan penumpang terhadap pelayanan di Stasiun Bendungan Hilir MRT Jakarta berada pada kategori sangat puas dengan nilai 85,85% dan indeks kepuasan penumpang terhadap pelayanan dalam perjalanan juga berada pada kategori sangat puas dengan nilai 84,34%.
----	--	--	---	---	---

				penumpang, dan metode Quality Function Deployment (QFD) yang didasarkan dari hasil metode IPA untuk kemudian mendesain dan menghitung solusi perbaikan yang paling tepat.	
6.	Rina Nur Chasanah, Andreas Wijaya/2020/ The Analysis Of Service Quality Using Importance Performance Analysis For Mrt Jakarta	Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dan meningkatkan tingkat layanan Moda Raya Terpadu (MRT) untuk mendorong lebih banyak masyarakat menggunakan transportasi umum, semakin mengubah masyarakat menggunakan transportasi umum akan	Landasan teori yang digunakan adalah teori kualitas pelayanan dengan lima dimensi dari Parasuraman et. al, dan diperluas dalam metode Importance Performance Analysis (IPA)	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif menggunakan kuesioner dengan 18 item pengukuran dan terkumpul 102 responden	Hasil dari penelitian ini adalah, dimensi tangibility, reliabilitas, dan responsiveness berada pada kuadran satu, kemudian dimensi jaminan pada kuadran dua, namun dimensi empati berada pada kuadran empat dan menunjukkan adanya perbaikan.

		mengurangi jumlah pengguna transportasi umum. penggunaan bahan bakar fosil dan mengurangi polusi udara yang buruk untuk iklim yang lebih baik.			
7.	Rezky Rhefiza Hafidz, Dinda Salsa Maulina, Agus Yulianto, Andri /2022/ ANALYSIS OF NEED, ACCURACY, AND SPEED IMPACTS ON PASSENGER INTERESTS ON JAKARTA LRT	Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan mengidentifikasi faktor-faktor yang membentuk loyalitas penumpang..	Landasan Teori yang digunakan ialah Manajemen Pemasaran Assauri, 2008). Pada 1462 Firdaus et al., Jurnal Komputasi Malaysia, 8 (1): 1461-1471, 2023 Perilaku Konsumen pengguna transportasi.	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif yang diusulkan menyumbang 70% kepuasan pengguna dan 44% nilai layanan. Untuk kasus loyalitas pengguna, semua variabel mampu menjelaskan 75% varians yang dijelaskan.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh tidak langsung yang signifikan terhadap loyalitas penumpang melalui nilai pelayanan dan kepuasan pelanggan.

8.	Lee Chen Shen, Andrew Ng Boon Aun /2022/ THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND SERVICE RECOVERY ON CUSTOMER SATISFACTION S: A CASE STUDY OF MRT USERS IN KLANG VALLEY	Penelitian ini bertujuan untuk menyoroti pengaruh signifikan kualitas layanan dan pemulihan layanan terhadap kepuasan pelanggan di kalangan pengguna Mass Rapid Transit (MRT) Lembah Klang.	Landasan Teori ini menggunakan Kualitas Layanan Mengacu pada Tjiptono (2009) yang menyebutkan ada 5 dimensi untuk mengukur kualitas layanan yaitu: Bukti fisik (tangibles), Keandalan (reliability), Daya tanggap (responsiveness), Jaminan (assurance), Empati (empathy)	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis kuantitatif Serangkaian uji statistik – analisis deskriptif, uji reliabilitas, analisis korelasi dan analisis regresi dilakukan berdasarkan tujuan penelitian yang diusulkan	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dan pemulihan layanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan MRT. Di antara kedua variabel tersebut, pemulihan layanan ditemukan memiliki pengaruh positif yang lebih tinggi terhadap kepuasan pelanggan.
9.	Ari Hesti Purnomo, Amar Mufhidin /2020/ Analysis of Customer Satisfaction on Quality of Jakarta Corridor MRT (Mass Rapid Transit) Service 1 (Lebakbulus Station - Bundaran HI)	Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan MRT Jakarta Koridor 1 (Stasiun Lebak	Landasan teori dari penelitian ini menggunakan teori paradigma konstruktivisme melalui pendekatan dan jenis penelitian kualitatif dengan	Metode yang digunakan metode deskriptif kuantitatif Untuk menguji hasil analisis dilakukan uji validitas menggunakan metode korelasi	Hasil dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan data yang perlu menjadi prioritas untuk ditingkatkan dan data yang perlu dipertahankan tingkat kualitas

		Bulus – Bundaran HI) yang ditinjau dengan metode kuisioner, dengan menggunakan 100 responden yang diambil secara acak dari Lebak Bulus menuju Bundaran HI dan sebaliknya.	teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi	bivariat untuk mengukur validitas dan validitas data dengan nilai signifikansi 1% dan R tabel diperoleh hasil validitas 0,258 dan 100% (semua data valid), reliabilitas.	pelayanannya perlu dilakukan pengujian dengan menggunakan diagram kartesius metode important-kinerja dan hasil data yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan adalah keselamatan. aspek di kereta dan stasiun serta kesopanan petugas.
10.	Djoko Hananto, Sampor Ali/2019/ Effect of Service Quality and Satisfaction Level on Consumer Loyalty of MRT Trains (Case Study in Ciputat Area)	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan secara parsial atau simultan terhadap loyalitas konsumen, sampel dalam penelitian ini	Landasan Teori dalam penelitian menggunakan teknik purposive sampling.	Metode analisis dalam penelitian ini kuantitatif analisis ganda dan mengolah data dengan SPSS versi 22.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Konsumen. Sedangkan hasil lainnya menunjukkan Kualitas

		adalah seluruh konsumen yang menggunakan layanan kereta MRT di Ciputat, sampel diambil dengan menggunakan teknik purposive sampling.			Pelayanan dan Tingkat Kepuasan secara simultan dan mempengaruhi Loyalitas Konsumen.
--	--	--	--	--	---

Berdasarkan kajian literatur yang dilakukan terhadap 10 penelitian terdahulu terkait kualitas pelayanan, terdapat perbedaan antara penelitian ini dengan beberapa penelitian diatas. Penelitian yang berupa analisis kualitas pelayanan ini merupakan penelitian yang baru dan belum pernah dilakukan dengan Lokasi penelitian yang sama.

Penelitian pertama oleh Anggi Yuniarti dan Toddy Aditya perbedaanya dengan penelitian Analisis kualitas pelayanan MRT Jakarta yaitu Meskipun sama-sama mengkaji kualitas pelayanan MRT Jakarta, terdapat beberapa perbedaan utama antara penelitian yang dilakukan oleh Anggi Yuniarti dan Toddy Aditya dengan penelitian analisis kualitas pelayanan MRT Jakarta secara umum. Penelitian Yuniarti dan Aditya memiliki cakupan yang lebih spesifik, yaitu menguji pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat pengguna MRT di stasiun Lebak Bulus selama masa pandemi COVID-19. Sementara penelitian analisis kualitas pelayanan MRT Jakarta cenderung lebih luas dan umum dalam hal ruang lingkup,

tidak terbatas pada satu lokasi stasiun atau periode waktu tertentu. Selain itu, penelitian Yuniarti dan Aditya menggunakan variabel independen kualitas layanan dan variabel dependen kepuasan pengguna, menunjukkan adanya pengujian hubungan antara dua variabel tersebut. Di sisi lain, penelitian analisis kualitas layanan MRT Jakarta kemungkinan hanya berfokus pada satu variabel kualitas layanan tanpa mengaitkannya dengan variabel lain. Perbedaan konteks penelitian juga terlihat, di mana Yuniarti dan Aditya melakukan penelitian pada masa pandemi COVID-19 yang mungkin melibatkan pertimbangan protokol kesehatan dan perubahan pola pergerakan masyarakat.

Penelitian kedua oleh Erisa Deliyani dan Bono Prambudi (2019) yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap pada Penumpang MRT Jakarta" bertujuan untuk mengukur bagaimana kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan penumpang MRT Jakarta. Penelitian ini menggunakan survei dan kuesioner untuk mengumpulkan data dari penumpang, kemudian menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan menggunakan teknik statistik seperti regresi linear. Fokus utama penelitian ini adalah pada aspek-aspek spesifik dari kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pengguna, seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Sebaliknya, penelitian yang berfokus pada analisis kualitas pelayanan MRT Jakarta bertujuan untuk memberikan gambaran menyeluruh tentang berbagai aspek kualitas pelayanan, seperti ketepatan waktu, kebersihan, kenyamanan, dan keamanan, tanpa harus menghubungkannya langsung dengan kepuasan pengguna. Metodologi yang digunakan bisa lebih bervariasi, termasuk observasi, wawancara, dan analisis data sekunder. Hasil dari

penelitian analisis kualitas pelayanan biasanya memberikan rekomendasi untuk perbaikan operasional dan peningkatan efisiensi layanan secara keseluruhan. Dengan demikian, meskipun kedua penelitian ini terkait dengan kualitas pelayanan MRT Jakarta, mereka memiliki tujuan, metodologi, dan fokus analisis yang berbeda.

Penelitian ketiga oleh Aris Fatoni dan Deffi Hardianti (2020) berjudul "Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Transportasi MRT atau Mass Rapid Transit" bertujuan untuk mengidentifikasi bagaimana fasilitas dan kualitas pelayanan mempengaruhi keputusan penumpang dalam memilih MRT sebagai moda transportasi. Penelitian ini menggunakan survei dan kuesioner untuk mengumpulkan data dari penumpang, kemudian menganalisis hubungan antara variabel-variabel tersebut menggunakan metode statistik seperti regresi berganda. Fokus utama penelitian ini adalah pada faktor-faktor fasilitas dan kualitas pelayanan yang mempengaruhi keputusan pengguna, seperti kenyamanan, keamanan, kebersihan, dan keandalan layanan. Di sisi lain, penelitian yang berfokus pada analisis kualitas pelayanan MRT Jakarta bertujuan untuk mengevaluasi berbagai aspek kualitas pelayanan secara menyeluruh, tanpa harus mengaitkannya langsung dengan keputusan penggunaan jasa. Metodologi yang digunakan bisa mencakup survei, observasi, wawancara, atau analisis data sekunder untuk menilai ketepatan waktu, kebersihan, kenyamanan, dan keamanan layanan. Hasil dari penelitian analisis kualitas pelayanan biasanya memberikan rekomendasi untuk perbaikan operasional dan peningkatan efisiensi layanan secara keseluruhan. Dengan demikian, meskipun kedua penelitian ini terkait dengan kualitas pelayanan

MRT Jakarta, mereka memiliki tujuan, metodologi, dan fokus analisis yang berbeda.

Penelitian keempat oleh Selfiana, Prihatina Jati, dan Sandy Ricky Kurniawan (2023) yang berjudul "Kualitas Pelayanan Transportasi Moda Raya Terpadu (MRT) Jakarta" bertujuan untuk mengevaluasi dan mengukur berbagai aspek kualitas pelayanan MRT Jakarta secara komprehensif. Penelitian ini menggunakan metodologi survei, observasi, dan wawancara untuk mengumpulkan data langsung dari penumpang, serta menggunakan analisis data statistik untuk mengidentifikasi area-area perbaikan dalam pelayanan. Fokus utama penelitian ini adalah memberikan gambaran menyeluruh tentang kualitas pelayanan MRT Jakarta, termasuk ketepatan waktu, kebersihan, kenyamanan, dan keamanan. Sebaliknya, penelitian yang berfokus pada analisis kualitas pelayanan MRT Jakarta mungkin memiliki cakupan yang lebih luas atau berbeda dalam pendekatan, misalnya dengan menggunakan data sekunder atau studi literatur untuk mengevaluasi kualitas pelayanan tanpa interaksi langsung dengan penumpang. Hasil dari penelitian analisis kualitas pelayanan biasanya memberikan rekomendasi operasional yang lebih luas dan dapat mencakup perbaikan sistem, kebijakan, dan prosedur. Meskipun kedua penelitian ini berkaitan dengan kualitas pelayanan MRT Jakarta, mereka memiliki perbedaan dalam metodologi pengumpulan data, pendekatan analisis, dan tujuan spesifik yang ingin dicapai.

Penelitian kelima oleh Annisa Ayu Dawani (2021) berjudul "Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan MRT Jakarta (Studi Kasus: Stasiun Bendungan Hilir MRT Jakarta)" berfokus pada mengukur dan

menganalisis tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan di Stasiun Bendungan Hilir. Penelitian ini menggunakan survei dan kuesioner yang ditujukan khusus kepada penumpang di stasiun tersebut untuk mengumpulkan data mengenai persepsi mereka terhadap berbagai aspek pelayanan seperti kebersihan, keamanan, kenyamanan, dan ketepatan waktu. Fokus utamanya adalah memahami sejauh mana kualitas pelayanan di stasiun ini memenuhi harapan dan kebutuhan penumpang, serta mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan. Di sisi lain, penelitian yang berfokus pada kualitas pelayanan MRT Jakarta secara umum biasanya mengevaluasi seluruh sistem layanan MRT, mencakup berbagai stasiun dan rute tanpa terfokus pada satu stasiun tertentu. Metodologi dalam penelitian kualitas pelayanan yang lebih umum bisa mencakup survei, observasi, dan analisis data sekunder yang lebih luas untuk memberikan gambaran komprehensif tentang keseluruhan kualitas pelayanan MRT Jakarta. Dengan demikian, perbedaan utama antara kedua penelitian ini terletak pada fokus geografis dan skala evaluasi, di mana penelitian Annisa Ayu Dawani berfokus secara spesifik pada satu stasiun, sementara penelitian kualitas pelayanan MRT Jakarta biasanya mencakup evaluasi sistem secara keseluruhan.

Penelitian keenam oleh Rina Nur Chasanah dan Andreas Wijaya (2020) berjudul "The Analysis Of Service Quality Using Importance Performance Analysis For MRT Jakarta" bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan MRT Jakarta dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA). Metode ini melibatkan penilaian aspek-aspek penting dari layanan berdasarkan persepsi pengguna dan membandingkannya dengan kinerja aktual untuk mengidentifikasi

area yang membutuhkan perbaikan. Fokus utama penelitian ini adalah menentukan prioritas perbaikan berdasarkan kesenjangan antara kepentingan dan kinerja layanan. Sebaliknya, penelitian yang berfokus pada analisis kualitas pelayanan MRT Jakarta tanpa menggunakan IPA mungkin mencakup berbagai metodologi seperti survei umum, observasi, wawancara, atau analisis data sekunder untuk mengevaluasi berbagai aspek kualitas layanan seperti ketepatan waktu, kebersihan, kenyamanan, dan keamanan secara komprehensif. Penelitian tersebut mungkin tidak secara spesifik menilai kesenjangan antara harapan dan kinerja layanan, tetapi lebih pada memberikan gambaran menyeluruh tentang kualitas pelayanan dan rekomendasi perbaikan. Dengan demikian, perbedaan utama antara kedua penelitian ini terletak pada metodologi dan pendekatan analisis yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan MRT Jakarta.

Penelitian ketujuh oleh Rezky Rhefiza Hafidz, Dinda Salsa Maulina, Agus Yulianto, dan Andri (2022) yang berjudul "Analysis of Need, Accuracy, and Speed Impacts on Passenger Interests on Jakarta LRT" bertujuan untuk mengidentifikasi bagaimana faktor kebutuhan, ketepatan, dan kecepatan mempengaruhi minat penumpang dalam menggunakan LRT Jakarta. Penelitian ini menggunakan metode survei untuk mengumpulkan data dari penumpang dan menganalisis hubungan antara variabel-variabel tersebut dengan minat penumpang menggunakan teknik statistik seperti analisis regresi. Fokus utama penelitian ini adalah pada faktor-faktor spesifik yang mempengaruhi minat penumpang, yaitu kebutuhan akan transportasi, ketepatan waktu kedatangan, dan kecepatan layanan. Sebaliknya, penelitian yang berfokus pada analisis kualitas pelayanan MRT Jakarta bertujuan

untuk mengevaluasi berbagai aspek kualitas pelayanan secara menyeluruh, seperti ketepatan waktu, kebersihan, kenyamanan, dan keamanan, tanpa mengaitkannya langsung dengan minat atau keputusan penggunaan layanan. Metodologi yang digunakan bisa mencakup survei, observasi, wawancara, atau analisis data sekunder. Hasil dari penelitian analisis kualitas pelayanan memberikan rekomendasi untuk perbaikan operasional dan peningkatan efisiensi layanan secara keseluruhan. Dengan demikian, meskipun kedua penelitian ini terkait dengan layanan transportasi di Jakarta, mereka memiliki tujuan, metodologi, dan fokus analisis yang berbeda.

Penelitian kedelapan oleh Lee Chen Shen dan Andrew Ng Boon Aun (2022) yang berjudul "The Influence of Service Quality and Service Recovery on Customer Satisfaction: A Case Study of MRT Users in Klang Valley" bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana kualitas pelayanan dan pemulihan layanan mempengaruhi kepuasan pengguna MRT di Klang Valley. Penelitian ini menggunakan metode survei untuk mengumpulkan data dari pengguna MRT dan menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan, pemulihan layanan, dan kepuasan pengguna menggunakan teknik statistik seperti regresi dan analisis korelasi. Fokus utama penelitian ini adalah pada bagaimana respons dan tindakan pemulihan ketika terjadi masalah pelayanan dapat mempengaruhi persepsi dan kepuasan pengguna secara keseluruhan. Sebaliknya, penelitian yang berfokus pada analisis kualitas pelayanan MRT Jakarta bertujuan untuk mengevaluasi berbagai aspek kualitas pelayanan secara menyeluruh, seperti ketepatan waktu, kebersihan, kenyamanan, dan keamanan, tanpa harus menghubungkannya langsung dengan

pemulihan layanan atau kepuasan pengguna. Metodologi yang digunakan dalam analisis kualitas pelayanan bisa lebih bervariasi, termasuk survei, observasi, wawancara, dan analisis data sekunder. Hasil dari penelitian ini biasanya memberikan rekomendasi untuk perbaikan operasional dan peningkatan efisiensi layanan secara keseluruhan. Dengan demikian, meskipun kedua penelitian ini terkait dengan kualitas pelayanan MRT, mereka memiliki tujuan, metodologi, dan fokus analisis yang berbeda.

Penelitian kesembilan oleh Ari Hesti Purnomo dan Amar Mufhidin (2020) berjudul "Analysis of Customer Satisfaction on Quality of Jakarta Corridor MRT (Mass Rapid Transit) Service 1 (Lebakbulus Station - Bundaran HI)" bertujuan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna berdasarkan kualitas layanan di koridor MRT Jakarta yang menghubungkan Stasiun Lebakbulus dan Bundaran HI. Penelitian ini menggunakan survei untuk mengumpulkan data dari penumpang mengenai berbagai aspek pelayanan seperti kebersihan, keamanan, ketepatan waktu, dan kenyamanan, kemudian menganalisis bagaimana aspek-aspek ini mempengaruhi kepuasan pengguna. Fokus utama penelitian ini adalah pada hubungan antara kualitas layanan dan tingkat kepuasan masyarakat di koridor spesifik ini. Sebaliknya, penelitian yang berfokus pada analisis kualitas pelayanan MRT Jakarta bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan secara menyeluruh di seluruh sistem MRT Jakarta, tanpa memusatkan perhatian pada koridor atau rute tertentu. Metodologi yang digunakan dalam penelitian kualitas pelayanan lebih bervariasi dan mungkin mencakup survei, observasi, wawancara, serta analisis data sekunder untuk mengevaluasi berbagai komponen layanan seperti ketepatan waktu,

kebersihan, kenyamanan, dan keamanan. Hasil dari penelitian analisis kualitas pelayanan memberikan gambaran umum tentang kualitas layanan dan rekomendasi untuk perbaikan operasional secara keseluruhan. Dengan demikian, meskipun kedua penelitian ini berkaitan dengan kualitas pelayanan MRT Jakarta, mereka memiliki tujuan, metodologi, dan fokus analisis yang berbeda.

Penelitian kesepuluh oleh Djoko Hananto dan Sampor Ali (2019) yang berjudul "Effect of Service Quality and Satisfaction Level on Consumer Loyalty of MRT Trains (Case Study in Ciputat Area)" bertujuan untuk mengukur bagaimana kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan mempengaruhi loyalitas pelanggan MRT di wilayah Ciputat. Penelitian ini menggunakan survei dan kuesioner untuk mengumpulkan data dari penumpang, lalu menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan, kepuasan, dan loyalitas menggunakan metode statistik seperti analisis regresi. Fokus utama penelitian ini adalah pada identifikasi faktor-faktor kualitas pelayanan dan kepuasan yang mempengaruhi loyalitas pelanggan, yang meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Sebaliknya, penelitian yang berfokus pada analisis kualitas pelayanan MRT Jakarta bertujuan untuk mengevaluasi berbagai aspek kualitas pelayanan MRT secara menyeluruh, tanpa mengaitkannya langsung dengan kepuasan atau loyalitas pelanggan. Metodologi yang digunakan dalam analisis kualitas pelayanan bisa mencakup survei, observasi, wawancara, atau analisis data sekunder untuk menilai komponen seperti ketepatan waktu, kebersihan, kenyamanan, dan keamanan. Hasil dari penelitian ini biasanya memberikan rekomendasi untuk perbaikan operasional dan peningkatan efisiensi layanan secara keseluruhan. Dengan demikian, meskipun kedua penelitian terkait

dengan kualitas pelayanan MRT Jakarta, mereka memiliki tujuan, metodologi, dan fokus analisis yang berbeda.

1.5.2 Administrasi Publik

Administrasi Publik dalam Dwight Waldo dikutip Syafei (2003:33) Administrasi Publik adalah manajemen dan organisasi dari manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah. Sependapat dengan pernyataan diatas yang dikemukakan oleh George J Gordon yang dikutip Syafei (2003:33) bahwa administrasi negara adalah seluruh proses baik yang dilakukan organisasi maupun perseorangan yang berkaitan dengan penerapan atau pelaksanaan hukum dan peraturan yang dilakukan oleh badan legislatif, eksekutif, serta peradilan. Menurut Edward H. Lichfield dikutip Syafei (2003:33) bahwa administrasi negara adalah suatu studi mengenai bagaimana bermacam-macam badan pemerintah diorganisir, dilengkapi dengan tenaga-tenaganya, dibiayai, digerakkan, dan dipimpin.

Menurut Chandler dan Plano dalam Harbani Pasolong (2010:7), administrasi publik adalah proses di mana sumber daya personal publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (manage) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik.

Ahli lainnya, Harbani Pasolong (2010:8) mengartikan administrasi publik sebagai kerja sama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan untuk memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif.

Nicholas dalam Harbani Pasolong (2010:8) menyatakan bahwa administrasi publik adalah kombinasi kompleks antara teori dan praktik, dengan tujuan mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah, serta mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial.

Selain itu, menurut kutipan, Chandler dan Plano dalam Keban (2008:4) mengartikan administrasi publik sebagai proses di mana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (manage) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik.

1.5.3 Ruang Lingkup Administrasi Publik

Ruang lingkup administrasi publik bersumber pada bentuk permasalahan yang ada dalam kehidupan di masyarakat. Berdasarkan teori Nicholas Henry dalam kebran (2004, hal 8) menjelaskan ruang lingkup administrasi publik terdiri dari tiga aspek, yaitu:

1. Organisasi Publik

Prinsip dari organisasi publik berkaitan dengan model organisasi dan karakter birokrasi yang mempunyai arti di dalam organisasi memiliki ciri khas yang membedakan dengan organisasi lainnya dan memiliki sika dan perilaku yang berbeda-beda sehingga mempengaruhi birokrasi.

2. Manajemen Publik

Prinsip manajemen publik berkaitan terhadap sistem dan ilmu manajemen dalam mengatur kegiatan organisasi. Dalam memperbaiki kesalahan di kegiatan organisasi diperlukanya evaluasi program sebagai tindakan korektif.

3. Implementasi

Prinsip implementasi berkaitan dengan privitasi, administrasi antar pemerintah dengan etika birokrasi. dan pendekatan kebijakan publik serta implementasinya.

Pandangan menurut teori Nicholas Henry menggambarkan bahwa lingkup administrasi publik merupakan unsur-unsur dalam kegiatan administrasi publik, meliputi manajemen dan kebijakan publik dalam suatu organisasi publik.

1.5.4 Paradigma Administrasi Publik

Administrasi publik dirancang sebagai studi akademis dengan menggunakan enam paradigma. Dalam enam paradigma yang sudah dirancang memiliki karakteristik yang berbeda tergantung pada lokus dan fokus nya. Lokus mengartikan daerah tempat penelitian dilakukan, dan fokus mengartikan tujuan dari spesialisasi penelitian. Paradigma adalah hail pemikiran orang terhadap perubahan dari ilmu pengetahuan yang telah ada terhadap suatu masalah krisis (Suwitri, 2008, hal. 10). Menurut Nicholas Henry dalam Thoha (2014, hal. 18) menielaskan perkembangan paradigma administrasi publik sampai sat ini, yaitu:

1. Paradigma Dikotomi antara Politik dan Administrasi Negara (9900- 1926)

Fokus administrasi terbatas pada organiasi, tenaga kerja, dan penganggaran birokrasi dan pokok pikiran politiknya adalah perkara dalam pemerintahan, politik, dan kebijakan. Penekanan pada paradigma in terletak pada locus-nya yang berkaitan dengan administrasi publik berada. Paradigma ini menghasilkan pemahaman mengenai perbedaan antara dikotomi politik dan administrasi. Pokok pada pemikiran ini politik tidak perlu mengganggu administrasi, dan administrasi negara menjadi salah satu ilmu pengetahuan yang bebas nilai.

2. Paradigma Prinsip-Prinsip Administrasi Negara (1927-1950an)

Prinsip ini muncal akibat pengetahuan manajemen yang semakin berkembang. Prinsip tersebut, bahwa administrasi negara terjadi pada semua tatanan administrasi tapa memedulikan lingkungan, fungsi, kebudayaan, misi, atau kerangka institusi.

3. Paradigma Administrasi Negara sebagai Ilmu Politik (1950an- 1970)

Hubungan konseptual yang sebelumnya sudah ada antara ilmu politik dan administrasi ditetapkan kembali. Usaha dalam fase ini memiliki risiko dalam bidang yang dirumuskan harus berfokus pada keahlian yang esensial. Paradigma ini beranggapan bahwa studi administrasi negara memiliki perbedaan dari segi titik beratnya tetapi bagian dari ilmu politik. Perkembangan baru dimasa ini, yakni timbul penggunaan studi kasus yang bersifat epistemologis (berkaitan dengan karakter, serta jenis pengetahuan), lalu timbul studi perbandingan dan pembangunan administrasi sebagai satu bagian dari administrasi negara.

4. Paradigma Administrasi Negara sebagai Ilmu Administrasi (1956-1970)

Administrasi publik menyediakan fokus, bukan lokus-nya. Menurut paradigma keempat ini, administrasi publik bagian dari ilmu politik yang perlu disempurnakan leboh jauh dalam aspek yang selaras, yakni mengekspansi administrasi yang sepenuhnya didsarkan pada psikologi social dan yang lainnya berkaitan dengan kompleksitas kebijakan publik. Istilah ilmu administratif digunakan paradigma untuk menampakkan isi dan arah suatu percakapan. Ilmu ini mencakup pembahasan teori organisasi dan ilmu manajemen. Teori organisasi memberikan kontribusi signifikan dalam karya para sarjana di bidang psikologi social, administrasi perusahaan, dan sosiologi.

5. Paradigma Negara Sebagai Administrasi Negara (1970-Sekarang)

Teori organisasi yang selama dua setengah dasawarsa terakhir memusatkan perhatian tentang bagaimana dan mengapa organisasi bekerja, bagaiman perilaku orang-orang di dalamnya dan mengapa demikian, seta bagaiman dan mengapa

keputusan di buat. Para ahli administrasi negara semakin banyak member perhatian pada bidang ilmu lain yang memang tak terpisahkan dari administrasi negara seperti ilmu politik, ekonomi politik, proses pembuatan kebijakan negara, serta analisisnya, dan perkiraan pengeluaran(output) kebijakan. Buku ini membahas fokus, lokus, dan pertaliannya dalam administrasi negara dengan paradigma yang terakhir. Deengan demikian kita membahas administrasi negara dalam konteks paradigma yang tengah berlaku sekarang: fokusnya adalah teori organisasi dan ilmu manajemen, sedangkan lokusnya adalah kepentingan umum dan urusan umum. Buku ini akan membahas administrasi negara yang telah tumbuh sebagai bidang ilmu tersendiri.

1.5.5 Manajemen Publik

Menurut Nor Ghofur (2014) mengartikan bahwa manajemen publik adalah manajemen pemerintah, yang artinya manajemen publik juga bermaksud untuk melakukan perencanaan, pengorganisasian, pengontrolan terhadap pelayanan kepada masyarakat.

Ahli lainnya, Shafritz dan Russel (dalam Kebab, 2008:93) mengartikan manajemen publik sebagai upaya seseorang untuk bertanggung jawab dalam menjalankan suatu organisasi, dan pemanfaatan sumber daya (orang dan mesin) guna mencapai tujuan organisasi.

Menurut Overman dalam Keban (2004:85) mengartikan manajemen publik bukanlah “scientific management”, meskipun sangat dipengaruhi oleh “scientific manajemen”. Manajemen publik bukanlah “policy analysis”, bukanlah juga administrasi publik, merefleksikan tekanan-tekanan antara orientasi politik

kebijakan di pihak lain. Manajemen publik adalah suatu studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi, dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen seperti planning, organizing dan controlling satu sisi, dengan SDM, keuangan, fisik, informasi dan politik disisi lain.

1.5.6 Kualitas Pelayanan (X1)

Menurut Tjiptono dalam Indrasari (2019:61) mengatakan “Kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan.

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (perceived service) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. (Tjiptono, 2008:32).

Ahli lainnya, Kotler dan Amstrong dalam Indrasari (2019:61) “Kualitas pelayanan merupakan keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung”.

Maulana (2018:117) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu bagian penting yang harus diusahakan oleh setiap Perusahaan jika ingin yang dihasilkan dapat bersaing di pasar untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen. Perkembangan sekarang ini banyak konsumen semakin kritis sebelum dan sesudah membeli produk. Konsumen selalu ingin mendapatkan produk yang berkualitas sesuai dengan harga yang dibayar, yang dibarengi dengan kualitas pelayanan yang baik.

1.5.7 Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Salim & Woodward (1992) menemukan 4 dimensi kualitas pelayanan publik, yaitu :

1. Economy (ekonomis) yaitu, penggunaan sumberdaya yang sedikit mungkin dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik
2. Efficiency (efisiensi) yaitu, keadaan yang menunjukkan tercapainya perbandingan terbaik antara masukan dan keluaran dalam suatu penyelenggaraan pelayanan publik
3. Effectiveness (efektivitas) yaitu, tercapainya tujuan yang sudah ditetapkan, dalam bentuk target, dan sasaran jangka panjang dan misi organisasi.
4. Equity (keadilan) yaitu, pelayanan publik yang diselenggarakan dengan memperhatikan aspek-aspek pemerataan.

Menurut Levine et al (1990), dimensi kualitas pelayanan terdiri dari responsiveness, responsibility dan accountability.

1. Responsiveness, yaitu mengukur daya tanggap providers terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan customers
2. Responsibility, yaitu mengukur seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik yang dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan.
3. Accountability, tolak ukur yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggara pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada didalam masyarakat dan dimiliki oleh stakeholders, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Menurut ahli Parasuraman, Valerie A. Zeithaml dan Berry (Tiptono 2011:198) mengemukakan terdapat lima dimensi yang digunakan dalam pengukuran kualitas pelayanan, yaitu:

1. Reliability (kehandalan). yaitu kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan janjinya, pasti dan terpercaya.
2. Responsive (daya tanggap). yaitu kemampuan penyedia layanan dalam membantu pengguna layanan dengan cepat dan tepat sehingga informasi yang disampaikan dapat diterima dengan jelas, selain itu juga tanggap terhadap keluhan dan keinginan dari pengguna.
3. Assurance (jaminan). yaitu kemampuan penyedia layanan untuk menciptakan rasa kepercayaan terhadap pengguna terkait jaminan,

yakni kredibilitas, keamanan, kompetensi, komunikasi serta sopan santun.

4. Tangibles (bukti langsung) yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan penampilanya berupa kelengkapan sarana dan fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitar sebagai bukti nyata pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh perusahaan.
5. Empathy (empati), yaitu bentuk perhatian yang tulus bersifat individu yang diberikan petugas layanan kepada pengguna layanan yang sifatnya pribadi.

Dari definisi ahli-ahli diatas mengenai tolak ukur dari kualitas pelayanan publik, maka dalam penelitian ini penulis akan menggunakan salah satu teori dimensi pelayanan publik menurut ahli Parasuraman, Valerie A. Zeithaml dan Berry (Tiptono 2011:198) yang mengemukakan terdapat lima dimensi yang digunakan dalam pengukuran kualitas pelayanan publik, yaitu Reliability, Responsive, Tangibles, Assurance, Emphaty. Alasan penulis menggunakan teori ini dikarenakan dimensi yang terdapat dalam teori Parasuraman berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti.

1.5.8 Kepuasan Pengguna (Y)

Menurut Kotler dan Keller dalam (Mendrofa, 2019) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapannya. Kepuasan yaitu perasaan bahagia tau kecewa yang muncul dari perbandingan antara hasil

suatu produk kesan atau terhadap suatu kinerja dan berbagai harapan (Duriat & Vaughan, 2020). Hal tersebut menunjukkan bahwa kepuasan merupakan fungsi atas kesan kinerja atau hasil pelayanan dan harapan. Apabila kinerja atau hasil pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat maka masyarakat merasa puas, dan sebaliknya.

Kepuasan Pengguna merupakan respon terhadap kinerja organisasi publik yang dipersepsikan sebelumnya (Kiptiyah, et al., 2019).

Duriat & Vaughan (2020), juga berpendapat bahwa kepuasan merupakan sikap atau evaluasi yang ditunjukkan oleh masyarakat yang mempunyai harapan atas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara layanan publik, yang pada akhirnya, suatu instansi mendapatkan masukan dari masyarakat yang juga sangat dibutuhkan sebagai evaluasi.

Menurut Lupiyoadi et al., (2006) terdapat tiga indikator yang mempengaruhi kepuasan pengguna diantaranya yaitu:

1. Kualitas pelayanan, harapan pengguna terhadap pelayanan pengguna akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan harapan.
2. Emosional, nilai sosial yang dimiliki pelayan yang menjadi patokan pengguna merasa puas.
3. Biaya, pengguna bebas dalam pemungutan biaya apa pun sehingga pengguna puas terhadap suatu pelayanan yang diberikan.

Menurut Duika dalam (DPMPTSP Provinsi Jawa Barat, 2019), kepuasan pengguna dapat diukur melalui indikator kepuasan yang terdiri atas:

1. Value to price relationship, yaitu hubungan antara tarif yang ditetapkan oleh penyelenggara layanan untuk dibayar dengan nilai/manfaat yang diperoleh masyarakat.
2. Product value adalah penilaian dari kualitas produk atau layanan yang dihasilkan suatu penyelenggara layanan.
3. Product benefit adalah manfaat yang diperoleh masyarakat dari menggunakan produk yang dihasilkan oleh penyelenggara layanan.
4. Product feature adalah ciri-ciri atau karakteristik tertentu yang mendukung fungsi dasar dari produk sehingga berbeda dengan produk yang ditawarkan pesaing.
5. Product design adalah proses untuk merancang tampilan dan fungsi produk.
6. Product reliability and consistency adalah keakuratan dan keandalan produk yang dihasilkan oleh penyelenggara layanan.
7. Range of product and services adalah macam dari produk atau layanan yang ditawarkan oleh penyelenggara layanan.

1.5.9 Hubungan Kualitas Pelayanan Publik (X) dan Kepuasan Pelanggan (Y)

Salah satu faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna adalah kualitas pelayanan publik. Agyapong dalam penelitian Engdaw (2019) juga mengemukakan bahwa kualitas layanan berkaitan dengan persepsi pelanggan terhadap sejauh mana layanan tersebut memenuhi atau bahkan melampaui harapan mereka. Keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik dipengaruhi oleh tingkat kepuasan pengguna. Schnaars dalam studi Pasolong (2019) menjelaskan bahwa

kepuasan pengguna dapat memberikan manfaat seperti hubungan harmonis antara pelanggan dan instansi, dasar yang solid bagi pembelian ulang, loyalitas pelanggan, dan rekomendasi yang menguntungkan bagi perusahaan.

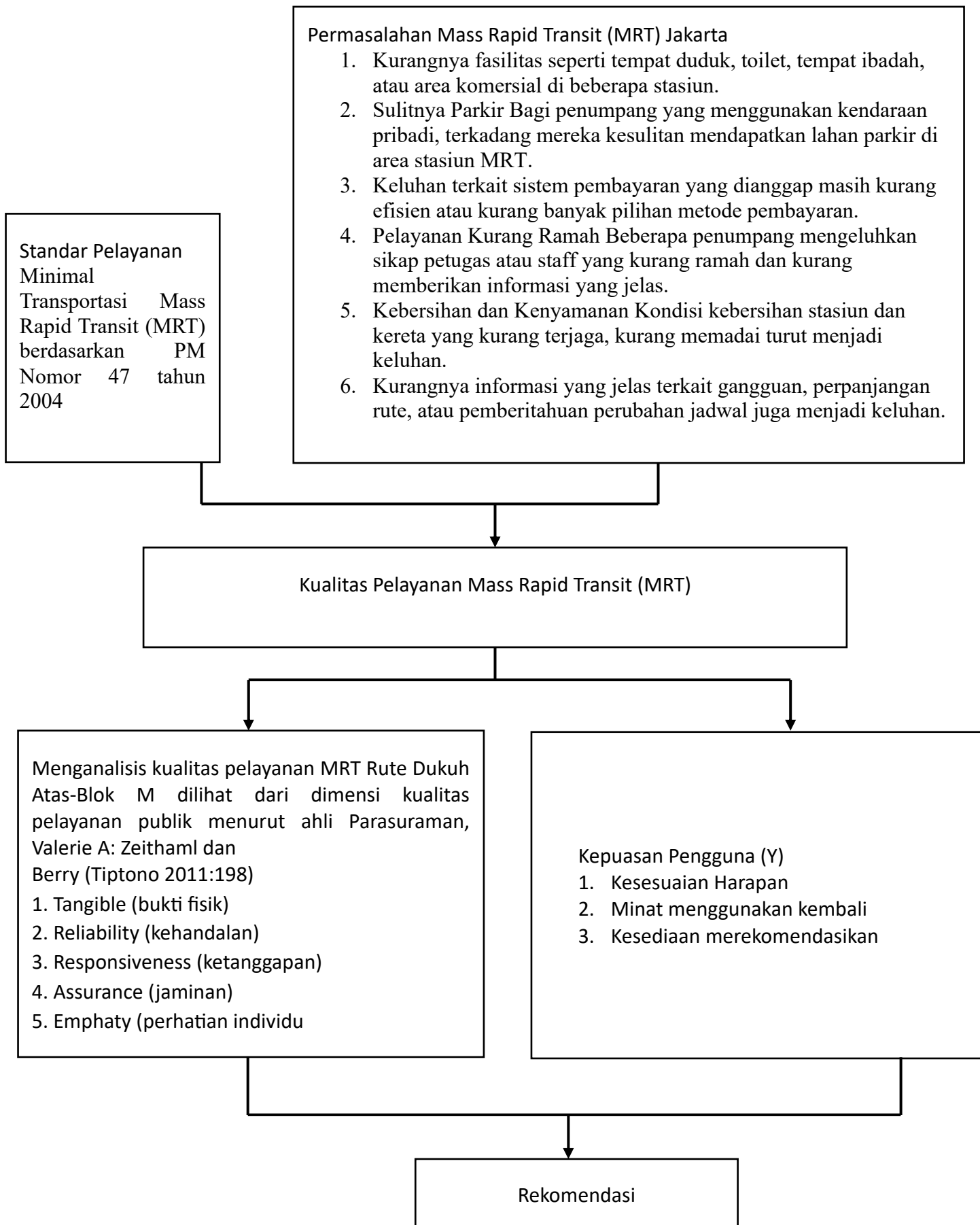
Kepuasan Pengguna memiliki peran penting bagi organisasi publik karena berkaitan dengan kepercayaan masyarakat. Semakin baik kinerja pemerintahan dan kualitas layanan yang disediakan, semakin tinggi tingkat kepercayaan masyarakat (Pasolong, 2019).

Chimbise & Lombard dalam penelitian Mosimanegape et al. (2020) juga menyatakan bahwa pelayanan berkualitas tinggi, termasuk komunikasi yang baik dan perilaku pegawai yang positif, memiliki potensi untuk menjaga kepuasan pengguna. Dalam konteks pelayanan publik, pelanggan akan merasa puas jika pelayanan yang mereka terima memenuhi harapan mereka tanpa mengalami keterlambatan atau kesulitan (Mosimanegape et al., 2020).

Teori Kontras yang diungkapkan oleh Tjiptono & Chandra dalam penelitian Lanin & Hermanto (2018) menjelaskan bahwa pengguna akan membandingkan kinerja aktual dengan harapan mereka sebelum menerima layanan. Ketika kinerja memenuhi atau melebihi harapan, pengguna akan merasa puas, tetapi jika kinerja lebih buruk dari harapan, mereka akan merasa tidak puas. Dengan demikian, jika pelayanan publik sesuai dengan harapan masyarakat, kepuasan masyarakat akan terwujud. Namun, jika kualitas pelayanan tidak sesuai dengan harapan, masyarakat akan merasa tidak puas. Hal ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan publik memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pengguna.

1.5.10 Kerangka Pemikiran Penelitian

Berdasarkan laporan tahunan penumpang berjalan tahun 2022 dan laporan keluhan pengguna MRT Jakarta telah menimbulkan beberapa permasalahan dari segi pelayanan yang diberikan seperti antrean yang cukup padat pada saat tap e-money untuk pembayaran di karenakan mesin tap kartu sering mengalami kendala. Permasalahan tersebut menghasilkan suatu rumusan masalah yang akan diteliti, yaitu bagaimana kualitas pelayanan jasa MRT, dilihat dari tangible (bukti fisik), reliability (kehandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (perhatian individu) dan faktor - faktor yang terkait dengan kualitas pelayanan transportasi MRT. Bagan kerangka pemikiran dapat digambarkan sebagai berikut.



1.6 Hipotesis

Sugiyono (dalam Hasanah, 2020) hipotesis dapat diartikan sebagai respon interim terhadap perumusan masala penelitian, di mana pertanyaan dari perumusan masalah penelitian telah dielaskan. Keberlanjutan sifat interim tersebut disebabkan oleh dasar teoritis yang menjadi dasar bagi jawaban yang diberikan. Hipotesis dibentuk berdasarkan kerangka pikir sebagai jawaban sementara terhadap permasalahan yang telah dirumuskan. Untuk penelitian ini, hipotesis dapat dirinci sebagai berikut:

HO : Tidak terdapat pengaruh secara signifikan antara kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna.

H1 : Terdapat pengaruh secara signifikan antara kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna.

Gambar 1.2 Hubungan Kualitas Pelayanan Publik dengan Kepuasan Pengguna.



1.7 Definisi Konsep dan Definisi Operasional

1.7.1 Kepuasan Pengguna (Y)

Kepuasan Pengguna adalah respon Pengguna terhadap pelayanan yang didapatkan dalam proses pelayanan yang meliputi persyaratan pelayanan.

1.7.2 Kualitas Pelayanan Publik (X)

Kualitas pelayanan diartikan sebagai Upaya penyedia jasa dalam memenuhi kebutuhan maupun keinginan pelanggan yang diimbangi dengan harapannya.

Kualitas Pelayanan dapat diartikan baik apabila pelayanan yang didapatkan pelanggan sama atau lebih dari harapannya, sesuai dengan standar kinerja, dan pegawai memiliki kemampuan yang sudah terlatih.

Tabel 1.2 Definisi Konsep dan Definisi Operasional

Variabel Penelitian	Definisi Konsep	Definisi Operasional	Operasional
Kepuasan Pengguna (Y)	Kepuasan pengguna adalah tingkat perasaan seseorang setelah menggunakan pelayanan jasa terhadap kebutuhan,	1. Kesesuaian harapan	➤ Pelayanan yang diperoleh sesuai dengan harapan para pengguna ➤ Kinerja sesuai dengan harapan para pengguna

Variabel Penelitian	Definisi Konsep	Definisi Operasional	Operasional
	keinginan, dan harapan yang diinginkan dan digunakan sebagai penilaian yang menyangkut apakah kualitas pelayanan dan kinerja pengemudi relatif bagus atau tidak yang dapat dinilai dari kesesuaian harapan pengguna, lalu kesediaan merekomendasikan kepada orang lain, dan minat menggunakan jasa kembali di waktu yang lain.	2. Minat menggunakan kembali	➤ Pengguna berminat menggunakan kembali layanan dilain waktu atas pelayanan yang diterima ➤ Pengguna berminat menggunakan kembali layanan setelah merasakan manfaat dan nilai lebih yang diterimanya ➤ Pengguna berminat menggunakan kembali layanan dilain waktu atas kinerja yang diberikan
		3. Kesediaan merekomendasikan	➤ Pengguna bersedia merekomendasikan orang lain setelah merasa puas dengan pelayanan yang diterima ➤ Pengguna bersedia merekomendasikan kepada orang lain atas kinerja pengemudi yang disediakan ➤ Pengguna bersedia merekomendasikan kepada orang lain setelah merasa memiliki manfaat dan nilai lebih yang diterimanya
Kualitas Pelayanan (X1)	Kualitas pelayanan adalah suatu upaya yang memiliki keterkaitan dengan usaha pemenuhan pelayanan dalam jasa agar dapat sesuai dengan kebutuhan dan harapan para pengguna yang diukur melalui bukti langsung (<i>tangible</i>),	1. Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)	➤ Fasilitas dalam kereta ➤ Fasilitas di stasiun ➤ Kebersihan stasiun dan kereta
		2. Keandalan (<i>Reliability</i>)	➤ Kecepatan pelayanan ➤ Rentang waktu tunggu pelayanan ➤ Pemahaman tentang rute
		3. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	➤ Kesediaan membantu pengguna

Variabel Penelitian	Definisi Konsep	Definisi Operasional	Operasional
	kehandalan (<i>reliability</i>), daya tanggap (<i>responsiveness</i>), jaminan/keyakinan (<i>assurance</i>), dan empati (<i>empathy</i>).		➤ Merespon keluhan dan aspirasi pengguna
		4. Jaminan/Keyakinan (<i>Assurance</i>)	➤ Keamanan dalam perjalanan ➤ Etika dalam memberikan pelayanan
		5. Empati (<i>Empathy</i>)	➤ Kepedulian dengan pengguna ➤ Kesungguhan untuk membantu pengguna

1.8 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kuantitatif. Menurut Siyoto & Sodik dalam (Hardani et al., 2020), metode penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menggunakan angka, mulai saat pengumpulan pengumpulan data, hingga analisis data dan penampilan data.

1.8.1 Tipe Penelitian

a. Penelitian Deskriptif

Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan secara detail mengenai suatu gejala atau fenomena. Hasil akhir dari penelitian ini tipologi atau pola-pola mengenai fenomena yang sedang dibahas. Penelitian dapat dikatakan sebagai kelanjutan dari penelitian eksploratif. Penelitian eksploratif yang menyediakan gagasan dasar dan penelitian deskriptif akan mengungkapkan secara lebih detail.

b. Penelitian eksplanatif

Penelitian eksplanatif dilakukan guna menemukan penjelasan atau alasan mengenai mengapa suatu kejadian dapat terjadi. Hasil penelitian ini yaitu berupa gambaran mengenai hubungan sebab-akibat. Tujuan penelitian eksplanatif yaitu untuk menghubungkan pola yang berbeda tetapi memiliki keterkaitan dan menciptakan pola hubungan sebab-akibat.

c. Penelitian eksploratif

Penelitian eksploratif dilakukan untuk menggali suatu gejala yang mash baru. Penelitian eksploratif biasanya menghasilkan tori baru, dan mengembangkan teori yang sudah ada. Tujuan penelitian eksploratif yaitu untuk mengembangkan gagasan

dasar mengenai topik yang baru dan memberikan dasar bagi penelitian lanjutan (Priyono, 2016).

Tipe penelitian dalam penelitian ini yaitu tipe eksplanatif dimana penelitian ini menjelaskan mengenai hubungan variabel X, dengan variabel Y, yaitu pengaruh hubungan variabel kualitas pelayanan publik (X) dengan variabel kepuasan pengguna (Y).

1.8.2 Populasi dan Sampel

Populasi menurut Priyono (2018), merupakan keseluruhan gejala yang akan diteliti. Sementara itu, menurut Margono dalam (Hardani et al., 2020) populasi adalah keseluruhan objek penelitian yang meliputi manusia, benda, hewan, tumbuhan, gejala, nilai dan peristiwa sebagai sumber data dengan Karakteristik tertentu. populasi dalam penelitian ini yaitu pengguna layanan MRT Jakarta.

Definisi sampel menurut Husain & Purnomo dalam (Hardani et al., 2020) adalah sebagian anggota populasi yang diambil dengan menggunakan teknik pengambilan sampel. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini dihitung menggunakan rumus Slovin, sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = nilai besar kesalahan dari ukuran populasi

Jumlah populasi dalam penelitian ini yaitu orang 107.773 pengguna layanan MRT pada bulan Mei 2024 yang digunakan sebagai penentuan sampel, sehingga perhitungan jumlah sampel yang akan di teliti yaitu sebagai berikut :

$$n = \frac{107.773}{1 + 107.773(0,1)^2}$$

$$n = \frac{107.773}{1.078,73}$$

$$n = 99,907 \text{ sampel}$$

Jadi, berdasarkan hasil pecarian rumus diatas, maka sampel penelitian yang harus diambil yakni 99,907 di bulatkan jadi 100 sampel.

1.8.3 Teknik Pengambilan Sampel

Menurut Margono dalam (Hardani et al., 2020), Teknik pengambilan sampel adalah metode yang digunakan untuk menentukan sampel yang jumlahnya sesuai dengan ukuran sampel yang akan dijadikan sumber data dengan memperhatikan sifat dan penyebaran populasi agar diperoleh sampel yang representatif. Teknik pengambilan sampel dibagi menjadi 2 yaitu:

a. Probability sampling

Probability sampling merupakan teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang kepada setiap anggota populasi untuk mejadi anggota sampel.

b. Non-probability sampling

Non-probability sampling yaitu Teknik pengambilan sampel yang tidak memberi kesempatan bagi anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Nonprobability Sampling dengan Teknik Sampling Insidental. Teknik sampling insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan pada kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang ditemui cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2013).

1.8.4 Jenis dan Sumber Data

1.8.4.1 Jenis Data

Jenis data pada penelitian kuantitatif dibedakan menjadi 2 jenis yaitu:

a. Data kuantitatif (numerik)

Data kuantitatif merupakan data atau informasi dalam bentuk angka dan dapat diproses secara matematis dan dianalisis dengan menggunakan sistem statistik. Data kuantitatif pada penelitian ini diperoleh melalui kuesioner.

b. Data kualitatif (deskriptif)

Data kualitatif merupakan data dan informasi yang berbentuk kata-kata. Pada penelitian ini, data kualitatif diperoleh melalui observasi.

1.8.4.2 Sumber Data

Data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder.

a. Data primer

Data primer dalam penelitian diperoleh langsung dari sumbernya seperti kuesioner, observasi, dan dokumentasi.

b. Data sekunder

Data sekunder diperoleh secara tidak langsung, biasanya melalui laporan, buku pedoman atau Pustaka.

Data primer dalam penelitian ini bersumber dari pengguna layanan sebagai responden yang diperoleh dari kuesioner, observasi dan dokumentasi. Data sekunder diperoleh dari data survey kepuasan pengguna layanan Transportasi MRT Jakarta.

1.8.5 Skala Pengukuran

Skala pengukuran dibagi menjadi 4 jenis yaitu:

1. Skala nominal

Skala nominal adalah skala yang bertujuan untuk mengidentifikasi dan menghitung peristiwa, obyek dan subyek untuk dikategorikan dalam suatu kategori yang telah ditentukan sehingga sering disebut skala kategori.

2. Skala ordinal

Skala ordinal digunakan secara spesifik dalam pemeringkatan pada sebagian studi penelitian. Skala ordinal dipakai untuk menentukan tingkat persepsi konsumen, preferensi, kepuasan dan sebagainya.

3. Skala interval

Skala interval merupakan representasi yang sama dari obyek yang diukur. Penggunaan skala ini bertujuan agar peneliti mengetahui perbedaan objek yang diteliti ketika dibandingkan.

4. Skala rasio

Skala rasio merupakan skala internal yang bersifat khusus karena memiliki titik nol yang bermakna. Skala rasio banyak digunakan dalam perhitungan panjang, berat, atau jarak.

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian yaitu skala likert, dengan Ketentuan jawaban dengan bobot rendah diberi nilai 1 dan seterusnya sampai jawaban dengan bobot tinggi diberi nilai: 4. Setiap jawaban akan disebutkan dengan ketentuan:

- a. Sangat tidak setuju diberi nilai 1
- b. Tidak setuju diberi nilai 2
- c. Setuju diberi nilai 3
- d. Sangat Setuju diberi nilai 4

1.8.6 Teknik Pengumpulan Data

a. Kuesioner

Menurut Arikunto dalam (Hardani et al., 2020), kuesioner adalah pertanyaan atau pernyataan tertulis yang digunakan guna mendapatkan suatu informasi dari responden atau untuk mengetahui hal yang diketahui responden. Kuesioner dibedakan menjadi 2 jenis, yaitu kuesioner terbuka dan kuesioner tertutup. Kuesioner terbuka memberikan kesempatan pada responden untuk menjawab pertanyaan menggunakan kalimat sendiri, sedangkan kuesioner tertutup yaitu peneliti sudah memberikan pilihan jawaban dan responden dapat memilih jawaban yang sesuai dengan keadaan masing-masing.

b. Observasi

Definisi observasi menurut Sukmadinata dalam (Hardani et al., 2020) adalah suatu metode pengumpulan data dengan melakukan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung. Observasi dapat dibedakan menjadi 2 yaitu observasi partisipatif dan observasi non-partisipatif. Dalam observasi partisipatif, pengamat ikut serta dalam setiap kegiatan obyek yang diamati. Observasi non partisipatif, pengamat hanya bertindak sebagai pengamat tanpa ikut serta dalam kegiatan obyek yang diamati. Observasi dapat dilaksanakan secara langsung maupun tidak langsung. Observasi langsung adalah melaksanakan Kegiatan pengamatan secara langsung tanpa menggunakan alat pada objek yang diamati baik pada situasi sebenarnya maupun situasi buatan. Observasi tak langsung adalah pengamatan

terhadap gejala-gejala subjek yang diteliti dengan menggunakan alat (Hardani et al, 2020). Observasi yang dilaksanakan dalam penelitian ini yaitu observasi non partisipatif dan observasi langsung dimana peneliti hanya mengamati secara langsung tanpa turut serta dalam kegiatan.

c. Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan mencatat data-data yang sudah ada. Keuntungan Teknik pengumpulan data dengan dokumentasi yaitu biayanya relatif murah, waktu dan tenaga lebih efisien. Menurut Sugiyono dalam (Hardani et al., 2020) dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen yang digunakan dalam penelitian ini meliputi laporan survey kepuasan Pengguna.

1.8.7 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil kuesioner dengan cara mengelompokkan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun dalam pola, memilih data yang penting, dan membuat simpulan yang mudah dipahami (Hardani et al.,2020). Analisis data dalam penelitian ini dilakukan menggunakan software SPSS. Pengolahan data menurut meliputi kegiatan:

1. *Editing* ialah langkah dalam melakukan pemeriksaan kembali atas data yang telah terhimpun guna menghindarkan segala kesalahan dalam menghimpun data.

2. *Coding* (pengkodean) adalah langkah dalam memberikan kode kepada seluruh data yang didapatkan dengan tujuan merepresentasikan jawaban responden kuisioner yang hendak dianalisis.
3. Tabulasi adalah langkah dalam membentuk tabel yang berisi data berdasarkan kode yang telah ditentukan, dalam melakukan tabulasi diperlukan ketelitian agar tidak terjadi kekeliruan.

Menurut Sugiyono (2014: 285) teknik analisis data adalah cara analisis data dengan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan penyajian hipotesis yang diajukan. Bentuk hipotesis mana yang diajukan, akan menentukan teknik statistik mana yang digunakan. Sejak membuat rancangan, maka teknik analisis data ini telah ditentukan. Teknik analisis dalam penelitian kuantitatif dengan menggunakan angka-angka dan dikelompokkan dalam kategori tertentu tau dalam bentuk statistik. Analisa data yang berjumlah besar dan sudah diklasifikasikan ke dalam kategori-kategori guna mengetahui kecenderungan antara variabel yang sudah diteliti itu untuk menyatakan hipotesis diterima atau ditolak. Penerapan taraf kepercayaan 95% (taraf signifikan 5%) menjelaskan sebuah hipotesis dapat diterima apabila melampaui atau sebanding dengan hasil yang signifikan 5% dan apabila hasil menunjukkan sebaliknya maka hipotesis ditolak. Peneliti menggunakan analisis data dalam penelitian ini melalui tahap-tahap sebagai berikut:

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Penelitian kuantitatif kriteria utama terhadap data hasil penelitian adalah valid, reliabel, dan obyektif, maka penelitian dilakukan dengan menggunakan instrumen yang valid dan reliabel, dilakukan pada sampel yang mendekati jumlah populasi dan pengumpulan serta analisis data dilakukan dengan cara yang benar (Sugiyono, 2016: 117-119). Validitas dan reliabilitas dilangsungkan dengan mendekati populasi dan penganalisisan data secara benar.

2. Uji Validitas

Uji validitas ialah data yang dapat dipercaya akan kebenarannya. Menurut Sugiyono (2016:172) bahwa valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Validitas akan memperlihatkan kesesuaian data terhadap objek dihipunk untuk dilangsungkan penelitian Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pertanyaan-pertanyaan pada kuisisioner yang harus dibuang/diganti karena dianggap tidak relevan. Pengujian ini ditujukan untuk mengetahui relevansi data, dengan menerapkan rumus *Product Moment Pearson* sebagai berikut.

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum x^2(\sum x^2)\} \{N \sum y^2(\sum y^2)\}}}$$

Keterangan:

r_{xy} = koefisien validitas

N = banyaknya sampel

X = nilai pembanding

Y = nilai dari instrumen yang akan dicari validitasnya

Kriteria dalam pengujian sebagai berikut

1. Jika nilai koefisien korelasi r_{hitung} positif dan $r_{hitung} > r_{Tabel}$, maka item dinyatakan valid.
2. Jika $r_{hitung} < r_{Tabel}$, maka item dinyatakan tidak valid.

3. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah alat pengumpul data menunjukkan tingkat ketepatan, tingkat keakuratan, kestabilan atau konsistensi dalam mengungkapkan gejala tertentu (Sugiyono 2016:172). Reliabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi data. Penggunaan pengujian reliabilitas oleh peneliti adalah untuk menilai konsistensi pada objek dan data, apakah instrumen yang digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Peneliti menggunakan metode koefisien *Cronbach's Alpha*, Hasil dalam analisis reliabilitas instrumen akan diperoleh melalui nilai *Alpha Cronbach*, suatu instrumen dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$.

3. Tabel Distribusi Frekuensi

Tabel distribusi frekuensi berisi data-data yang diperoleh dari kuesioner ke dalam kerangka tabel yang telah disiapkan sebelumnya, lalu dianalisis sesuai dengan jawaban-jawaban yang ada. Tabel frekuensi tersebut disusun berdasarkan kategori-kategori tertentu yang sesuai dengan pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner.

4. Koefisien *Kendall Tau*

Uji korelasi dalam penelitian ini menggunakan Uji Korelasi *Kendall Tau* karena data dalam penelitian ini menggunakan data ordinal. Uji korelasi (dalam Sujarweni, 2014: 127) bertujuan untuk menguji hubungan antara dua variabel dapat dilihat dengan tingkat signifikan, jika ada hubungannya maka akan dicari seberapa kuat hubungan tersebut. Keeratan hubungan ini dinyatakan dalam bentuk koefisien korelasi.

a. Koefisien Relasi Rank Kendall Tau

$$\tau = \frac{S}{\frac{1}{2}N(N-1)}$$

Keterangan:

N = Jumlah individu atau responden

S = Skor

τ = Koefisien Korelasi Kendall tau

Tabel 1.3

Tabel Tingkat Hubungan antar Variabel

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Korelasi Sempurna

Sumber: Sugiyono (2015:183)

Uji signifikan koefisien Kendall tersebut maka diuji dengan rumus

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}$$

Keterangan:

Z= Uji Signifikansi

τ = Korelasi Kendall Tau

N= Banyaknya individu atau responden yang diurutkan pada x dan y Hasil

perhitungan tersebut dikonsultasikan dengan kriteria berikut

- Apabila $Z_{hitung} > Z_{Tabel}$ pada taraf signifikansi 1% berarti sangat signifikan, hipotesis diterima
- Apabila $Z_{hitung} > Z_{Tabel}$ pada taraf signifikansi 5% berarti signifikan, hipotesis diterima
- Apabila $Z_{hitung} < Z_{Tabel}$ pada taraf signifikansi 5% berarti tidak signifikan, hipotesis ditolak

b. Koefisien Konkordansi Kendall

Koefisien konkordansi digunakan untuk melangsungkan pengukuran derajat asosiasi atau tingkat hubungan antara Kualitas Pelayanan (X1), dan variabel Kepuasan Pengguna (Y) secara simultan dengan menggunakan penilaian akan himpunan dari urutan di setiap variabel yang saling berasosiasi.

$$W = \frac{S}{\frac{1}{12} k^2 (N^3 - N)}$$

$$S = \sum (R_j - \frac{\sum R_j}{N})^2$$

Keterangan:

W = Koefisien Konkordansi Rank Kendall

S = Jumlah kuadrat deviasi

k = Banyaknya Variabel

N = Jumlah Responden

R_j = Jumlah rangking variable (pengamat) per obyek

