

BAB II

GAMBARAN UMUM

2.1 Gambaran Umum Provinsi DKI Jakarta

2.1.1 Otonomi Daerah di Provinsi DKI Jakarta

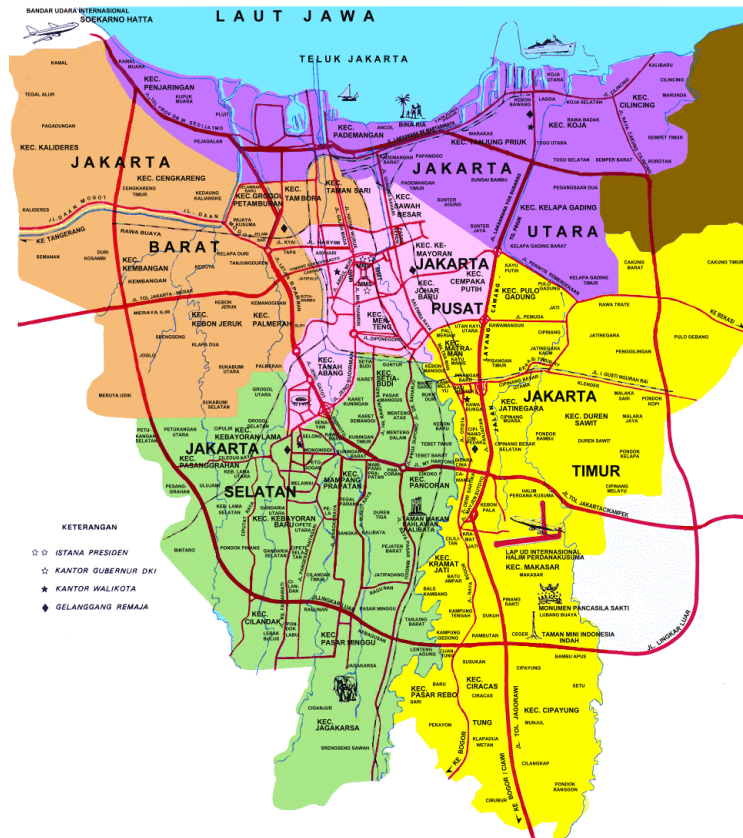
Provinsi DKI Jakarta memiliki posisi unik dalam struktur pemerintahan Indonesia. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 29 tahun 2007, Jakarta tidak hanya berfungsi sebagai ibu kota negara, tetapi juga sebagai daerah otonom tingkat provinsi. Peran ganda ini memberi Jakarta tanggung jawab khusus dalam pengelolaan pemerintahan dan pembangunan, termasuk menjadi tuan rumah bagi perwakilan negara asing dan lembaga internasional. Kompleksitas peran ini mendorong Jakarta untuk terus mengembangkan pemerintahan yang solid, kompeten, dan profesional guna meningkatkan kepuasan pengguna terhadap pelayanan publik. Namun, status istimewa ini juga membawa tantangan tersendiri. Tingginya laju urbanisasi dan karakteristik Jakarta yang kompleks menghadirkan berbagai permasalahan seperti isu keamanan, transportasi, lingkungan, dan sosial kemasyarakatan yang memerlukan penanganan segera dan efektif. Meskipun demikian, struktur pemerintahan yang unik, di mana DPRD hanya ada di tingkat provinsi, memberikan Jakarta fleksibilitas dalam mengatasi tantangan-tantangan tersebut sambil tetap memelihara keharmonisan dengan provinsi-provinsi lainnya di Indonesia.

Provinsi DKI Jakarta memiliki peran multidimensi yang sangat penting bagi Indonesia. Sebagai pusat ekonomi nasional, Jakarta menyumbang sekitar 17% dari total produk domestik bruto, menjadikannya kontributor terbesar dalam perekonomian negara. Kota ini juga berfungsi sebagai pusat keuangan dan diplomasi, menjadi rumah bagi perwakilan negara asing dan lembaga internasional. Infrastruktur komunikasi Jakarta yang unggul mendukung perannya dalam pemerintahan internasional, sementara keragaman budayanya mencerminkan proses akulturasi yang dinamis. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta berupaya menciptakan administrasi yang efektif, kompeten, dan responsif untuk meningkatkan kualitas layanan publik. Namun, status Jakarta sebagai pusat pemerintahan dan daerah otonom membawa tantangan tersendiri. Urbanisasi yang pesat dan karakteristik kota yang kompleks menghadirkan berbagai masalah, mulai dari keamanan, transportasi, dan lingkungan, hingga pengelolaan kawasan khusus dan isu sosial. Semua ini menuntut solusi cepat dan efektif, menegaskan pentingnya pengelolaan yang cermat dalam menghadapi dinamika unik ibukota. Mengenai hal tersebut dengan menimbang dan menyetujui adanya peran dari multidimensi sangat turut andil dalam mencerminkan.

2.1.2 Luas dan Batas Wilayah Administrasi

Luas wilayah DKI Jakarta secara geografis seluas 7.660 km² yang meliputi daratan seluas 662,33 km² dan lautan seluas 6.977,5 km² . Wilayah DKI Jakarta berbatasan disebelah selatan dengan Kota Depok, selanjutnya disebelah barat dengan

Provinsi Banten, kemudia disebelah timur berbatasan dengan Kota Bekasi, dan disebelah utara dengan Laut Jawa.



Gambar 2.1 Peta Wilayah Jakarta

Sumber: Peta Wilayah Jakarta, BPK RI Perwakilan DKI Jakarta

(<https://jakarta.bpk.go.id/peta-wilayah-jakarta/> diakses pada 6 Januari 2021)

Wilayah administrasi tersebar menjadi 5 kota dan 1 kabupaten untuk peningkatan akan efektivitas dan efisiensi pelayanan masyarakat. Pembagian wilayah DKI Jakarta seperti dalam tabel berikut.

Tabel 2.1 Pembagian Wilayah Jakarta

No	Wilayah Administrasi	Banyaknya Kecamatan	Banyaknya Kelurahan	Luas (km ²)
1.	Jakarta Barat	8	56	129,54
2.	Jakarta Pusat	8	44	48,13
3.	Jakarta Selatan	10	65	141,27
4.	Jakarta Timur	10	65	188,03
5.	Jakarta Utara	6	31	146,66
6.	Kepulauan Seribu	2	6	8,70
	Jumlah	44	267	662,33

Sumber: Badan Pusat Statistika DKI Jakarta 2019

2.1.3 Letak dan Kondisi Geografis

Provinsi DKI Jakarta merupakan dataran rendah yang terletak pada posisi 106 22' 42" BT sampai 106 58' 18" BT dan -5 19' 12" LS sampai - 6 23' 54" LS DKI Jakarta merupakan wilayah dengan jumlah waduk/situ yang relatif banyak sungai atau kanal yang melewati wilayah DKI Jakarta sebanyak 17 sungai. Batas sebelah utara Jakarta terbentang pantai sepanjang 32 km yang menjadi tempat bermuaranya 13

sungai, 2 kanal, dan 2 flood way, sebagian besar karakteristik wilayah Provinsi DKI Jakarta berada di bawah permukaan air laut pasang. Kondisi tersebut mengakibatkan sebagian wilayah di Provinsi DKI Jakarta rawan genangan, baik karena curah hujan yang tinggi maupun karena semakin tingginya air laut pasang (rob). Wilayah DKI memiliki tidak kurang dari 110 buah pulau yang tersebar di Kepulauan Seribu. Temperatur suhu Jakarta menurut stasiun pengamatan kemayoran pada tahun 2018 tertinggi di bulan Nopember sebesar 36 derajat celcius dan terendah di bulan Januari dan Agustus yaitu 23 derajat celcius dengan kelembaban 35 sampai 95 persen. Curah hujan tertinggi di bulan Februari (431,2 mm²) dan terendah di bulan Agustus (33 mm²).

2.1.4 Demografi

Data ter-update yang dirilis oleh Dukcapil menyebutkan jumlah penduduk DKI Jakarta sebesar 11.063.324 jiwa yang 4.380 jiwa diantaranya merupakan WNA sehingga tingkat kepadatan penduduk di DKI Jakarta mencapai 16.704 jiwa/km², bila kita keluarkan Kepulauan Seribu dari perhitungan, maka kepadatan penduduk DKI Jakarta di wilayah perkotaan menjadi 16.882 jiwa/km².

Tabel 2.2 Kepadatan Penduduk DKI Jakarta Tahun 2023

No.	Wilayah Administrasi	Kepadatan Penduduk (jiwa/km ²)
1.	Jakarta Barat	19.760
2.	Jakarta Pusat	22.061
3.	Jakarta Selatan	15.424
4.	Jakarta Timur	16.598
5.	Jakarta Utara	12.288
6.	Kepulauan Seribu	2.659

Sumber :Badan Pusat Statistik tahun 2023

Wilayah Administrasi dengan jumlah penduduk terpadat di DKI Jakarta adalah Jakarta Pusat. Akan tetapi kepadatan penduduk di wilayah ini mencapai 22.061 jiwa/km². Apabila dibuat sebuah peringkat, Jakarta Pusat menduduki peringkat pertama sebagai wilayah terpadat di DKI Jakarta, disusul dengan Jakarta Barat di posisi kedua dan Jakarta Timur di posisi ketiga.

2.1.5 Potensi Pengembangan Wilayah

Letak Jakarta yang strategis telah mendorong perkembangan pesat di wilayah ini, yang merupakan bagian dari perencanaan struktur ruang DKI Jakarta. Perencanaan tersebut mencakup empat komponen utama, yaitu sistem pusat kegiatan, sistem dan jaringan transportasi, sistem prasarana sumber daya air, serta sistem dan jaringan utilitas perkotaan dengan memperhatikan aspek lingkungan. Pusat kegiatan ini terbagi

menjadi sistem pusat primer dan sekunder. Sementara itu, sistem dan jaringan transportasi meliputi transportasi darat, laut, dan udara. Sistem prasarana sumber daya air terdiri dari sistem konservasi, pendayagunaan, dan pengendalian kerusakan akibat air. Sedangkan sistem dan jaringan utilitas perkotaan meliputi air bersih, pengelolaan air limbah, pengelolaan sampah, energi, dan telekomunikasi.

2.2 Gambaran Umum PT. Mass Rapid Transit

2.2.1 Sejarah Perusahaan

PT Mass Rapid Transit Jakarta (PT MRT Jakarta) didirikan pada 17 Juni 2008 sebagai sebuah badan hukum Perseroan Terbatas, dengan sebagian besar saham dimiliki oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta (struktur kepemilikan: Pemprov DKI Jakarta 99,99%, PD Pasar Jaya 0,01%). Perusahaan ini memiliki tanggung jawab dalam pengusahaan dan pembangunan infrastruktur serta sarana MRT, pengoperasian dan pemeliharaan (operation and maintenance/O&M) fasilitas MRT, serta pengembangan dan pengelolaan properti atau bisnis di sekitar stasiun dan kawasan terkait, termasuk Depo dan area sekitarnya. Proyek MRT Jakarta dimulai dengan pembangunan jalur MRT Fase I yang membentang sekitar 16 kilometer dari Terminal Lebak Bulus hingga Bundaran Hotel Indonesia, yang terdiri dari 13 stasiun dan 1 Depo. Untuk mengurangi dampak dari pembangunan fisik Fase I, PT MRT Jakarta bekerja sama dengan konsultan manajemen lalu lintas dan juga melakukan Analisis Mengenai Dampak

Lingkungan (Amdal). Pengoperasian Fase I dijadwalkan akan dimulai pada tahun 2019.



Gambar 2.2 Logo PT MRT Jakarta (jakartamrt.co.id, 2023)

Visi PT MRT Jakarta adalah menjadi penyedia jasa transportasi publik terkemuka yang berkomitmen untuk mendukung pertumbuhan ekonomi melalui peningkatan mobilitas, pengurangan kemacetan, dan pengembangan sistem transit perkotaan. Sedangkan misinya adalah mencapai keunggulan berkelanjutan di semua aspek kinerja dengan cara mengembangkan dan mengoperasikan jaringan transportasi publik yang aman, andal, dan terpercaya, revitalisasi lingkungan perkotaan melalui pengembangan transit perkotaan yang terkenal, serta membangun reputasi sebagai perusahaan pilihan dengan melibatkan, menginspirasi, dan memotivasi tenaga kerja di perusahaan. Sebagian dari jalur MRT Jakarta dibangun dengan struktur layang (Elevated) sepanjang sekitar 10 km yang menghubungkan Lebak Bulus hingga Sisingamangaraja, dengan 7 stasiun layang, yakni Lebak Bulus, Fatmawati, Cipete Raya, Haji Nawir, Blok A, Blok M, dan Sisingamangaraja. Depo kereta api terletak di

area Lebak Bulus, dekat dengan stasiun awal/akhir. Semua stasiun penumpang dan lintasan dibangun dengan struktur layang, sementara Depo kereta api dibangun di permukaan tanah (on ground). Selain itu, jalur bawah tanah (Underground) MRT Jakarta membentang sekitar 6 km, terdiri dari terowongan bawah tanah dan enam stasiun bawah tanah, yaitu Stasiun Senayan, Istora, Bendungan Hilir, Setiabudi, Dukuh Atas, dan Bundaran Hotel Indonesia.



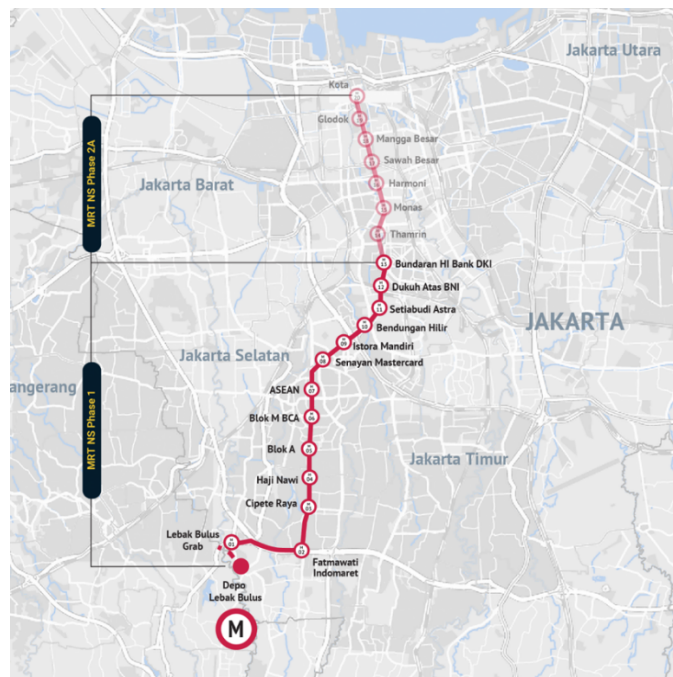
Gambar 2.3 Stasiun

Untuk perkembangan industrinya itu sendiri PT MRT Jakarta adalah di transportasi publik dengan dilihat dari sekarang dengan kondisi pandemi seperti ini banyak perkembangan seperti inovasi yang di lakukan oleh MRT Jakarta misalnya salah satunya adalah pemanfaatan kanal-kanal digital. MRT Jakarta bukan hanya transportasi public aja, MRT Jakarta mengembangkan media sosial, dan

memaksimalkan kanal-kanal digital untuk memberikan informasi kepada masyarakat atau penumpang MRT Jakarta

2.2.1 Rute Mass Rapid Transit Jakarta

Dalam perkembangan industrinya, PT MRT Jakarta berfokus pada sektor transportasi publik. Mengingat kondisi pandemi saat ini, banyak inovasi yang diterapkan oleh MRT Jakarta, salah satunya adalah pemanfaatan berbagai kanal digital. MRT Jakarta tidak hanya berfungsi sebagai penyedia transportasi publik, tetapi juga mengembangkan media sosial dan memaksimalkan penggunaan kanal-kanal digital untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat atau penumpang MRT Jakarta.



Gambar 2.4 Rute Mass Rapid Trans Jakarta

Sumber : jakartamrt.co.id

Pembangunan konstruksi fase 1 proyek Mass Rapid Transit (MRT) Jakarta dimulai pada 10 Oktober 2013, yang ditandai dengan peletakan batu pertama oleh Presiden RI Joko Widodo. Pada koridor 1, telah dibangun jalur kereta sepanjang 16 kilometer, yang terdiri dari 10 kilometer jalur layang dan 6 kilometer jalur bawah tanah. Tujuh stasiun layang yang dibangun antara lain Lebak Bulus (tempat depo), Fatmawati, Cipete Raya, Haji Nawi, Blok A, Blok M, dan Sisingamangaraja. Depo akan terletak di kawasan Stasiun Lebak Bulus. Sementara itu, enam stasiun bawah tanah meliputi Senayan, Istora, Bendungan Hilir, Setiabudi, Dukuh Atas, dan Bundaran Hotel Indonesia.

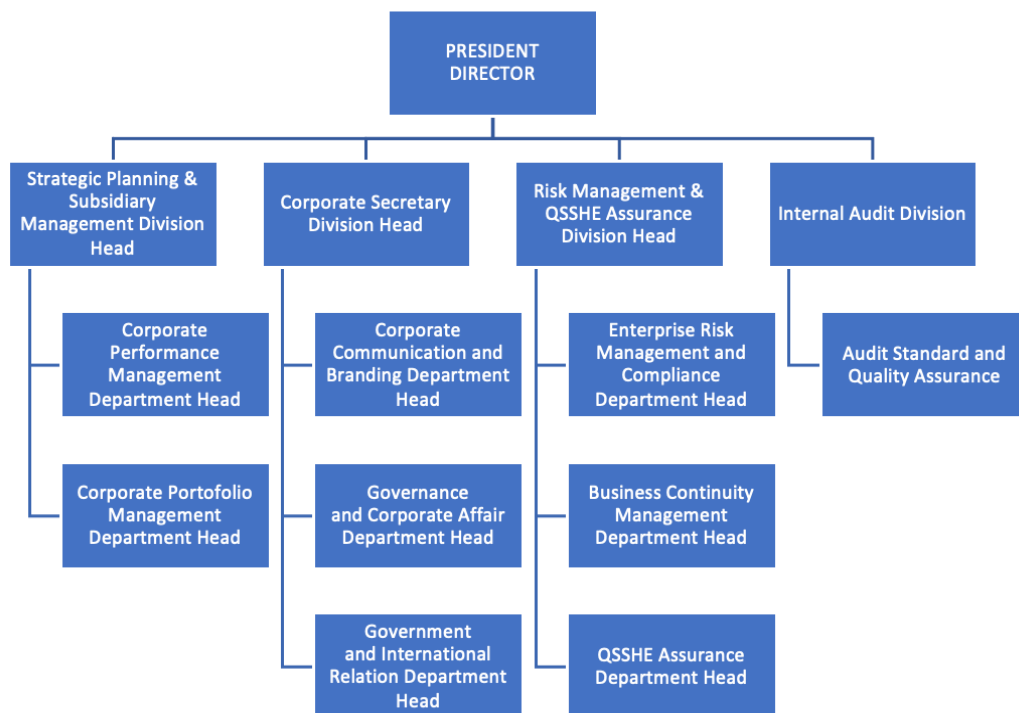
2.2.3 Tata Kelola Perusahaan

PT MRT Jakarta menilai bahwa Tata Kelola Perusahaan yang Baik (*Good Corporate Governance/GCG*) merupakan salah satu unsur penting dalam pengembangan sebuah perusahaan. Hal tersebut menjadi bagian yang tak terpisahkan dari praktik bisnis demi mewujudkan kelangsungan usaha. Kesadaran untuk mengimplementasikan sistem Tata Kelola Perusahaan yang Baik menjadi hal krusial dan fundamental guna melindungi kepentingan perusahaan dan pemegang saham. Perusahaan melalui jajaran Dewan Komisaris, Direksi, dan segenap insan Perusahaan berkomitmen untuk melaksanakan prinsip-prinsip GCG dengan berlandaskan pada nilai-nilai pokok yang tertuang dalam Budaya Kerja Perusahaan.

PT MRT Jakarta menganggap Tata Kelola Perusahaan yang Baik (Good Corporate Governance/GCG) sebagai elemen penting dalam pengembangan perusahaan. GCG menjadi bagian integral dari praktik bisnis yang mendukung kelangsungan usaha. Kesadaran untuk mengimplementasikan sistem GCG yang efektif sangat penting guna melindungi kepentingan perusahaan dan pemegang saham. Perusahaan, melalui Dewan Komisaris, Direksi, dan seluruh karyawan, berkomitmen untuk menerapkan prinsip-prinsip GCG berdasarkan nilai-nilai dasar yang terkandung dalam Budaya Kerja Perusahaan. Penerapan prinsip GCG akan menciptakan perusahaan yang transparan, dapat dipercaya, dan memiliki manajemen bisnis yang akuntabel. Implementasi GCG yang baik juga akan memperkuat kepercayaan dan meningkatkan nilai perusahaan bagi pemegang saham serta pemangku kepentingan lainnya. Untuk mewujudkannya, perusahaan mengintegrasikan GCG dengan pengelolaan kepatuhan, manajemen risiko, dan pengendalian internal. Langkah ini diambil agar perusahaan memiliki pengetahuan dan kapabilitas dalam mengelola Governance, Risk, and Compliance (GRC), sejalan dengan pengelolaan kinerja bisnis, untuk memastikan kelangsungan hidup perusahaan. Sebagai Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) di lingkungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, PT MRT Jakarta mengembangkan infrastruktur GCG dengan mengacu pada Surat Keputusan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 96 Tahun 2004 tentang penerapan praktik Good Corporate Governance. Tujuan penerapan GCG di perusahaan antara lain untuk mengendalikan dan mengarahkan hubungan antara pemegang saham, Dewan Komisaris, Direksi, karyawan, klien, mitra kerja, serta masyarakat dan lingkungan,

mendukung perkembangan perusahaan, mengelola sumber daya dan risiko secara lebih efektif, meningkatkan akuntabilitas kepada pemangku kepentingan, mencegah penyimpangan dalam pengelolaan perusahaan, serta memperbaiki citra perusahaan.

2.2.4 Struktur Organisasi PT. Mass Rapid Transit Jakarta



Gambar 2.5 Struktur Organisasi

Sumber (jakartamrt.co.id, 2023)

Struktur organisasi di MRT (Mass Rapid Transit) biasanya terdiri dari berbagai tingkatan dan departemen yang saling berkolaborasi untuk mengelola sistem transportasi massal. Pada tingkat tertinggi, terdapat direksi atau dewan direksi yang memiliki tanggung jawab dalam pengambilan keputusan strategis serta kebijakan

umum perusahaan. Di bawahnya, terdapat manajemen eksekutif yang meliputi CEO (Chief Executive Officer) atau direktur utama, serta eksekutif senior yang bertanggung jawab atas fungsi-fungsi penting seperti operasional, keuangan, dan pengembangan proyek.

Secara umum, praktikan berada di bawah Corporate Secretary Division, lebih spesifiknya di Corporate Communication and Branding Department. Dalam divisi ini terdapat beberapa jabatan, antara lain:

1. Corporate Communication and Branding Department Head

Pemimpin departemen ini bertanggung jawab atas keseluruhan strategi dan keputusan strategis terkait komunikasi korporat dan pengelolaan merek perusahaan.

2. Corporate Communication Manager

Manajer ini fokus pada pengembangan strategi komunikasi perusahaan, pengelolaan merek, serta perencanaan kampanye komunikasi.

3. Brand Manager

Manager mereka bertugas mengelola merek perusahaan, termasuk menjaga konsistensi merek di seluruh platform komunikasi.

4. Social Media Specialist

Bagian ini lebih berfokus pada pengelolaan platform media sosial dan berinteraksi dengan audiens online.

5. Content Writers

Penulis konten bertanggung jawab untuk menciptakan materi yang relevan dan menarik, seperti artikel, blog, serta materi promosi yang sesuai dengan merek perusahaan.

6. Graphic Designers

Desainer grafis menciptakan elemen visual seperti logo, materi promosi, desain situs web, dan grafik lainnya yang mendukung merek serta promosi perusahaan.

7. Media Specialists

Media specialist bertugas menjalin hubungan dengan media, menyiapkan pernyataan pers, serta mengelola interaksi dengan wartawan dan outlet media.

8. Public Relations Specialists

Bagian ini fokus pada membangun hubungan yang positif dengan pemangku kepentingan eksternal dan menangani masalah terkait hubungan masyarakat.

untuk penelitian selanjutnya agar mempertimbangkan penambahan atau penggunaan variabel lain, seperti perencanaan, koordinasi, pengawasan, dan kepemimpinan, guna menggali potensi kontribusi variabel lain terhadap kepuasan masyarakat. Selain itu, penelitian dengan objek yang berbeda, misalnya pada jasa transportasi lain yang dikelola oleh pemerintah, juga dapat memberikan wawasan tambahan. Penelitian ini terbatas pada jumlah responden yang relatif sedikit dan kurang beragam, sehingga untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk memperbesar jumlah responden dan memperkaya karakteristik responden, termasuk variabel seperti usia, tingkat pendidikan, dan faktor lainnya.

