

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Jakarta merupakan salah satu kota dengan tingkat kepadatan dan mobilitas yang tinggi di Indonesia. Kota dengan luas daratan sebesar 661,52 km² serta terbagi menjadi lima kotamadya dan juga satu kabupaten administrasi, yaitu Jakarta Pusat, Jakarta Utara, Jakarta Selatan, Jakarta Timur, Jakarta Barat, dan Kepulauan Seribu. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik, kepadatan penduduk Jakarta mencapai total 16.155 jiwa per kilometer, selain itu pada tahun 2024, Jakarta telah menyumbang sekitar 3,86 persen dari total penduduk Indonesia (Mona Siahaan, 2025).

TABEL 1. 1. Kepadatan Penduduk Jakarta 2024

KABUPATEN/KOTA	JUMLAH PENDUDUK	KEPADATAN PENDUDUK PER KM PERSEGI
Jakarta Pusat	1.038.396	21.831
Jakarta Utara	1.819.199	12.356
Jakarta Barat	2.487.199	19.898
Jakarta Selatan	2.219.225	15.311
Jakarta Timur	3.085.058	16.628
Kepulauan Seribu	29.088	2.712
Total	10.677.975	16.155
Total	10.677.975	16.155

Sumber ; Badan Pusat Statistics DKI Jakarta Province

Kota yang dikenal sebagai pusat administratif dan pusat kegiatan ekonomi terbesar di Indonesia (RPJPD Jakarta 2025-2045), Jakarta berhasil menjadi magnet bagi banyak orang untuk mencari rezeki dan juga melakukan kegiatan sosial dan ekonomi, tidak hanya untuk penduduknya, tetapi juga untuk masyarakat yang berada di sekitar Jakarta, seperti Kota Depok, Bogor, Tangerang dan Bekasi yang tergabung dalam wilayah Jabodetabek. Peristiwa ini juga berdampak pada tingginya komuter yang berasal dari wilayah penyanggah masuk menuju Jakarta untuk melaksanakan aktivitas. Hal ini dikarenakan konsentrasi lapangan pekerjaan yang tinggi di Jakarta namun lebih memilih tinggal di daerah penyangga yang berlokasi di sekitar Jakarta (Karim, M. al, Utomo, G.J. dan Fauziah, B., 2019).

TABEL 1. 2. Total Perjalanan Komuter Berdasarkan Jenis Angkutan Umum 2023.

WILAYAH	BUS	TRANSJAKARTA	KERETA	MRT/LRT
Bogor	316.640	1.776	107.378	2.504
Kota Bogor	81.984	5.853	8.644	-
Bekasi	147.929	10.459	76.670	3.584
Kota Bekasi	155.762	59.823	80.998	28.382
Kota Depok	155.668	46.643	112.684	5.593
Tangerang	161.524	643	51.203	819
Kota Tangerang	123.835	70.946	28.917	444
Tangerang Selatan	49.948	57.335	55.764	900

Sumber : Badan Pusat Statistik 2023

Tingginya angka komuter menunjukkan adanya kepadatan yang akan

berdampak pada kemacetan. Dalam hal ini Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Jakarta (DKJ) sebagai pihak yang memiliki wewenang dalam mengatur kota telah melakukan berbagai upaya dalam mengatasi kemacetan di Jakarta seperti menghadirkan transportasi umum dan juga memberlakukan beberapa kebijakan yang mengatur kendaraan pribadi seperti 3 in 1 (Kawasan Pembatasan Penumpang), ganjil-genap hingga pembatasan penggunaan kendaraan pribadi pada beberapa ruas jalan. (Nazwa Dini, 2025)

Salah satu bentuk intervensi pemerintah dalam permasalahan ini dengan mengupayakan peran transportasi publik kota yang memadai untuk memenuhi kebutuhan transportasi umum seperti, Transjakarta, JakLingko, Kereta Rel Listrik (KRL), *Light Rail Transit* (LRT) dan juga *Mass Rapid Transit* (MRT). Pengadaan transportasi umum ini dilakukan dengan tujuan dan harapan untuk dapat membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan perjalanan, mendukung mobilitas masyarakat, menekan angka kemacetan lalu lintas, serta meningkatkan efisiensi sistem transportasi umum.

Salah satu jenis transportasi umum yang disediakan oleh pemerintah provinsi Daerah Khusus Jakarta adalah *Bus Rapid Transit* (BRT). BRT ini merupakan transportasi umum pertama yang dibangun dan resmi digunakan sejak 1 Februari 2004 dengan nama Transjakarta (*Transjakarta, Jelajah Perkembangan Transportasi Di Jakarta*, 2024). Transjakarta merupakan sistem transportasi Bus Rapid Transit pertama di Asia Tenggara dan selatan yang terinspirasi dari TransMilenio yang dimiliki oleh Kota Bogota, Kolombia. Pengelolaan Transjakarta telah mengalami

berbagai perubahan sejak awal perencanaannya. Pada mulanya pengelolaan Transjakarta dilakukan oleh Badan Pengelola Transjakarta Busway yang merupakan badan non- struktural yang dibentuk melalui Keputusan Gubernur 110 Tahun 2003. Pada 4 Mei 2006, pengelolaan beralih ke Badan Layanan Umum (BLU) yang berpayung pada Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 48 tahun 2006. Kemudian pada 27 maret 2014 terjadi perubahan yang diserahkan ke Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) menjadi PT Transportasi Jakarta (Transjakarta).

PT Transjakarta juga melakukan kerja sama dengan berbagai perusahaan lainnya yang dapat membantu pengelolaan armada secara optimal. Saat ini, Transjakarta telah mengaktifkan tujuh jenis bus yang dapat mendukung layanan transportasi yang dapat dijumpai di berbagai ruas jalan kota Jakarta, *seperti double decker bus, maxibus, single bus, medium bus, low entry bus, articulate bus*, dan juga mikrotrans. Saat ini Transjakarta memiliki 14 koridor dengan total 200 halte yang tersebar di berbagai titik strategis kota Jakarta. Pada tahun 2024 diketahui total jumlah armada yang telah beroperasi sebanyak 4.388 unit dengan penambahan rute sebanyak 242 rute (Transjakarta, 2025)

Peningkatan jumlah armada dan juga rute ini dilakukan sebagai respons pemerintah terhadap pertumbuhan pengguna layanan yang mencapai 1 juta pelanggan perharinya (Transjakarta, 2025). Dengan adanya rute baru yang dapat menghubungkan Jakarta dengan daerah di sekitarnya menjadikan Transjakarta sebagai pilihan transportasi umum bagi masyarakat wilayah penyanggah. Lebih lanjut tarif yang dimiliki Transjakarta bersifat *flat* dan terjangkau bagi masyarakat umum, awal

munculnya Transjakarta, Februari 2004, tarif yang dipatok seharga Rp2.000 dan kemudian tarif ini hanya mengalami perubahan pada tahun 2012 sebesar Rp3.500 yang diputuskan oleh Dinas Perhubungan DKI Jakarta. Dengan semakin banyaknya pilihan rute dan juga ketersediaan armada menunjukkan komitmen Transjakarta dalam memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat yang terus berkembang, terlebih dalam mendukung pertumbuhan ekonomi di kawasan Jabodetabek.



Gambar 1. 1. *Total penumpang transportasi umum jakarta*

Sumber : BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI DKI JAKARTA

Pada gambar 1 berdasarkan jumlah pengguna layanan transportasi umum di Jakarta sampai Oktober 2024 menunjukkan Transjakarta sebagai salah satu moda transportasi massal dengan jumlah pengguna yang terus mengalami peningkatan mencapai 39,59%, Transjakarta menunjukkan peran krusial dalam mendukung kebutuhan mobilitas masyarakat. Jika dibandingkan dengan moda transportasi umum lain yang ada di Jakarta seperti LRT dan MRT, jumlah pengguna Transjakarta cenderung lebih tinggi dan stabil. Pada tahun 2024, total penumpang layanan Transjakarta mencapai 371,4 juta orang (Transjakarta, 2025).

Transjakarta dikenal sebagai ‘Tulang Punggung’ dalam transportasi umum di Jakarta yang terjangkau dan efisien (Tempo, 2022). Sebagai salah satu transportasi massal dengan pengguna terbanyak, Transjakarta terus mengupayakan perbaikan dan menunjukkan peran pentingnya dalam mendukung mobilitas masyarakat (Tempo, 2022). Berdasarkan gambar 1, jumlah pengguna Transjakarta cenderung lebih tinggi dan stabil jika dibandingkan moda transportasi umum lainnya seperti LRT, atau MRT. Menurut Badan Pusat Statistik (2024) total penumpang layanan Transjakarta meningkat sebanyak 34,49% kemudian disusul oleh LRT dengan peningkatan sebesar 20,92% dan diposisi terakhir MRT sebesar 20,19% (Alfathi, 2025).

Keunggulan lainnya yang dimiliki Transjakarta adalah, pemilihan wilayah strategis yang memudahkan para pengguna transportasi dalam melakukan perpindahan yang dikenal dengan kawasan *Transit Oriented Development* (AM Setyadi, 2022) . Jakarta Selatan merupakan salah satu wilayah padat yang memiliki kawasan TOD, wilayah TOD sendiri ditentukan dengan karakteristik yang mencakup kawasan strategis, seperti Blok M yang berlokasi di Kebayoran Baru, Jakarta Selatan.

Blok M dikenal sebagai titik transit, dimana area ini merupakan hasil revitalisasi dan berkembang menjadi pusat aktivitas transportasi, ruang publik, dan aktivitas komersial lainnya. Kawasan ini terintegrasi dengan Halte CSW-Asean TOD yang dapat menghubungkan langsung dengan stasiun MRT ASEAN dan sejumlah ruter perjalanan Transjakarta lainnya sehingga halte ini mudah diakses bagi masyarakat yang hendak melakukan transit, sehingga dijadikan sebagai pusat transportasi utama yang dapat menghubungkan rute ke berbagai kota. Hal ini

menjadikan Blok M sebagai pusat transit strategis yang melayani mobilitas masyarakat, termasuk perjalanan menuju wilayah seperti Bekasi dan Tangerang. (Ayu & Huda, 2025)



Gambar 1. 2 Kondisi Antrean Yang Menumpuk di kawasan TOD
Sumber : @mezzaquartz, 13/01/2025

Berdasarkan paparan laporan capaian layanan tahunan Transjakarta tahun 2024 menunjukkan peningkatan yang signifikan dalam kinerja pada kawasan Jakarta selatan, hingga akhir tahun 2024, cakupan layanan Transjakarta di Jakarta Selatan telah menjangkau 80,40% populasi dengan total luas wilayah 81,21% yang terlayani. Kemudian Transjakarta juga telah melayani lebih dari 1,3 juta pelanggan setiap harinya, angka ini menunjukkan tingginya ketergantungan masyarakat terhadap layanan transportasi ini. Dimana 2 dari 3 halte terpadat berlokasi di Jakarta Selatan.

TABEL 1. 3 Rata-Rata Pengguna Halte Jakarta Selatan

No	Halte	Rata-rata Jumlah Pengguna 2024
1.	Petukangan Jakarta	372.882
2.	Velbak	97.711
3.	CSW	163.785
4.	Tegal Mampang	110.579
5.	Pondok Indah	56.968
6.	Lebak Bulus	116.220
7.	Kebayoran	73.935
8.	Bundaran Senayan	125.212
9.	Ragunan	167.677
10.	Kuningan	76.883

Sumber : ppid.transjakarta diolah oleh peneliti 2026

Dalam rapat koordinasi Wilayah Kota Administrasi Jakarta Selatan disampaikan mengenai peningkatan kinerja Transjakarta yang ada pada Periode 2024. Transjakarta memiliki 7,790 pemberhentian di seluruh wilayah Jakarta, Jakarta Selatan merupakan wilayah pemberhentian terbanyak dengan jumlah 1.877 (Transjakarta, 2024). Berdasarkan Tabel 1.3 menunjukkan bahwa sejumlah halte di wilayah Jakarta Selatan memiliki jumlah pengguna yang relative tinggi. Halte Petukangan Adam Malik menjadi halte dengan jumlah pengguna tertinggi yang kemudian disusul Halte CSW. Tingginya jumlah penumpang pada halte-halte strategis tersebut menunjukkan bahwa kawasan Jakarta Selatan merupakan wilayah dengan tingkat mobilitas yang tinggi serta membutuhkan sistem Transportasi yang memadai untuk memenuhi kebutuhan akan transportasi publik.

Kondisi ini juga memperkuat alasan pemilihan Jakarta Selatan sebagai lokasi penelitian, karena wilayah ini mampu mempresentasikan tingginya integrasi pengguna layanan, khususnya pada koridor utama. Perbedaan jumlah pengguna

antarhalte ini juga menunjukkan adanya variasi tingkat pelayanan dan kepadatan sehingga dapat dilakukan analisis lebih lanjut dalam penelitian mengenai kualitas pelayanan Transjakarta.

TABEL 1. 4. Jumlah Bus Stop Transjakarta 2024

WILAYAH	JUMLAH BUS STOP
Jakarta Timur	2.348
Jakarta Barat	1.358
Jakarta Selatan	1.877
Jakarta Utara	1.411
Jakarta Pusat	796
TOTAL	7.790

Sumber : Transjakarta.co.id

Sebagai wilayah dengan jumlah halte (*bus stuop*) terbanyak kedua (2) sekaligus lokasi halte tersibuk, Jakarta Selatan tentu menghadapi kepadatan penumpang yang terjadi di berbagai koridor perjalanan. Meskipun Transjakarta telah melakukan berbagai upaya dalam rangka meningkatkan kualitas layanan, namun pada kenyataannya masih sering terjadi keterlambatan kedatangan bus Transjakarta yang menyebabkan penumpukan antrian penumpang, terutama pada jam-jam sibuk. Situasi ini tentu berpengaruh dengan kenyamanan pengguna layanan dan juga berpotensi pada penurunan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap efektivitas layanan Transjakarta.

Permasalahan ini lebih sering ditemukan pada halte-halte dengan tingkat aktivitas tinggi di wilayah Jakarta Selatan. Pada halte tersebut, masih dijumpai berbagai kondisi yang mencerminkan kurang optimalnya pelayanan, baik dari sisi

operasional maupun fasilitas pendukung, berikut disajikan tabel perbandingan kondisi pada beberapa halte sibuk di wilayah Jakarta Selatan.

TABEL 1. 5 Perbandingan kondisi halte sibuk Jakarta Selatan

Indikator	CSW	Kuningan	Pancoran
Jumlah Penumpang	Sangat Tinggi	Tinggi	Tinggi
Jenis Jalur	Eksklusif	Campuran	Campuran
Aksesibilitas Halte	Sangat Cukup (Kursi, penerangan, eskalator, lift)	Cukup (Kursi, jalur khusus, penerangan)	Cukup (Kursi, Jalur khusus, penerangan)
Fasilitas Halte	Minim (Kursi, atap, pencahayaan)	Lengkap (Kursi, atap, papan digital)	Lengkap (Kursi, atap, sirkulasi udara)
Kecukupan Petugas	Cukup	Cukup	Terbatas
Tingkat Kepadatan	Tinggi	Tinggi	Sangat Tinggi
Kondisi Halte	Luas	Cukup	Sempit
Jam Sibuk	Pagi-Malam	Pagi-Sore	Sore

Berdasarkan perbandingan antara halte sibuk Jakarta Selatan, CSW, Kuningan, dan juga Pancoran, ditemukan beberapa kondisi yang menjadi fokus utama dalam penelitian. Ketiga halte ini memiliki volume penumpang yang tinggi, dengan pola jam sibuk yang hampir serupa. Namun, masih terdapat perbedaan pada kapasitas layanan, kondisi daya tampung halte dan juga fasilitas yang berdampak pada efektivitas pelayanan.

Melalui permasalahan yang dialami oleh pengguna layanan yang terdapat di lampiran 5 menunjukkan situasi kepadatan yang terjadi dalam halte sehingga menimbulkan ketidak seimbangan antara harapan pengguna dan pelaksanaan kualitas pelayanan pada Transjakarta. Sebagai transportasi umum yang sangat diminati masyarakat, Transjakarta telah melakukan berbagai inovasi untuk memastikan

kualitas layanan yang diterima oleh pengguna layanan jasa transportasi umum sesuai dengan keinginan pengguna yang meningkat setiap tahunnya. Namun demikian, peningkatan jumlah pengguna ini tidak menjamin adanya kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan dan juga peraturan yang telah ditetapkan dalam Peraturan Gubernur (*PERGUB No. 2 Tahun 2024*, n.d.) Layanan Angkutan Umum Transjakarta, dalam peraturan ini menjelaskan prinsip pengembangan fasilitas sarana dan prasarana Transjakarta yang meliputi: a) Keamanan, b) Keselamatan, c) Kenyamanan, d) Keterjangkauan, e) Kesenjangan, f) Keteraturan.

Berdasarkan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan De Vreye melalui Hardiyansyah (2018), salah satu indikator dalam menilai kualitas pelayanan, yaitu *Exceed Expectation*, hal ini menjelaskan bagaimana kualitas layanan yang ideal bukan hanya memenuhi ekspektasi, namun juga melampaui harapan dengan memberikan pengalaman layanan yang disesuaikan dengan keinginan pelanggan (Hardiyansyah, 2018). Namun demikian fakta yang terjadi di lapangan menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima oleh pengguna tidaklah sesuai dengan harapan pengguna. Hal ini dibuktikan melalui banyaknya respon yang merujuk pada gangguan pelayanan pada pengguna yang diterima dalam kolom komentar media sosial Transjakarta dan juga denda yang dibebankan oleh Pemerintah Provinsi yang telah diatur dalam Peraturan Gubernur (PERGUB) Provinsi Daerah Khusus Jakarta Nomor 2 Tahun 2024.

Permasalahan pelayanan ini nyatanya tidak hanya merugikan pihak pengguna layanan saja, namun juga berdampak pada penyedia layanan, Transjakarta.

Berdasarkan artikel yang dilansir melalui media Kompas, menyebutkan bahwa pada tahun 2024 Transjakarta dibebankan denda sebesar Rp 3,2 Miliar, yang diakibatkan keterlambatan (Dokumentasi berita pada Lampiran 3). Hal ini juga didukung dengan keluhan masyarakat terkait lamanya waktu tunggu Transjakarta yang disampaikan melalui media sosial, terutama pada jam sibuk (Lampiran 4 dan 5). Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat terhadap layanan transportasi publik yang cepat dan nyaman, Dalam perspektif administrasi publik, sebagaimana yang dituliskan dalam Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 (*UU Nomor 25 Tahun 2009*, n.d.) yang mengatur Pelayanan Publik sebagai rangkaian yang dilakukan guna memenuhi kebutuhan dasar bagi warga negara atas pelayanan barang, jasa, dan administratif dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan serta memberikan kesejahteraan warga negara Transportasi publik merupakan salah satu bentuk dari pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal mobilitas. Munculnya permasalahan seperti overcapacity yang diakibatkan keterlambatan ini menunjukkan adanya celah yang timbul dalam tata kelola pelayanan publik. Sejalan dengan paradigma *New Public Service* yang dikemukakan oleh Denhardt & Denhardt (2000), pelayanan publik seharusnya tidak lagi berfokus pada pengendalian masyarakat, melainkan pada upaya melayani dengan membangun kepercayaan serta menjalin hubungan kolaboratif. Pelayanan publik harus disesuaikan dengan aspirasi dan harapan warga sebagai pengguna layanan. Kemudian, Sinambela, (2014) dalam buku “Reformasi Pelayanan Publik” menjelaskan pelayanan publik sebagai langkah

pemenuhan kebutuhan dan juga keinginan masyarakat, kebutuhan dalam hal ini dijelaskan sebagai kebutuhan kesehatan, Pendidikan, dan lain-lain yang berguna untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Dalam pelaksanaannya, pelayanan publik di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang membahas mengenai pelayanan publik. Undang-Undang ini dijadikan sebagai landasan hukum yang mengatur ketentuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam Undang-Undang ini juga menjelaskan prinsip-prinsip pelayanan publik yang berkualitas, seperti kepastian waktu, aksesibilitas, kenyamanan, akurasi serta menekankan terhadap pemenuhan hak masyarakat sebagai pengguna layanan, Untuk menjamin ketercapaian ini, dibutuhkan badan pengawasan yang bertugas menjaga kesesuaian pelaksanaan pelayanan publik dengan mendirikan Lembaga independent yang disebut dengan Ombudsman Republik Indonesia. Lembaga ini memiliki wewenang yang berkaitan dalam pelayanan publik baik dalam tingkat Lembaga negara maupun pemerintah daerah, dimana salah satu tugas yang dimiliki Ombudsman adalah melakukan pengawasan terhadap pelayanan publik, hal ini diatur dalam Pasal 1 Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 yang menekankan salah satu fungsi Lembaga ini adalah untuk mencegah terjadinya maladministrasi dalam pelayanan publik.

Meskipun telah memiliki Lembaga independent yang berwenang dalam mengatur pelayanan publik dengan kerangka hukum yang jelas, akan tetapi masih banyak ditemukan permasalahan dan tantangan dalam implementasi pelayanan publik di lapangan. Salah satu tantangan ini juga terjadi pada sektor pelayanan transportasi

publik, di mana kualitas pelayanan seringkali belum sepenuhnya mencerminkan prinsip-prinsip yang diamanatkan dalam Undang-Undang. Hal ini juga ditunjukkan dari banyaknya ungkapan ketidakpuasan pengguna yang disampaikan oleh masyarakat melalui media platform terkait pelayanan Transjakarta, khususnya pada waktu-waktu padat penumpang di kawasan strategis. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat terhadap pelayanan yang nyaman dengan kenyataan yang terjadi.

Melihat bagaimana Transjakarta berperan dalam memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat maka permasalahan ini membuka ruang untuk mengkaji kembali kondisi pelayanan yang terjadi secara nyata di lapangan, terutama pada fenomena penumpukan penumpang yang dapat mengganggu kenyamanan dan efektivitas sistem transportasi. Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan maka peneliti ingin melakukan suatu analisis mengenai kualitas pelayanan pada Transjakarta. Dengan demikian dihasilkan suatu permasalahan yang disebut sebagai *research question* “Apakah ketidakpuasan masyarakat terhadap Transjakarta di Jakarta Selatan berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Transjakarta?”

1.2 Identifikasi Masalah

1. Jumlah armada yang tidak cukup untuk memenuhi kebutuhan penumpang terutama pada jam-jam sibuk dapat menyebabkan kepadatan penumpang yang berlebih baik di dalam bus maupun di dalam halte

2. Ketidakseimbangan antara jumlah armada dan volume penumpang menyebabkan kondisi *over capacity*, sehingga berdampak pada penurunan kenyamanan dan keamanan pengguna layanan.
3. Permasalahan headway yang menyebabkan keterlambatan jadwal kedatangan bus seringkali menyebabkan penumpukan penumpang di beberapa halte yang menyebabkan penumpang merasa tidak nyaman.
4. Kondisi halte bertingkat Transjakarta, terutama di Koridor 13 dimana masih banyak halte tinggi yang tidak memiliki lift dan fasilitas eskalator sering tidak berfungsi dengan baik.
5. Tingginya intensitas pengguna layanan pada jam-jam sibuk mengakibatkan antrian yang panjang serta menimbulkan kondisi yang tidak nyaman sehingga mampu mempengaruhi persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Transjakarta.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi di atas maka muncul rumusan masalah yang akan dibahas, yaitu

1. Bagaimana kualitas pelayanan Transjakarta di wilayah Jakarta Selatan?
2. Apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat pelayanan Transjakarta dalam memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat, di wilayah Jakarta Selatan?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis kualitas pelayanan Transjakarta di Jakarta Selatan.
2. Untuk mengidentifikasi faktor pendukung dan faktor penghambat yang berkontribusi terhadap kualitas pelayanan Transjakarta.

1.5.1 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Secara akademis penelitian ini diharapkan mampu berkontribusi terhadap pengembangan ilmu sosial dan politik, dan juga memberikan manfaat dalam dampak penggunaan transportasi umum, mengingat transportasi umum menjadi hal yang krusial dalam mobilitas dan berdampak pada setiap sektor kehidupan masyarakat.

b. Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan dan menjadi sarana dalam pengembangan pemahaman mengenai fenomena pelayanan publik secara langsung di lapangan. Penelitian ini juga mampu memperkaya pengetahuan peneliti terkait teori pelayanan publik dalam konteks transportasi publik.

informasi untuk masyarakat secara umum dalam penggunaan Transjakarta sebagai transportasi unggulan dan memanfaatkan fasilitas yang ada untuk mengatasi kemacetan di Kota Jakarta terutama pada *rush hour*.

2. Bagi Instansi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi PT Transjakarta sebagai penyedia layanan publik, khususnya pada jam sibuk yang mengalami peningkatan jumlah pengguna layanan. Temuan penelitian ini diharapkan dapat membantu PT. Transjakarta dalam merumuskan strategi yang tepat untuk meningkatkan kualitas layanan yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

3. Bagi Universitas Diponegoro

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kurikulum dan materi secara khusus pada bidang Administrasi Publik. Selain itu, digunakan sebagai tambahan informasi dan referensi bagi kalangan mahasiswa yang memiliki kesamaan. Selain itu, dapat menjadi dalam melakukan penelitian yang berhubungan dengan judul peneliti. Penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan bagi pemerintah dan juga PT Transportasi Jakarta dalam pengembangan pelayanan publik serta pelaksanaan program Transjakarta untuk menarik minat masyarakat dalam menggunakan transportasi publik.

1.6 Kerangka Pemikiran Teoritis

1.6.1 Penelitian Terdahulu

TABEL 1. 6 Penelitian Terdahulu

NO	PENELITI/JUDUL/THN	TUJUAN/METODE PENELITIAN	TEORI	PERSAMAAN & PERBEDAAN	HASIL
1	Rahmat Salam. Improving Public Service in Realizing Good Governance in Indonesia Vol 6, No.2, 2023	Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengkaji bagaimana suatu layanan publik berkualitas mampu memberikan kontribusi dalam mewujudkan tata kelola yang baik. Penelitian ini menggunakan pendekatan	<i>Good Governance</i> dalam Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000, Terkait asas-asas <i>Good Governance</i>.	Persamaan: Sama-sama membahas pelayanan publik dan relevansi terhadap peningkatan pelayanan. Perbedaan: Tidak	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa salah satu dari hakikat <i>Good Governance</i> adalah dengan memberikan pelayanan publik yang berkualitas dengan kinerja yang baik. Kemudian dijelaskan faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik, baik dalam

		Kuatatif dengan metode studi literatur.		menggunakan dimensi kualitas pelayanan.	mnerapkan <i>one stop services</i> hingga evaluasi kinerja para pegawai di bidang pelayanan publik.
2	Linda Puspitasari, Aji Primanto. Analisis Kualitas Pelayanan jaminan Kesejatan BPJS Vol. 14, No.1, 2024	Penelitian ini bertujuan menganalisis dan menggambarkan masalah terkait kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah KRMT Wongsonegoro, Kota Semarang. Selain itu penelitian ini memiliki tujuan mengidentifikasi	Teori Kualitas Pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, and Berry: <i>a. Tangibles.</i> <i>b. Reability.</i> <i>c. Responsiveness</i> <i>d. Assurance.</i> <i>e. Empathy.</i>	Persamaan: Menggunakan metode kualitatif dan menganalisis kualitas pelayanan. Perbedaan : Menggunakan teori De Vreya dengan objek yang	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dalam dimensi bukti fisik atau <i>tangibles</i> . Melalui itu diketahui masih diperlukan perbaikan baik dalam penanaman pohon sekitar area parker yang dapat meminimalisir adanya ancaman

		faktor pendukung dan penghambat dalam proses pelayanan di rumah sakit kepada pasien BPJS Kesehatan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif analisis data.		berbeda, yaitu transportasi publik, khususnya Transjakarta.	banjir saat musim hujan datang, terlebih pelatihan untuk meningkatkan SDM terutama pada bidang farmasi, hal ini dikarenakan hasil penelitian yang menunjukkan masih banyaknya pasien yang menunggu lama saat melakukan pengambilan obat setelah melakukan pemeriksaan.
3	Zamroni, Afifuddin, Roni P. Widodo. Kualitas Pelayanan Publik Pada Pelayanan	Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis dan menggambarkan kualitas	Teori Kualitas Pelayanan Publik oleh Zeithaml : <i>a. Tangibles.</i>	Persamaan : Menggunakan metode deskriptif kualitatif dan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang ada di Kelurahan Dinoyo, Kecamatan Lowokwaru, Kota

	Kependudukan dan Catatan Sipil di Kantor Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowakwaru Kota Malang (Studi Kasus Kantor Kelurahan Dinoyo kecamatan Lowokwaru Kota Malang) Vol. 13, No. 2, 2019	layanan publik dalam dinas kependudukan dan catatan sipil kelurahan Dinoyo dan juga faktor yang mempengaruhi kualitas layanan publik. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif.	b. <i>Reability</i>. c. <i>Responsiveness</i> d. <i>Assurance</i>. e. <i>Empathy</i>.	pendekatan kualitas pelayanan publik. Perbedaan : Perbedaan pada fokus atau objek penelitian dan juga perbedaan dalam penggunaan teori,	Malang, dimana dalam kelima indikator yang digunakan masih terdapat kekurangan yang belum berjalan dengan maksimal, diantaranya adalah kedisaran masyarakat dan juga sarana yang belum memadai dan berakibat lambatnya proses pelayanan yang ada.
4	Bayad Ali, Baban Jabbar Othman, Bayad Gardi, Shahla Ali Ahmed. Hotel Service Quality :The	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap	Teori <i>SERVQUAL</i> oleh Zeithaml dan Berry : a. <i>Reability</i>.	Persamaan : Metode kualitatif dan pendekatan kualitas	Hasil penelitian ini membuktikan bahwa dalam melakukan penilaian digunakan empat dimensi kualitas

	Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Hospitality Vol. 5, No. 3, 2021	kepuasan pelanggan, terutama dalam dunia perhotelan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan. Metode yang digunakan kualitatif.	b. <i>Responsiveness</i> c. <i>Assurance</i> . d. <i>Empathy</i> . e. <i>Tangibles</i> .	pelayanan. Perbedaan : Perbedaan objek penelitian melihat pelayanan publik bukan <i>profit</i> dan teori yang digunakan.	pelayanan, yang mana tiap dimensi ini memiliki hubungan dan keterkaitan. Dalam dunia hospitalitas, konsumen menjadi penentu bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan.
5	Siti Paulina Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Pernikahan Dikantor Urusan Agama Kecamatan Paringin Selatan	Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk melihat bagaimana mutu pelayanan yang diberikan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Paringin	Teori <i>SERVQUAL</i> oleh Zeithaml dan Berry : a. <i>Reability</i> . b. <i>Responsiveness</i> c. <i>Assurance</i> .	Persamaan : Menggunakan Metode deskriptif kualitatif dan pendekatan kualitas pelayanan	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam hal prasarana yang ada di KUA Kecamatan Paringin Selatan masih kurang memadai. Hal ini ditunjukkan dari hasil observasi

	Kabupaten Balangan. Vol.2, No.12, 2023.	Selatan. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif.	<i>d. Empathy.</i> <i>e. Tangibles.</i>	publik. Perbedaan : Perbedaan penggunaan teori, dan fokus pelayanan	melalui teori Zeithaml dan Berry. Hal ini dikarenakan fasilitas yang tersedia masih dinilai tidak memadai, namun dalam aspek <i>responsiveness</i> dan <i>assurance</i> dapat dikatakan cukup baik.
6	Rahayu Widhiastuti, Syafriadi, Azza Arena Kajian Perspektif Masyarakat Terhadap Transportasi Publik Vol.18, No.1, 2023	Penelitian bertujuan dalam menganalisis masyarakat Kota Pontianak terkait kenaikan harga BBM yang berdampak pada minat pengguna	Teori Preferensi.	Persamaan : Persamaan dalam fokus peneliti terkait transportasi dan metode kualitatif Perbedaan :	Penelitian ini menemukan adanya ketidakkonsistenan dalam persepsi masyarakat terhadap transportasi publik di Pontianak. Hasil tersebut menunjukkan adanya korelasi negatif antara variabel opini

		transportasi publik. Metode yang digunakan deskriptif kualitatif.		Perbedaan pada penggunaan teori pendekatan.	terkait penghematan biaya mobilisasi dengan tanggapan mengenai urgensi transportasi publik
7	Tissa Silvia, Budi Puspo Priyadi, Ida Hayu Dwimawanti. Analysis of Service Quality of Indonesian Workers Placement and Protection Service Center Semarang in Placement of Indonesian Migrant Workers	Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengidentifikasi kualitas layanan yang disediakan oleh Pusat Layanan Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia Semarang untuk pekerja Indonesia	Teori Kualitas Pelayanan oleh Parasuraman, 2007 “RATER”: a. <i>Responsiveness</i> b. <i>Assurance</i> . c. <i>Tangible</i> . d. <i>Empathy</i> e. <i>Reliability</i>	Persamaan : Persamaan pada fokus pelayanan publik dan metode kualitatif Perbedaan : Penggunaan teori dan juga fokus penelitian, dimana penulis membahas	Hasil penelitian ini menunjukkan dimensi dalam Balai Pelayanan Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia telah berhasil merealisasikan proses pemberangkatan selama satu bulan. Kemudian melalui masing masing dimensi, dimensi <i>insurance</i> masih

	Vol.10, No.1, 2020.	Metode yang digunakan adalah kualitatif		terkait kualitas Transjakarta.	terdapat permasalahan terkait kemudahan pelayanan, di lain sisi dalam dimensi <i>tangibles</i> sudah menunjukkan keberhasilan, kemudian dalam <i>empathy</i> menunjukkan perlunya peningkatan, yang terakhir dalam dimensi <i>reability</i> menunjukkan kondisi yang cukup baik namun tetap dibutuhkan evaluasi terkait SDM.
8	Nizar Azi ferdiandi, Asep Nurwanda, Asep Nurdin	Penelitian ini bertujuan dalam memahami	Teori <i>SERVQUAL</i> oleh Zeithaml dan	Persamaan : Persamaan dalam	Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana

	Rossihan Anwar Kualitas Pelayanan Publik Transportasi Kereta Rel Listrik di Stasiun Kota Bekasi Vol.3, No.2, 2024	bagaimana kualitas pelayanan terkait transportasi publik Kereta Rel Listrik (KRL) yang disedikan PT. KAI pada Cabang Kota Bekasi	Berry : a. <i>Reability.</i> b. <i>Responsiveness</i> c. <i>Assurance.</i> d. <i>Empathy.</i> e. <i>Tangibles.</i>	pembahasan kualitas pelayanan transportasi publik dan metode. Perbedaan : Penggunaan teori dan juga perbedaan dalam moda transportasi publik.	pelayanan transportasi piblik Kereta Rel Listrik oleh PT. Kereta commuter Indonesia Cabang Kota Bekasi. Hasil penelitian menunjukkan pemerintah Kota Bekasi telah memberikan fasilitas transportasi umum Kereta Rel Listrik, namun terdapat beberapa faktor yang membutuhkan evaluasi pelayanan, yaitu keamanana dan kenyamanan bagi para pengguna.
--	---	--	--	--	---

9	E. Halimatu Sa'diah, Dede Mardiah, Masliatul Aini, Hanifan, Afmi Aprilian Kualitas Pelayanan Transportasi Publik Vol.3, No.2, 2024	Penulisan dilakukan untuk menjelaskan permasalahan kompleks terkait transportasi publik, termasuk aspek kualitas layanan dan kepuasan pengguna. Metode Kualitatif studi pustaka	Teori Kepuasan	Persamaan : Sama-sama mengkaji terkait masalah kualitas pelayanan publik dan metode kualitatif. Perbedaan : Berbeda dalam pendekatan teori.	Penelitian ini menunjukkan adanya peran penting yang dimiliki pemerintah dan masyarakat dalam meminimalisir masalah-masalah yang terjadi untuk mencapai tujuan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan transportasi publik.
10	Shane Mathews, Jenny Hou, Tan Yigitcanlar, Fahimeh Golbabaie, Nayomi Kankanamge,	Penelitian ini bertujuan untuk memahami opini publik terkait komunikasi dan layanan transportasi	Teori yang digunakan, komunikasi publik dan partisipasi.	Persamaan : Pembahasan layanan transportasi dan	Penelitian ini berujuan untuk melihat sudut pandang baru mengenai kekuatan dan kelemahan pelayanan

	Adam Downie , Alexander Paz From social media to policy: Public insights on transport communication and services in Queensland 2025	dengan menganalisis wawasan dalam platform digital. Metode yang digunakan kualitatif		metode kualitatif. Perbedaan : Penggunaan teori dan juga pembahasan fokus permasalahan dalam transportasi publik.	transportasi di Queensland. Hasil penelitian ini menunjukkan masyarakat Queensland aktif dalam menyuarakan pandangannya mengenai transportasi. Penelitian ini menunjukkan 70% kepuasan terhadap transportasi, namun masih terdapat kekurangan dalam transparansi informasi dan umpan balik yang diberikan.
--	--	--	--	---	--

Beberapa penelitian di atas, memiliki kesamaan atau relevansi terkait dengan isu yang akan diteliti mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Transjakarta dalam Memenuhi Kebutuhan Mobilitas Masyarakat Jakarta Selatan. Penjelasan mengenai penelitian sebelumnya yang tertuang pada Tabel 1.5 akan diuraikan kembali sebagai berikut.

Penelitian pertama karya, Rahmat Salam (2023) yang berjudul *"Improving Public Services in Realizing Good Governance in Indonesia"* penelitian ini menekankan pada pentingnya pelayanan publik yang berkualitas sebagai bagian integral dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Pendekatan yang digunakan bersifat kualitatif. Perbedaan yang dimiliki terletak pada penggunaan teori, dimana penulis kali ini menggunakan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh De Vreye untuk menilai kualitas layanan Transjakarta dalam memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat di Jakarta Selatan dan juga menganalisis faktor yang berkontribusi dalam pemberian pelayanan yang berkualitas khususnya di Jakarta Selatan.

Sejalan dengan penelitian sebelumnya, penelitian kedua yang dilakukan oleh Linda Puspitasari dan Aji Primanto (2024) dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Jaminan Kesehatan Bpjs “ penelitian kualitatif ini menitikberatkan pada evaluasi kualitas pelayanan jaminan dalam kesehatan BPJS dengan menggunakan pendekatan dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Gaspersz untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Sebaliknya, dalam

penelitian ini pendekatan teori yang digunakan pun berbeda, penelitian ini secara khusus menggunakan teori kualitas pelayanan dari De Vreye dengan melihat persepsi pengguna sebagai pengguna layanan.

Penelitian ketiga yang dilakukan oleh Zamroni, Afifuddin, Roni P, dan Widodo (2019) yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik pada Pelayanan Kependudukan dan Catatan Sipil di Kantor Kelurahan Dinoyo, Kecamatan Lowokwaru Kota Malang” dimana dalam penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil pada kantor kelurahan melalui metode kualitatif. Penelitian ini mengandalkan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml. Perbedaan dengan penelitian ini, teori yang dikemukakan oleh De Vreye. Penelitian ini diharapkan mampu membawa pembahasan baru melalui sudut pandang yang berbeda dari kualitas pelayanan.

Penelitian keempat yang dilakukan oleh Bayad Jamal Ali (2021) dengan judul *“Hotel Service Quality: The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Hospitality”* penelitian kualitatif ini menggunakan teori SERVQUAL oleh Zeithaml dan Berry yang membahas indikator kualitas pelayanan dalam industri perhotelan. Penelitian ini berfokus pada *hospitality* melihat bagaimana kualitas pelayanan di industri perhotelan terhadap kepuasan pelanggan. Berbeda dengan penelitian tersebut, penelitian ini memiliki fokus pada layanan publik sektor transportasi dengan menggunakan teori De Vreye dalam konteks pelayanan transportasi publik dengan menghadirkan persepsi pengguna layanan.

Penelitian kelima dilakukan oleh Siti Paulina (2023) dengan judul *“Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Pernikahan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Paringin Selatan Kabupaten Balangan”* Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Urusan Agama (KUA), menggunakan teori kualitas pelayanan SERVQUAL oleh Zeithaml dan Berry dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Perbedaan yang dimiliki dalam penelitian ini terdapat pada penggunaan teori dimana peneliti menggunakan teori De Vrege dan perbedaan pada kompleksitas objek.

Penelitian keenam yang ditulis oleh Rahayu Widhiastuti, Syafriadi, dan Azza Arena (2020) berjudul *“Kajian Perspektif Masyarakat Terhadap Transportasi Publik”* mengkaji bagaimana persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan transportasi publik di Indonesia dengan menggunakan metode kualitatif. Perbandingan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis terletak pada objek penelitian dan pendekatan yang digunakan. Dimana dalam penelitian ini penulis menganalisis kualitas pelayanan dengan teori De Vrege serta melihat apa saja faktor penghambat dan faktor pendukung yang berkontribusi pada kualitas pelayanan Transjakarta khususnya di wilayah Jakarta Selatan.

Penelitian ketujuh, dilakukan oleh Tissa Silvia, Budi Puspo Priyadi, dan Ida Hayu Dwimawanti (2020) dengan judul *“Analysis of Service Quality of Indonesian Workers Placement and Protection Service Center Semarang in Placement of Indonesian Migrant Workers”* dalam penelitian ini mengkaji kualitas pelayanan pada pusat penempatan dan perlindungan tenaga kerja migran Indonesia di Semarang.

Melalui teori kualitas pelayanan oleh Parasuraman, yang disebut dengan teori *RATER* dengan menggunakan metode kualitatif. Penelitian ini juga memakai pendekatan kualitatif, namun dengan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh De Vreye yang mampu menjelaskan layanan dari sisi pengguna. Perbedaan dalam penelitian ini ada pada, objek layanan, penggunaan teori dan juga upaya mengangkat pelayanan publik sebagai sarana pemberdayaan sosial, bukan hanya pemenuhan prosedural.

Selanjutnya, Nizar Azi Ferdiandi, Asep Nurwanda, Asep Nurdin Rosihan (2023) dalam penelitian kualitatif dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Transportasi Kereta Rel Listrik Di Stasiun Kota Bekasi” mengkaji tentang kualitas pelayanan publik pada moda transportasi KRL di Stasiun Kota Bekasi menggunakan teori SERVQUAL yang dikemukakan oleh Berry. Sementara itu, penelitian ini menghadirkan kebaruan dengan mengalihkan fokus pada layanan transportasi Bus Rapid Transit (BRT) Transjakarta, serta penggunaan teori De Vreye. Selain itu, konteks lokasi Jakarta Selatan sebagai bagian dari ibu kota negara dengan volume lalu lintas yang tinggi memberikan sudut pandang yang lebih kompleks dalam menilai kualitas pelayanan transportasi publik dalam memenuhi kebutuhan transportasi masyarakat di Jakarta Selatan.

Penelitian kesembilan, yang dilaksanakan oleh E. Halimatu Sa’diah, Dede Mardiah, Masliatul Aini, Hanifan, Afmi Aprilian (2024) dengan judul “Kualitas Pelayanan Transportasi Publik” penelitian kualitatif ini meneliti bagaimana kualitas pelayanan transportasi publik secara umum, dengan teori kepuasan. Berbeda dengan itu, penelitian ini menitikberatkan pada satu moda spesifik, yakni Transjakarta di

wilayah Jakarta Selatan, yang memiliki karakteristik unik seperti penggunaan jalur layang dan volume penumpang tinggi pada jam sibuk. Selain itu, penelitian ini mengadopsi pendekatan teori De Vreye dalam menganalisis kualitas pelayanan Transjakarta.

Penelitian terakhir, yang dilakukan oleh Shane Mathews, Jenny Hou, Tan Yigitcanlar, Fahimeh Golbabaie, Nayomi Kankanamge, Adam Downie , Alexander Paz (2025) penelitian kualitatif ini berfokus pada pemanfaatan media sosial sebagai sumber informasi terhadap layanan dan komunikasi transportasi di Queensland, Australia menggunakan teori komunikasi dan partisipasi. Berbeda dari itu, penelitian ini menonjolkan pendekatan berfokus pada pengalaman pengguna Transjakarta yang menghadapi tantangan fisik seperti penumpukan penumpang dan keterbatasan kapasitas halte. Selain itu, penelitian ini menggunakan teori De Vreye dengan tujuh dimensi kualitas pelayanan dan juga menganalisis faktor yang berkontribusi pada kualitas pelayanan

1.6.2 Administrasi Publik

Konsep administrasi merupakan istilah yang digunakan oleh belanda dengan pengertian kegiatan pencatatan, surat menyurat atau penyusunan agenda serta kegiatan lainnya yang menggunakan sistem ketatausahaan atau pencatatan. Administrasi juga dikatakan sebagai aktivitas yang digunakan oleh pemerintah dalam membantu masyarakat untuk melaksanakan proses pencatatan atau tindakan yang menggunakan dokumentasi bersifat tertulis dengan tujuan untuk membantu memberikan kemudahan saat dokumen tersebut nantinya dibutuhkan. Indonesia

menyebut kegiatan ini dengan sebutan administrasi negara, hal ini dikarenakan kegiatan administrasi di Indonesia memiliki kaitan dengan kegiatan pemerintah atau negara. Chandler dan Plano dalam Pasolong (2016:7) mendefinisikan administrasi publik sebagai suatu seni dan juga ilmu yang dibuat untuk dapat mengatur permasalahan publik serta melaksanakan berbagai tugas yang ditentukan. Kasim, sebagai salah satu ahli memberikan pendapatnya mengenai administrasi public, bahwa kegiatan ini memiliki pengaruh yang besar dalam perumusan kebijakan dan fungsi untuk mencapai tujuan administrasi yang sudah dirumuskan pada proses pembuatan kebijakan.

Administrasi Publik adalah suatu kegiatan berhubungan dengan pendataan dengan tujuan kepentingan atau membantu kepentingan public. Adapun ruang lingkup administrasi publik dijelaskan oleh Syafi (2006) dimana ia menjelaskan ruang lingkup administrasi sebagai suatu hubungan yang melibatkan peristiwa serta gejala yang ada di pemerintahan, baik pemerintahan pusat, kegiatan administrasi daerah maupun pada administrasi pemerintahan terkecil seperti non departemen. Nicholas Henry melalui Pasolong (Ismawaty & Hasanuddin, n.d.) menjelaskan ruang lingkup yang dimiliki administrasi publik, yaitu:

1. Perilaku birokrasi dan organisasi, dalam hal ini administrasi publik mencakup ilmu yang saling berkaitan dengan tujuan untuk membantu proses fungsi pemerintah dalam memberikan pelayanan publik.
2. Pengaturan sumber data manusia, dalam ruang lingkup pengelolaan SDM yang melibatkan dengan ilmu manajemen, yang mana dalam ilmu ini mencakup

pengaturan SDM, pengaturan aset negara, serta evaluasi program yang bertujuan pada peningkatan efektivitas pelayanan.

3. Melakukan sesuatu kebijakan yang telah disetujui oleh publik, dalam hal ini keputusan yang telah melalui tahapan perumusan harus diwujudkan dan dalam proses perumusan kebijakan harus melibatkan dan mengutamakan kepentingan publik.

Melalui penjelasan terhadap ruang lingkup administrasi public maka dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa administrasi public memiliki kaitan dengan organisasi, kebijakan, birokrasi, manajemen, kepemimpinan, pelayanan public, kinerja serta etika administrasi public, ruang lingkup administrasi public di bidang hubungan, peristiwa dan gejala pemerintah, serta ruang lingkup administrasi pada bidang bidang tertentu.

1.6.3 Paradigma Administrasi Publik

Paradigma adalah suatu rancangan dari cara pandang yang digunakan untuk memecahkan suatu permasalahan dalam publik dalam kondisi tertentu. Nicholas Henry menjelaskan standar dari suatu disiplin ilmu merupakan kaitan dengan fokus dan locus tertentu, dimana fokus digunakan untuk menentukan metode – metode yang akan digunakan, sedangkan locus digunakan untuk menentukan dimana lokasi atau tempat yang akan digunakan sebagai penelitian. Keban, Y. T. (2019) mengemukakan pergeseran paradigma yang terjadi di Indonesia, hal ini diuraikan menjadi;

Paradigma 1 (1900 – 1926) Dikotomi Politik dan Administrasi, Frank J. Goodnow dan Leonard D. White Goodnow merupakan tokoh yang memaparkan hasil dari pergeseran paradigma ini. Dalam paradigma ini menjelaskan akan

pemisahan antara fungsi politik dan juga fungsi administrasi dimana paradigma ini menganggap politik dengan administrasi harus berjalan secara terpisah. Tanggapan itu dilatarbelakangi dengan anggapan bahwa politik atau pemerintah harus memfokuskan kepada kebijakan yang dibuat untuk rakyat dan juga hal lainnya yang berkaitan pada penyelenggaraan politik, sedangkan administrasi digunakan dalam implementasinya serta memberikan hasil pelayanan yang efisien dan efektif pada masyarakat.

Paradigma 2 (1927 – 1937) Paradigma prinsip, dalam paradigman ini dilatarbelakangi oleh tokoh Willoughby, Gullich dan Urwick. Berbeda dengan paradigma sebelumnya pada paradigma ini memiliki kemajuan yang bergerak pada aspek orientasi manajemen yang menjadikan ilmu administrasi sebagai fokus atau suatu ilmu pengetahuan. Pada masa paradigma ini juga dijelaskan atas pedoman yang disebut dengan POSDCORB, kata itu memiliki singkatan dari *Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting, and Budgeting*. Pedoman tersebut memiliki fungsi agar paradigman ini menjadi universal atau dapat diterapkan dimana saja sehingga membantu pihak administrator. Pada paradigman ini juga lebih mementingkan fokus daripada locus yang ada.

Paradigma 3 (1950 - 1970), Administrasi Negara sebagai Ilmu Politik. Pada paradigma ini memberikan perbaikan dari kedua paradigma yang ada sebelumnya, dimana menganggap bahwa politik dengan administrasi tidak dapat dipisahkan dalam dunia pemerintahan, yang mana seharusnya administrasi dan politik dapat berjalan dengan beriringan untuk mencapai suatu tujuan dalam memberikan kebutuhan

masyarakat, mencakup pelayanan dan pembuatan kebijakan. Hal ini tertuang oleh Morstein-Marx pada tahun 1946 yang mempertanyakan adanya pemisahan politik dari administrasi sebagai sesuatu hal yang dianggap tidak realistis dengan tujuan ilmu politik. Pada bagian paradigma ini juga terdapat suatu tujuan dalam memberikan pengembangan konsep dari administrasi negara yang tidak dapat dipisahkan oleh kegiatan yang berkaitan dengan politik. Pergeseran paradigma ini nyatanya memberikan pengaruh dalam pembaharuan definisi lokus yang mulanya memiliki pendekatan birokrasi, dimana penyebaran sistem administrasi melingkupi setiap aspek pemerintah termasuk dalam penentuan kebijakan implementasinya. Sehingga hal tersebut membuat posisi administrasi dalam posisi yang krisis akan identitas akibat adanya dominasi yang dimiliki oleh ilmu politik dalam dunia administrasi publik.

Paradigma 4 (1956 – 1970) Administrasi Publik Sebagai Ilmu Administrasi, memiliki kesamaan tahun pada paradigma sebelumnya dan juga memiliki kemiripan dalam pengertian. Pada paradigma ini memberikan penekanan fokus utama dari administrasi publik. Dimana dalam pembahasan ini mengembangkan prinsip - prinsip manajemen yang kemudian dikembangkan secara ilmiah. Pada paradigma ini memberikan arti administrasi public sebagai suatu ilmu yang berkembang yang mengaitkan manajemen dengan administrasi public. Dalam paradigma ini juga terjadi dua arah pengembangan yaitu yang berorientasi pada arah perkembangan dan juga dalam hal kebijakan publik yang didukung dengan ilmu psikologi lingkungan. Akan tetapi kenyataan yang terjadi justru tidak sama dengan yang diharapkan, dalam

paradigma ini masih ditemukan ketidak jelasan dalam fokus yang membuat adanya ketidak jelasan dalam lokus dengan mengaitkan manajemen dalam administrasi public malah menghilangkan identitas yang ada sehingga kajian paradigma ini membutuhkan Analisa ulang atau pembaharuan.

Paradigma 5 (1970- 1990), Paradigma Administrasi Publik sebagai Administrasi Publik. Pada paradigma ini menjelaskan pentingnya efektivitas, efisiensi yang ada dalam memberikan pelayanan publik yang baik. Pada masa paradigma ini menjelaskan pemisahan antara manajemen, politik dan juga administrasi. Paradigma ini juga memfokuskan pada tujuan dan lokus yang jelas. Tahap ini juga menjadi peralihan model administrasi public yang tradisional ke tahap model yang modern. Paradigma ini nyatanya mendapatkan suatu dukungan dari para ahli yang memberikan anggapan tentang paradigma ini menjadi paradigma yang baik dalam teori dan juga dalam segi implementasi administrasi public.

Paradigma 6 (1990 - Sekarang), Administrasi Publik sebagai Governance. Pada paradigma ini memberikan atau menekan pada arah governance, Tamayo (Ikeanyibe, 2017) memberikan penjelasan konsep paradigma ini sebagai pelaksana dalam memberikan acuan untuk menjadi governance sebagai pihak yang berkuasa dan memiliki otoritas dalam menjalankan tugas dan membuat suatu kebijakan. Pada pergeseran paradigma ini, masa paradigma klasik dan neoklasik masih berlanjut dengan memberikan kekurangan yang dimiliki. Nyatanya dalam teori paradigma ini menimbulkan kritik yang menyebabkan terjadinya perbaikan dalam penyelenggaraan

administrasi public, hal ini menimbulkan gagasan konsep baru yang dikenal dengan *New Public Management* dan juga *New Public Service*.

Paradigma *New Public Management* dianggap sebagai paradigma yang menggunakan penerapan pengetahuan dan juga pengalaman untuk memperbaiki kinerja pelayanan yang ada dalam birokrasi. Konsep ini juga merupakan salah satu alternatif dari gagasan Christopher Hood yang memberikan penjabaran akan pentingnya perubahan pada perilaku dari aktor pemerintah dan juga masyarakat. Sedangkan Paradigma yang dijelaskan oleh J.V Denhart dan R.B Denhart yang biasa dikenal dengan *New Public Service* menekankan bahwa pada proses keberlangsungan pemerintahan kepentingan public menjadikan landasan utama yang dapat memberikan pelayanan yang baik dan adil serta pemberian layanan yang merata pada masyarakat. Dalam pergeseran paradigma ini terdapat unsur – unsur yang mana dapat dikatakan NPS Sebagai suatu sistem yang memiliki peran untuk membantu masyarakat dan mengutamakan kepentingan public, dan lebih mengutamakan peran dari masyarakat public daripada swasta.

J.V. Denhardt dan R.B. Denhardt mengemukakan bahwa administrasi publik memiliki sejumlah prinsip yang menjadi dasar dalam menjalankan fungsi pelayanan publik diantaranya :

- Memberikan pelayanan yang berfokus pada masyarakat sebagai warga negara bukan sebagai pelanggan.

- Mengutamakan kepentingan publik dalam setiap pengambilan kebijakan.
- Lebih menghargai warga negara dari pada kewirausahaan
- Berpikir strategis, dan bertindak demokratis
- Menyadari bahwa akuntabilitas merupakan hal yang penting dan tidak mudah diwujudkan.
- Menjadi pelayan publik, bukan sebagai pengendali.
- Menghargai orang, bukan hanya produktivitas.

Pada penelitian ini, penulis menggunakan paradigma *New Public Service*. Karena paradigm ini dinilai paling relevan dengan permasalahan penelitian. Paradigma *New Public Service* menekankan pada bahwa pelayanan publik dan kepentingan publik tidak berorientasi pada efisiensi atau kepuasan pelanggan melainkan pada kepentingan publik. Dalam konteks penelitian ini, pengguna layanan Transjakarta tidak dipandang sebagai pelanggan semata, tetapi juga sebagai warga negara yang memiliki hak atas pelayanan yang berkualitas, adil, dan berkelanjutan. Oleh karena itu, pendekatan *New Public Service* dinilai sesuai untuk menganalisis bagaimana pelayanan Transjakarta, khususnya di wilayah Jakarta Selatan dijalankan serta bagaimana kualitas layanan tersebut dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna.

Selain itu, penelitian ini juga memperhatikan dinamika komunikasi, interaksi sosial, serta potensi konflik yang muncul antara penyedia layanan dengan pengguna.

Hal ini penting untuk memahami bagaimana kualitas layanan terbentuk tidak hanya dari sisi sistem, namun juga melalui pengalaman langsung yang dirasakan oleh pengguna. Dengan demikian, penggunaan paradigma *New Public Service* ini yang dikombinasikan dengan pendekatan administrasi publik memungkinkan peneliti untuk memperoleh pemahaman yang lebih komperhensif mengenai kualitas pelayanan, serta faktor-faktor yang berpengaruh dalam peningkatakn layanan Transjakarta.

1.6.4 Manajemen Pelayanan Publik

Manajemen Publik secara umum diartikan sebagai upaya yang dilakukan pemerintah dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat dengan menggunakan sarana dan prasarana yang ada dalam publik sendiri. Nor Ghofur (2014) menjelaskan pengertian manajemen publik sebagai manajemen pemerintahan yang bertujuan untuk dapat melakukan perencanaan, pengorganisasian, dan juga pengontrolan dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Manajemen publik memiliki kaitan terhadap proses manajemen yang ada pada sektor pemerintahan ataupun non pemerintahan dan bersifat *nonprofit* (Tahta Media Group, n.d.).

Menurut Winarsih & Ratmino (2013) manajemen pelayanan publik adalah tahapan dalam mengelola berbagai aspek untuk menyediakan keperluan masyarakat baik barang ataupun jasa dan juga sebagai tahapan untuk memberikan pemenuhan terhadap kebutuhan masyarakat dengan tujuan pelayanan publik. Kemudian Moenir (2008) melalui (Itje Pangkey, 2023) menjelaskan pengertian manajemen pelayanan publik sebagai proses kegiatan yang dilakukan secara khusus untuk kepentingan

pelayanan publik baik umum atau perseprangan, melalui cara yang tepat dan dapat memberikan kepuasan kepada pengguna layanan.

Melalui definisi yang telah dijabarkan maka dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa manajemen pelayanan publik terletak pada upaya pemerintah yang berperan sebagai lembaga publik dalam mengelola sektor publik secara professional dan proposional. Selanjutnya manajemen pelayanan publik memiliki tujuan yang berfokus pada peningkatan efisien dan kualitas layanan publik melalui perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi program yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat. Maka dapat disimpulkan manajemen pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan baik barang atau jasa yang dilakukan berdasarkan prosedur yang telah ditetapkan untuk dapat memenuhi kebutuhan dan manfaat bagi masyarakat.

1.6.5 Pelayanan Publik

Pelayanan adalah suatu rangkaian kegiatan atau proses yang dilakukan guna memenuhi kebutuhan orang lain. Sedarmayanti (2013), mendefinisikan pelayanan sebagai suatu bentuk jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Pelayanan sendiri merupakan salah satu tugas dan fungsi yang harus dipenuhi oleh negara sebagai pemenuhan hak. Pelayanan ini menjadi hal yang tidak dapat terpisahkan dari aspek kehidupan manusia dalam suatu negara dimana melalui pelayanan setiap individu dapat terbantu dalam memenuhi kebutuhan baik barang dan jasa untuk menjamin kelangsungan hidupnya.

Istilah publik secara umum merujuk pada masyarakat luas atau khalayak umum. Dalam konteks administrasi publik, pelayanan publik merupakan salah satu

bentuk interaksi antara pemerintah sebagai penyelenggara dengan masyarakat sebagai penerima layanan. Di Indonesia sendiri, pelayanan publik erat kaitannya dengan kewajiban negara dalam menyediakan layanan dasar kepada seluruh warga negara secara optimal sebagai salah satu kewajiban dalam pemenuhan hak-hak masyarakat.

Pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan yang dilakukan baik dalam bentuk barang, jasa maupun kegiatan administratif oleh pemerintah kepada masyarakat dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat (Moenir, 2002). Dalam konteks ini pemerintah memiliki peran sebagai penyedia layanan yang memiliki tanggung jawab dalam penyediaan dan juga bertanggung jawab dalam memenuhi setiap kebutuhan masyarakat yang berkaitan dengan pemerintahan. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah diharapkan berorientasi pada masyarakat. Pelayanan seharusnya disusun berdasarkan apa yang dibutuhkan pengguna layanan, bukan hanya berdasarkan keinginan birokrasi pemerintah (Osborne & Gaebler, 2002). Artinya, kebijakan dan implementasi layanan publik harus disesuaikan dengan ekspektasi serta kebutuhan masyarakat, bukan kepentingan birokrasi. Apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai harapan, maka kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah akan menurun.

Agus Dwiyanto (2008), menjelaskan Pelayanan publik sebagai rangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk dapat memenuhi kebutuhan warga negara yang membutuhkan pelayanan publik. Pelayanan publik sendiri terbagi menjadi tiga bagian, yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, dan juga pelayanan jasa. Dalam pelayanan jasa terdapat beberapa aspek yang dicakup, salah

satunya adalah transportasi. Transjakarta sebagai bagian dari pelayanan publik di bidang transportasi memiliki tanggung jawab untuk mencerminkan nilai-nilai tersebut. Terlebih pada koridor dan halte yang padat seperti Halte Adam Malik dan Halte CSW yang berlokasi di wilayah Jakarta Selatan, segala bentuk ketidaknyamanan, keterlambatan armada, dan fasilitas yang kurang memadai menjadi indikator ketidaksesuaian pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, penting bagi penyedia layanan seperti Transjakarta untuk terus mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan berdasarkan harapan masyarakat sebagai pengguna.

Konsep pelayanan publik secara yuridis diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam Pasal 1 ayat (1), disebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan definisi tersebut, dapat dipahami bahwa pelayanan publik mencakup segala bentuk layanan yang bersifat administratif maupun non-administratif, yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat dalam kehidupan sehari-hari.

Lebih lanjut, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 juga menegaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Artinya, pelayanan publik bukan hanya sekadar aktivitas birokratis, tetapi juga merupakan kewajiban konstitusional yang melekat pada penyelenggara negara.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI, 2006), "pelayanan" didefinisikan sebagai cara, proses, atau hasil dari melayani, sedangkan "melayani" berarti menyediakan kebutuhan orang lain, baik berupa barang, jasa, maupun informasi. Definisi ini menguatkan bahwa pelayanan publik memiliki dimensi tindakan dan hasil yang bersifat melayani dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Selain regulasi nasional, sejumlah pakar juga memberikan pendapat mengenai konsep pelayanan publik. Menurut Mahmudi (2007:128), pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara layanan sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan publik, yang pelaksanaannya harus sesuai dengan peraturan yang berlaku. Sedangkan Sumaryadi (2010:70–71) membedakan pelayanan publik menjadi dua kategori: (1) pelayanan bersifat kolektif seperti layanan kesehatan, pendidikan, dan transportasi; dan (2) pelayanan bersifat individual seperti pembuatan kartu identitas dan dokumen kependudukan lainnya.

Mukaron dan Laksana (2016:41) menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah pemberian layanan kepada masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi tertentu, dengan mengikuti aturan dan tata cara yang telah ditetapkan. Hal ini menekankan pentingnya prosedur dan standar pelayanan dalam menjamin mutu layanan. Kemudian Mukarom dan Laksana (2018:84) menjelaskan prinsip-prinsip dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai berikut :

- Kesederhanaan :

Kesederhanaan dalam prosedur pelayanan sehingga mudah dipahami dan dilaksanakan bagi masyarakat sebagai pengguna layanan.

- Kejelasan. :

Dalam hal ini menuntut adanya kejelasan mengenai persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik.

- Kepastian Waktu :

Pelayanan publik mampu diberikan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan sehingga memudahkan pengguna dalam menggunakan pelayanan.

- Akurasi :

Pelayanan yang diberikan haruslah bersifat benar dan tepat.

- Keamanan :

Setiap pengguna layanan dalam mengakses layanan publik harus mendapatkan perlindungan hukum dan menerima rasa aman.

- Tanggung Jawab :

Setiap pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan baik dalam hal ketidakpuasan pelayanan ataupun pelaksanaan pelayanan publik.

- Kelengkapan sarana dan prasarana :

Tersedianya peralatan yang mampu mendukung pelaksanaan pelayanan publik.

- Kemudahan akses :

Kemudahan dalam mengakses dan mendapatkan informasi mengenai pelayanan publik yang tersedia.

- Kedisiplinan :

Proses pemberian layanan dengan mengedepankan etika, disiplin dan sopan santun.

- Kenyamanan :

Lingkungan pelayanan yang nyaman dengan fasilitas pendukung sehingga pengguna layanan merasa nyaman saat menggunakan layanan.

Pendapat lain menurut Indri dan Hayat dalam Hayat (2015) menjelaskan pendapatnya mengenai pemberian pelayanan publik secara optimal dianggap sebagai hal baik dan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Kemudian Sinambela (2014) menyatakan bahwa pelayanan publik adalah aktivitas yang diselenggarakan oleh pemerintah yang bersifat menguntungkan masyarakat dan berorientasi pada kepuasan, meskipun tidak selalu menghasilkan produk fisik. Ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya dinilai dari hasil nyata, tetapi juga dari proses interaksi yang membentuk kepuasan pengguna. Moenir dalam (Abdurrahman et al , 2019) menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan aktivitas yang dilakukan oleh individu atau kelompok, melalui sistem dan prosedur tertentu, untuk memenuhi kepentingan masyarakat sesuai dengan hak-haknya. Dalam perspektif ini, pelayanan publik idealnya dilakukan secara profesional dan mengutamakan kepuasan penerima layanan. Namun demikian Moenir menjelaskan bawasannya terdapat faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan publik, diantaranya adalah:

A. Faktor kesadaran

Faktor ini merujuk pada kesadaran yang dimiliki oleh pemerintah dan juga aparatur petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan dan menjalankan tugas dengan penuh tanggung jawab dan menmentingkan kualitas melalui nilai integritas, etika kerja, dan juga semangat dalam melayani masyarakat.

B. Faktor aturan

Aturan dalam konteks ini berfungsi untuk menjelaskan peraturan dengan tegas, sehingga pelaksanaan pelayanan akan memiliki pedoman yang kuat dan juga standart yang sesuai dengan tujuan. Faktor aturan juga memiliki sifat yang mengikat, terukur dan terarah.

C. Faktor pendapatan

Pendapatan merupakan imbalan yang diterima oleh individu sebagai tanda balas jasa yang diberikan, dalam konteks ini petugas pemberi layanan mendapatkan imbalan atas pelayanan yang diberikan. Imbalan ini dapat memperngaruhi motivasi kerja dan juga peningkatan kualitas dalam memberikan pelayanan.

D. Faktor Kemampuan

Kemampuan ini mencakup kompetensi teknis, administrative, dan juga interpersonal dari petugas pelayanan. Keterampilan ini nantinya akan mendukung kelancaran kegiatan pekayanan serta meningkatkan efisien bagi masyarakat.

E. Faktor sarana pelayanan

Sarana pelayanan dalam hal ini mencakup fasilitas baik fisik maupun non fisik yang dapat mendukung keberhasilan dan juga kenyamanan dalam kegiatan pelayanan publik.

Melalui pemaparan pendapat para ahli tentang pelayanan publik maka dapat disimpulkan pengertian pelayanan publik yang diartikan sebagai suatu tindakan yang dilakukan oleh penyelenggara layanan atau pemerintah dengan konsep melayani/memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai bukti nyata pemenuhan hak yang dilakukan secara professional dengan mementingkan kualitas untuk mencapai kepuasan pelanggan atau kebutuhan masyarakat yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

1.6.6 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan salah satu elemen penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kualitas pelayanan tidak hanya dilihat dari hasil akhir, melainkan juga dari proses pemberian layanan kepada masyarakat. Kualitas merupakan suatu kondisi yang mencerminkan tentang sejauh mana suatu produk, jasa, serta sistem dapat memenuhi ekspektasikasi dari para pihak yang menerima. Dalam konteks administrasi publik, pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat secara tepat, cepat, transparan, dan akuntabel.

Dalam konteks pelayanan publik, kualitas tidak hanya mengacu pada hasil akhir, tetapi juga mencakup proses pelaksanaannya yang harus dilakukan dengan standar tertentu dan secara konsisten. Seperti yang dikemukakan oleh Damartaji Arisutha (2005: 18), banyak kalangan akademisi yang menyamakan kepuasan pelanggan dengan kualitas layanan yang diterima, sehingga pelayanan yang baik menjadi tolak

ukur utama dalam menilai efektivitas dan efisiensi suatu organisasi, termasuk institusi pemerintah.

Menurut Arianto (2018:83) Kualitas pelayanan diartikan sebagai upaya yang dilakukan dengan berfokus pada pemenuhan kebutuhan dan harapan para pelanggan/pengguna secara tepat waktu serta sesuai dengan standar persyaratan yang telah ditetapkan. Sedangkan menurut Kotler dan Keller (2016:143) Kualitas adalah suatu kelengkapan fitur atas suatu produk dan juga jasa yang sesuai dengan kebutuhan dan mampu memberikan kepuasan terhadap kebutuhan tersebut.

Menurut Aria dan Atik (2018) Kualitas pelayanan merupakan elemen yang harus diperhatikan untuk mewujudkan pelayanan prima bagi masyarakat sebagai pengguna layanan. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan tingkat kepercayaan bagi pengguna terhadap layanan dimana kualitas pelayanan ini berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, sebaliknya apabila kualitas pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasikti akan muncul ketidakpuasan pengguna serta hilangnya kepercayaan terhadap layanan yang diberikan

Menurut Lijan Poltak S (2006: 8), untuk mewujudkan pelayanan prima, para pelaksana di sektor publik dituntut untuk memahami dan menerapkan berbagai variabel perilaku pelayanan yang telah dirumuskan dalam agenda pelayanan publik oleh SESPANAS LAN. Variabel tersebut mencakup sikap empati, integritas, responsivitas, tanggung jawab, serta kemampuan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat yang dinamis. Hal ini sejalan dengan pandangan Zeithaml dan Berry

(Hardiyansyah, 2011), yang juga menjabarkan lima dimensi kualitas pelayanan melalui teori *SERVQUAL*, yaitu

Cari refresi dari orang barat nunjuki indikator pelayanan publik

1. *Reliability* (Kehandalan) - kemampuan memberikan layanan yang sesuai harapan.
2. *Responsiveness* (Ketanggapan) - kecepatan dan kesigapan dalam memberikan layanan.
3. *Assurance* (Jaminan) - jaminan atas kompetensi dan integritas pemberi layanan.
4. *Empathy* (Empati) - perhatian dan kepedulian terhadap kebutuhan pengguna layanan.
5. *Tangibles* (Berwujud) - tersedianya fasilitas, peralatan, dan sumber daya yang memadai.

Sedangkan De Vreya ((Diana Hertati dan Lukman Arif, 2020)) menjelaskan tujuh dimensi dalam pengukuran pelayanan publik, yaitu *SERVICE* yang terdiri atas:

- *Self-Esteem* (Harga diri)

Dalam dimensi ini menjelaskan bagaimana prinsip pelayanan harus menempatkan individu sesuai dengan keahlian. Sehingga setiap pelayanan berpedoman terhadap keberhasilan dan kesesuaian.

- *Exceed Expectation*

Diukur melalui penyesuaian standar pelayanan yang ada melalui keinginan pelanggan, memberikan pelayanan yang sesuai dengan tugas dan harapan masyarakat sebagai penerima layanan.

- *Recovery*

Melihat sebuah pengalaman negative pengguna sebagai umpan balik dan peluang untuk perbaikan. Dalam dimensi ini dilakukan pengumpulan informasi terkait *respons* pengguna untuk melakukan perbaikan dan juga melakukan penyesuaian dengan tujuan pemenuhan harapan pengguna.

- *Vision*

Indikator ini fokus terhadap rancangan jangka panjang yang ideal melalui pemanfaatan teknologi dan pelayanan yang relevan dengan kebutuhan pengguna layanan.

- *Improve*

Mengacu pada perbaikan yang dilakukan secara berkala dengan kemampuan adaptasi terhadap perubahan yang terjadi. Pada indikator ini juga melibatkan staf dalam proses perencanaan serta dalam penyusunan standar layanan yang responsif.

- *Care*

Menjelaskan bagaimana dalam penyusunan sistem layanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, dengan menjaga mutu pelayanan namun tetap memperhatikan standar pelayanan yang tepat dan sesuai.

- *Empower*

Berkaitan dengan upaya dalam pemberdayaan melalui peningkatan kapasitas staf serta pemberdayaan bagi pelanggan.

Dalam konteks ini, kualitas pelayanan publik Transjakarta merupakan salah satu elemen penting yang dimiliki dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya dalam memenuhi kebutuhan transportasi umum di Jakarta. Layanan publik

yang berkualitas tentu mampu meningkatkan *trust* dan juga kepuasan dari masyarakat terhadap kinerja pemerintah sebagai penyedia layanan jasa. Melalui teori “*Seven Dimensions of Quality*” De Vreye, mengemukakan tujuh dimensi yang dapat digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan publik secara komprehensif, adapun tujuh dimensi ini dikaitkan dengan penelitian, yaitu :

- Self-Esteem (Harga diri)

Dimensi ini menekankan pentingnya penghargaan terhadap individu dalam organisasi, khususnya dalam konteks peran dan kontribusinya terhadap pelayanan. Organisasi pelayanan publik perlu membangun prinsip kerja yang kuat dan menempatkan sumber daya manusia sesuai dengan kompetensinya (*the right person in the right place*). Selain itu, tugas dan tanggung jawab yang diberikan harus bersifat visioner dan mendukung pencapaian tujuan jangka panjang organisasi. Ukuran keberhasilan menjadi tolak ukur utama dalam membentuk harga diri personel pelayanan.

- *Exceed Expectation* (Melebihi Harapan)

Pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya memenuhi standar yang telah ditetapkan, tetapi juga berupaya melampaui ekspektasikasi pengguna. Dimensi ini mencakup kemampuan organisasi dalam menyesuaikan standar pelayanan dengan kebutuhan aktual, memahami harapan pengguna secara mendalam, serta memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasikasi petugas pelaksana.

Dengan ini, pelayanan mampu menjadi pengalaman yang lebih dari rutinitas administratif.

- *Recovery* (Pemulihan)

Dalam proses pelayanan publik, ketidakpuasan merupakan hal yang tidak dapat dihindari. Namun, dimensi ini menekankan bahwa ketidakpuasan harus dipandang sebagai peluang untuk perbaikan, bukan sebagai gangguan. Oleh karena itu, organisasi perlu memiliki sistem yang mampu merespons dan menyelesaikan permasalahan yang muncul secara cepat dan tepat. Hal ini termasuk pengumpulan informasi dari pelanggan, pengujian terhadap standar pelayanan, dan komitmen untuk mendengarkan serta memahami aspirasi masyarakat.

- *Vision* (Visi)

Kualitas pelayanan juga ditentukan oleh sejauh mana organisasi memiliki visi ke depan yang jelas. Perencanaan ideal untuk masa depan harus disusun dengan mempertimbangkan dinamika kebutuhan masyarakat dan perkembangan teknologi. Penggunaan teknologi secara maksimal menjadi kunci dalam menciptakan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas dalam pelayanan. Selain itu, layanan yang diberikan harus senantiasa relevan dengan kebutuhan masyarakat yang terus berkembang.

- *Improve* (Peningkatan Berkelanjutan)

Pelayanan publik yang baik adalah pelayanan yang terus menerus ditingkatkan. Dimensi ini menekankan pentingnya upaya perbaikan yang konsisten, adaptasi terhadap perubahan lingkungan, serta pelibatan seluruh elemen organisasi dalam

proses perencanaan, dalam bentuk pelatihan dan pengembangan kapasitas non-material bagi pegawai juga menjadi bagian penting dalam menciptakan pelayanan yang responsif dan inovatif. Suasana kerja yang kondusif dan standar pelayanan yang fleksibel terhadap dinamika masyarakat turut mendukung pencapaian kualitas yang lebih baik.

- *Care* (Kepedulian)

Dimensi kepedulian tercermin dari orientasi pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini meliputi penyusunan sistem pelayanan yang mampu memberikan pengalaman positif bagi pengguna, menjaga konsistensi mutu layanan, serta penerapan standar pelayanan yang sesuai. Pelaksanaan uji coba terhadap standar tersebut juga menjadi bagian dari evaluasi untuk memastikan efektivitas pelayanan yang diberikan.

- *Empower* (Pemberdayaan)

Pemberdayaan menjadi aspek krusial dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Organisasi perlu mendorong karyawan atau pelaksana pelayanan untuk berkembang melalui pembelajaran dari pengalaman, serta memberikan dukungan berupa pengakuan, penghargaan, dan insentif yang memotivasi. Pemberdayaan yang efektif akan menciptakan pegawai yang lebih berkomitmen, kreatif, dan bertanggung jawab terhadap tugasnya. Ketujuh dimensi ini memberikan kerangka yang menyeluruh dalam mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan, terutama dalam konteks pelayanan publik berbasis kebutuhan dan harapan masyarakat.

Teori yang diungkapkan De Vreye dengan “*Seven Dimensions of Quality*” ini merupakan teori yang akan digunakan dalam penelitian ini. Pemilihan teori ini didasari pada relevansi dalam mengevaluasi kualitas pelayanan yang ada pada Transjakarta secara menyeluruh dan mendalam. Melalui tujuh dimensi yang dituliskan, penelitian diharapkan dapat menjawab berbagai aspek penting dalam mengevaluasi bagaimana pelayanan yang diberikan dapat diterima dan dirasakan oleh pengguna sesuai dengan harapan pelanggan bahkan melampauinya. Melalui teori ini, peneliti juga berupaya untuk melihat sejauh mana pelayanan Transjakarta mampu memenuhi kebutuhan serta keinginan masyarakat sebagai pelanggan.

Berdasarkan berbagai definisi dari para ahli, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan bentuk tindakan yang diberikan oleh penyelenggara layanan kepada pengguna baik dalam bentuk fisik ataupun tidak. Kualitas layanan menjadi titik sentral atas pencapaian tujuan pelayanan, dimana kepuasan konsumen digunakan sebagai penilaian apakah pelayanan dapat dikatakan berhasil atau tidak. Kualitas ini dapat diukur dari sejauh mana layanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan konsumen.

1.6.7 Transportasi Publik

Transportasi merupakan proses pemindahan manusia atau barang dengan bantuan alat yang digerakan oleh tenaga manusia maupun mesin. Kata transportasi mulanya merupakan Bahasa latin dengan kata transportare dimana kata ini berdasar dari kata trans yang berarti mengangkat atau membawa maka kata transportasi dapat diartikan sebuah proses membawa barang untuk melakukan pemindahan dari satu tempat ke

tempat lain. Tujuan transportasi sendiri adalah untuk mendukung setiap kegiatan aktivitas manusia yang terjadi dalam kehidupan sehari-hari.

Menurut Andriyansyah (2015) melalui buku Manajemen Transportasi menjelaskan pengertian angkutan umum sebagai suatu sarana angkutan yang digunakan untuk mendukung kelangsungan kegiatan bagi masyarakat kecil dan menengah sesuai dengan tugas dan fungsi yang ada bagi masyarakat. Bangun (1998) menjelaskan angkutan umum (public transport) sebagai sekelompok model transportasi yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan mobilitas barang ataupun orang sesuai dengan kepentingan masyarakat umum dalam memenuhi kebutuhannya.

Menurut Primasworo, Pandulu & Gons (2020) transportasi umum merupakan sarana yang sangat penting untuk dapat mendukung aktivitas ekonomi kota dengan sistem evaluasi yang dilakukan untuk melihat kinerja dari transportasi publik tersebut. Kemudian menurut Warpani (1990) Angkutan Umum adalah transportasi yang digunakan untuk mengangkut penumpang melalui sistem sewa atau bayar. Melalui penjelasan ini maka diketahui transportasi umum dilaksanakan untuk menekan biaya operasional yang mana angkutan ini bersifat massal sehingga biaya yang dibebankan lebih sedikit

Dalam konteks transportasi umum terdapat beberapa pihak yang terlibat sebagai pelaksana, diantaranya adalah operator sebagai penyedia layanan, masyarakat sebagai pengguna angkutan umum, dan juga pemerintah yang berperan sebagai regulator dan pengawas. Pemerintah sebagai regulator juga melakukan evaluasi atas kinerja dari transportasi untuk mengetahui besaran waktu dan biaya yang diperlukan masyarakat

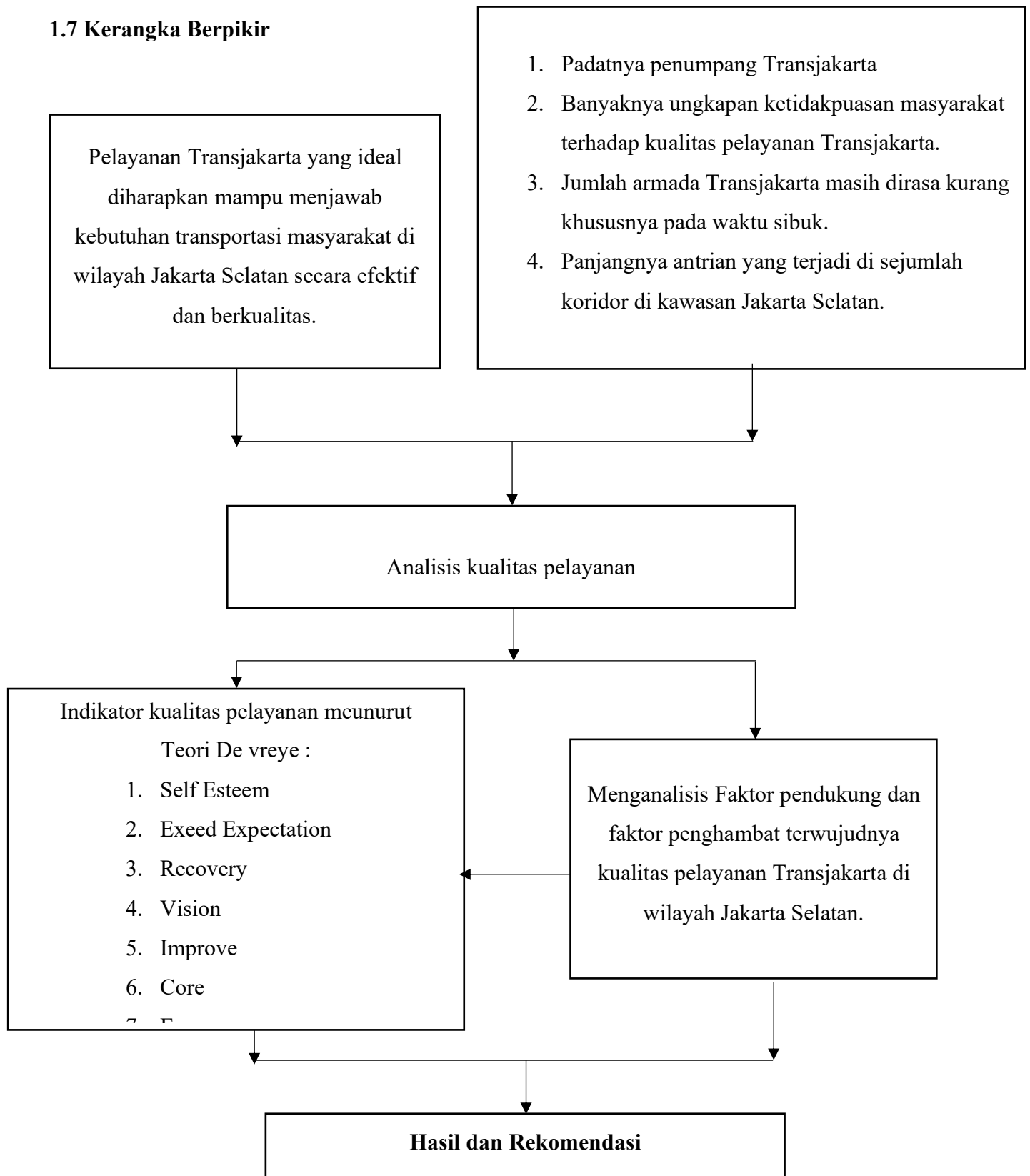
untuk menggunakan layanan transportasi umum. Selain itu, pemerintah juga berperan dalam memastikan kualitas operasional seperti ketepatan waktu, jarak tempuh kecepatan, beban penumpang serta pematuhan terhadap lalu lintas (Orth & Dorbutz, 2012)

Berdasarkan berbagai pendapat yang telah dijelaskan tersebut maka dapat disimpulkan definisi dari transportasi publik adalah layanan yang disediakan pemerintah untuk membantu memenuhi kebutuhan masyarakat dalam kegiatan mobilitas atau pergerakan dari satu tempat ke tempat lainnya dengan cara yang efektif dan efisien. Definisi ini menekankan peranan yang penting dalam ketersediaan transportasi publik yang berpengaruh pada pergerakan ekonomi dan sosial masyarakat dan negara.

Marie Thynell (Charel Jovansa et al., n.d.) menjelaskan terdapat 13 indikator yang digunakan dalam mengevaluasi sistem transportasi publik di suatu kota untuk mengetahui apakah sistem transportasi publik sudah sesuai dengan harapan masyarakat dan membantu kebutuhan masyarakat. Adapun indikator-indikator tersebut, yaitu : (1) Aksesibilitas (*Accesibility*), yaitu kemudahan dalam menjangkau layanan transportasi, (2) Mobilitas (*Mobility*), yaitu kemampuan dalam memfasilitasi perpindahan orang dan barang. (3) Ketersediaan (*Availability*), yaitu keberadaan layanan transportasi bagi masyarakat. (4) Keterjangkauan (*Affordability*), sebagai penentu dimana biaya transportasi dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat sehingga dapat membantu masyarakat secara luas dalam menggunakan layanan. (5) Ketepatan (*Appropriateness*), menganalisis kesesuaian layanan dengan kebutuhan

masyarakat sebagai pengguna layanan. (6) Keandalan (*Realibility*), merujuk pada keunggulan dalam pelayanan yang disediakan. (7) Keselamatan (*Safety*), memastikan pengguna layanan selamat selama menggunakan transportasi publik. (8)Keamanan (*Security*), menjamin perlindungan dari tindak kriminal dalam pelayanan transportasi publik. (9) Kesehatan (*Health*), melihat bagaimana dampak transportasi publik terhadap kesehatan masyarakat. (10) Informasi (*Information*), menganalisis ketersediaan informasi yang jelas dan kemudahan dalam mengakses informasi bagi masyarakat. (11) Keterlibatan masyarakat (*Public Involvement*), mengedepankan partisipasi publik dalam evaluasi pelayanan transportasi. (12) Menghemat waktu (*Time Saving*), melihat bagaimana transportasi publik dapat membantu masyarakat dalam mempersingkat waktu tempuh. (13) Manfaat Ekonomi (*Economic Benefit*), menganalisis bagaimana transportasi publik dapat berdampak pada pertumbuhan ekonomi lokal.

1.7 Kerangka Berpikir



1.8 Operasionalisasi Konsep

Definisi operasional adalah salah satu cara untuk merumuskan mengenai suatu konsep penelitian yang dijelaskan berdasarkan ciri-ciri yang dapat diamati, dan diukur sehingga peneliti dapat melakukan pengamatan dan juga pengukuran terhadap suatu objek atau fenomena secara akurat. Widjono Hs (2008:19) menjelaskan definisi operasional sebagai batasan pengertian yang kemudian akan dijadikan sebagai sebuah pedoman untuk dapat melakukan suatu kegiatan ataupun pekerjaan. Batasan pengertian dalam hal ini diartikan untuk menghindari makna ganda sehingga setiap variabel dapat diamati secara spesifik dan jelas.

Dalam penelitian ini kualitas pelayanan pada Transjakarta digunakan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan transportasi umum khususnya masyarakat Jakarta Selatan yang melakukan mobilitas menggunakan Transjakarta. Dengan demikian, penelitian ini memiliki tujuan untuk menggambarkan aspek yang mencerminkan permasalahan dan fenomena yang terjadi di lapangan. Fenomena yang terjadi dalam penelitian ini berkaitan dengan “Kualitas Pelayanan Transjakarta dalam Memenuhi Kebutuhan Transportasi Umum di Jakarta Selatan” sebagai berikut :

A. Kualitas pelayanan pada Transjakarta yang diukur melalui tujuh (7) dimensi.

1. *Self Esteem*, menekankan pada kesesuaian antara kompetensi petugas dengan tugas dan tanggung jawab yang dilakukan. Pelayanan dikatakan berkualitas apabila petugas mampu menunjukkan sikap profesional, ramah, adil, serta menghargai pengguna layanan.

2. *Exceed Expectation*, Kemampuan pelayanan untuk memberikan pengalaman yang tidak hanya sesuai, namun juga melampaui harapan pengguna, seperti ketepatan waktu kedatangan, kemudahan akses layanan dan kenyamanan halte.
 3. *Recovery*, menjelaskan bagaimana kemampuan penyedia layanan dalam merespons permasalahan atau gangguan pelayanan secara cepat dan tepat, termasuk penanganan keluhan pengguna, dan kepadatan penumpang yang ada dan menjadi gangguan layanan.
 4. *Vision*, berkaitan dengan arah dan tujuan jangka panjang Transjakarta dalam menjawab kebutuhan mobilitas masyarakat perkotaan. Dimensi ini menilai kesesuaian antara visi penyelenggara dengan pelaksanaannya.
 5. *Improve*, kemauan dan kemampuan dalam melakukan perbaikan untuk meningkatkan sistem pelayanan yang lebih baik atau perbaikan berkelanjutan dalam sistem pelayanan, baik dalam segi sarana prasarana maupun kualitas sumber daya.
 6. *Care*, tindakan yang menunjukkan kepedulian secara nyata oleh petugas terkait kenyamanan dan keamanan pengguna.
 7. *Empower*, upaya untuk memberdayakan tidak hanya untuk para pengguna namun juga para pramusapa sebagai pemberi layanan, dimana pengguna layanan memiliki ruang dan terlibat dalam proses pelayanan.
- B. Faktor pendukung dan penghambat terwujudnya pelayanan publik dalam memenuhi kebutuhan transportasi warga Jakarta Selatan.

1. Faktor Kesadaran, tingkat kesadaran dan tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan. Kesadaran akan berpengaruh pada kualitas pelayanan yang diterima oleh para pengguna itu sendiri.
2. Faktor Aturan, dalam faktor ini menekankan pada kejelasan aturan yang akan dijadikan sebagai landasan utama pelaksanaan pelayanan, termasuk pengaturan headway dan standar operasional pelayanan. Ketidaksesuaian aturan dengan pelaksanaan akan berpotensi pada penurunan kualitas pelayanan.
3. Faktor Pendapatan, yaitu berkaitan dengan kesejahteraan pegawai yang berpengaruh pada motivasi kerja dan kinerja dalam memberikan pelayanan.
4. Faktor Ketanggapan, merujuk pada kemampuan dan kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan secara cepat, tepat dan sesuai.
5. Faktor Sarana Pelayanan, ketersediaan fasilitas yang mampu mendukung pelayanan seperti peralatan, perlengkapan, sistem informasi dan fasilitas lainnya yang berpengaruh langsung terhadap kenyamanan pengguna.

TABEL 1. 7 Operasionalisasi Kosep

FENOMENA PENELITIAN (1)	SUB FENOMENA (2)	GEJALA YANG DIAMATI (3)	SUMBER DATA (4)
Kualitas Pelayanan	<i>Self Esteem</i>	- Kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kompetensi dan menghargai penggunaa. - Terdapat pelatihan dan pembekalan untuk pramusapa untuk meningkatkan kualitas layanan.	Pengguna dan Petugas
	<i>Exceed Expectation</i>	- Pengguna merasakan pelayanan yang sesuai bahkan melebihi ekspektasiktasi. - Kesesuaian waktu kedatangan bus. - Kenyamanan dalam mengantre. - Fasilitas halte yang memadai. - Jumlah armada yang sesuai dengan kebutuhan koridor.	Pengguna
	<i>Recovery</i>	- Kecepatan petugas dalam	Pengguna

FENOMENA PENELITIAN (1)	SUB FENOMENA (2)	GEJALA YANG DIAMATI (3)	SUMBER DATA (4)
		menangani keluhan layanan. - Bagaimana respons saat Transjakarta menghadapi gangguan layanan.	dan Petugas
	<i>Vision</i>	- Upaya peningkatan layanan dan pengembangan fasilitas. - Arah pengembangan pelayanan Transjakarta.	Petugas
	<i>Improve</i>	- Upaya perbaikan sistem pelayanan. - Inovasi layanan kesesuaian jadwal keberangkatan. - Kemudahan akses untuk masyarakat dalam menjangkau layanan transportasi.	Pengguna dan Petugas
	<i>Care</i>	- Kepedulian petugas terhadap kenyamanan pengguna - Tindakan petugas dalam	Pengguna

FENOMENA PENELITIAN (1)	SUB FENOMENA (2)	GEJALA YANG DIAMATI (3)	SUMBER DATA (4)
		membantu pengguna saat mengalami kesulitan. - Kemampuan petugas dalam memberikan arahan.	
	<i>Empower</i>	- Ketegasan petugas dalam mengatur antrian dan melayani prioritas. - Kesempatan petugas dalam menyampaikan keluhan. - Keterlibatan petugas dalam evaluasi layanan.	Petugas
Faktor pendukung dan penghambat terwujudnya pelayanan publik dalam memenuhi kebutuhan transportasi warga	Faktor Kesadaran	- Kepedulian petugas terhadap tugas pelayanan - Kesadaran, dedikasi dan tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan yang baik.	Pengguna dan Petugas
	Faktor Aturan	- Adanya aturan secara tertulis melalui SOP yang dijalankan	Petugas

FENOMENA PENELITIAN (1)	SUB FENOMENA (2)	GEJALA YANG DIAMATI (3)	SUMBER DATA (4)
Jakarta Selatan		secara konsisten terhadap pelaksanaan pelayanan. - Kejelasan aturan operasional terkait standar pelayanan	
	Faktor Pendapatan	- Kesejahteraan pegawai - Motivasi kerja petugas	Petugas
	Faktor Ketanggapan	- Ketanggapan petugas dalam merespons kebutuhan pengguna. - Kemampuan dalam menangani keluhan. - Keterampilan petugas dalam komunikasi.	Pengguna dan Petugas
	Faktor Sarana Pelayanan	- Ketersediaan fasilitas pendukung yang memadai - Perlengkapan kerja dan fasilitas lainnya	Pengguna dan Petugas

1.9 Argumen Penelitian

Jakarta merupakan kota metropolitan dengan tingkat kepadatan penduduk dan mobilitas yang tinggi. Sebagai pusat kegiatan ekonomi, sosial, perkantoran dan pemerintahan, Kota Jakarta tentu menghadapi berbagai tantangan perkotaan, salah satunya permasalahan lalu lintas yang kerap terjadi pada ruas jalan dan waktu-waktu tertentu. Kemacetan merupakan salah satu permasalahan klasik yang belum sepenuhnya teratasi dan terus berdampak pada efektivitas mobilitas masyarakat. Untuk mengatasi hal ini, pemerintah telah mengupayakan melalui penerapan berbagai kebijakan serta pengadaan pelayanan publik, yaitu transportasi publik guna mendukung mobilitas harian seluruh masyarakat di Kota Jakarta.

Transjakarta merupakan salah satu transportasi publik yang disediakan oleh pemerintah untuk membantu masyarakat Jakarta dalam melaksanakan mobilitas. Dengan sistem Bus Rapid Transit (BRT), Transjakarta bertujuan untuk memberikan solusi dalam menyediakan transportasi massal yang cepat, terjangkau, dan efisien. Hingga saat ini Transjakarta telah berhasil menjadi salah satu transportasi publik unggulan yang sering digunakan masyarakat dengan menunjukkan peningkatan signifikan dalam jumlah pengguna setiap tahunnya. Bahkan Transjakarta menjadi transportasi publik dengan pengguna terbanyak jika dibandingkan dengan transportasi lainnya yang ada di Jakarta, seperti MRT dan juga LRT.

Namun demikian, peningkatan jumlah pengguna ini belum sepenuhnya diimbangi dengan kualitas pelayanan pada Transjakarta masih sering mengalami hambatan dan juga kendala dari pengguna, terutama terkait dengan keterlambatan

kedatangan bus, antrian yang panjang dan juga kondisi halte dan bus yang penuh sesak pada saat jam sibuk yang menimbulkan ketidaknyamanan. Ketidakseimbangan antara jumlah pengguna layanan dengan ketersediaan bus ini menyebabkan ketidaknyamanan, yang mengakibatkan banyak pelanggan harus melakukan antrian yang panjang dan juga kondisi yang berdesak desakan dengan pengguna layanan lainnya. Kondisi tersebut mencerminkan tantangan serius terhadap kualitas pelayanan Transjakarta terutama dalam menjamin kenyamanan dan keandalan sistem transportasi massal Transjakarta.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan pertimbangan bahwa permasalahan yang akan diteliti berkaitan dengan persepsi dan juga pengalaman yang didapat dari pengguna layanan Transjakarta khususnya yang berada di wilayah Jakarta Selatan. Pendekatan kualitatif juga digunakan untuk lebih memperdalam pengamatan realitas sosial yang terjadi di lapangan, yang tidak dapat direduksi melalui angka atau statistik. Melalui pendekatan ini peneliti mampu mengeksplorasi berbagai faktor yang berkontribusi dalam kualitas pelayanan transportasi publik secara spesifik. Dengan demikian pendekatan kualitatif dianggap paling tepat untuk dapat menjawab rumusan masalah yang ada dalam penelitian ini.

1.10 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang mampu menjelaskan permasalahan secara detail, akurat, komprehensif dan mendalam mengenai hasil penelitian. Menurut Sugiyono (2011) metode penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan dengan meneliti kondisi objek alamiah, dimana

peneliti tersebut sebagai instrumen kunci yang berperan sebagai pengumpulan data dan kemudian melakukan analisis bersifat kualitatif.

Menurut Moleong (2008) penelitian kualitatif adalah tipe penelitian yang dilakukan dengan tujuan untuk melihat serta memahami kondisi yang telah dialami oleh suatu subjek penelitian, sebagai contoh perilaku, persepsi, motivasi dan juga cara deskripsi baik dalam bentuk kata-kata maupun Bahasa dengan memanfaatkan metode alamiah yang ada.

Pada penelitian ini, metode penelitian kualitatif deskriptif digunakan sebagai alat untuk menganalisis kualitas pelayanan yang ada di Transjakarta yang dipengaruhi oleh penumpukan penumpang di waktu-waktu tertentu. Pendekatan ini dipilih dengan tujuan untuk memberikan gambaran yang mendalam dan terperinci mengenai permasalahan yang diteliti secara kontekstual tanpa melakukan generalisasi, serta pandangan subjektif dari para pengguna layanan.

1.10.1 Tipe Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode kualitatif dengan metode deskriptif. Destasari, (2010) menjelaskan pengertian deskriptif sebagai suatu penelitian yang dilakukan dengan tujuan untuk membuat penerangan (deskripsi) mengenai suatu fenomena. Dapat disimpulkan penelitian dengan metode deskriptif ini merupakan penelitian yang digunakan untuk menjelaskan suatu fenomena melalui pendekatan kualitatif secara rinci dan mendalam tanpa mengubah ataupun mempengaruhi fenomena yang terjadi. Paradigma penelitian post-positivistik yang

menjelaskan suatu proses pengetahuan dengan data berupa fakta dan bukti serta melalui pertimbangan logis (Sugiyono, 2013, p.8).

1.10.2 Situs Penelitian

Situs penelitian merupakan lokasi atau tempat di mana peneliti melaksanakan penelitian dan juga melakukan pengumpulan data serta informasi yang dapat membantu peneliti dalam menjawab pertanyaan penelitian. Pada penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan Transjakarta dalam memenuhi kebutuhan Transportasi Umum di Jakarta Selatan” lokasi yang digunakan adalah wilayah Jakarta Selatan, terutama pada lintasan Transjakarta di jalur layang yang melintang sepanjang Jalan Puri Beta – Jalan Kapten Tendean, Jakarta Selatan.

1.10.3 Subjek Penelitian

Subjek Penelitian adalah benda, hal atau orang yang berada di lokasi tempat penelitian dilakukan. Hanaf Afdhol (2011) menjelaskan subjek penelitian adalah sesuatu yang diteliti, baik orang, benda, ataupun organisasi yang pada dasarnya merupakan hal yang akan dijadikan untuk menarik kesimpulan dari penelitian yang dilakukan. Dalam penelitian ini, pemilihan subjek penelitian dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, yaitu salah satu teknik dalam pengumpulan data yang dilakukan dengan dasar pertimbangan untuk memastikan kesesuaian sampel dengan penelitian. Tujuan metode ini adalah untuk memastikan kualitas penelitian yang sesuai dengan kebutuhan dan keakuratan peneliti. Berdasarkan hal – hal tersebut, peneliti menentukan pihak-pihak yang dipilih atau dijadikan sebagai informan dalam

penelitian yang berpotensi memberikan informasi terkait kualitas pelayanan Transjakarta pada kawasan Jakarta Selatan, yaitu:

Informan	Alasan Pemilihan Informan
1. Koordinator Wilayah Jakarta Selatan	Mengawasi operasional layanan Transjakarta di Jakarta Selatan dan mengetahui permasalahan operasional dan pengelolaan halte.
2. Kepala Halte Kuningan	Bertanggung jawab secara langsung terhadap operasional halte dan mengetahui secara jelas terhadap kondisi dan permasalahan halte.
3. Pramusapa	Berinteraksi langsung kepada pengguna layanan setiap harinya dan sebagai pihak yang langsung menghadapi keluhan dan memenuhi kebutuhan pengguna.
4. Pengguna Layanan Transjakarta Koridor 6	Koridor 6 merupakan salah satu koridor yang melintasi wilayah Jakarta Selatan dengan tingkat kepadatan yang cukup tinggi.
5. Pengguna Layanan Transjakarta Koridor 8	Koridor ini melintasi wilayah strategi mulai dari Jakarta Selatan sampai Jakarta Pusat.
6. Pengguna Layanan Transjakarta Koridor 9	Koridor ini termasuk dalam koridor yang melintasi wilayah Jakarta Selatan dengan kepadatan yang tinggi.
7. Pengguna Layanan Transjakarta Koridor 13	Memiliki karakteristik layanan yang berbeda, yaitu jalur layang dengan tingkat kepadatan yang sangat

	tinggi.
8. Pengguna Layanan Transjakarta Koridor 13	Memiliki karakteristik layanan yang berbeda, yaitu jalur layang dengan tingkat kepadatan yang sangat tinggi.

1.10.4 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif, yang artinya data dapat tidak dapat diukur secara langsung sehingga membutuhkan pemahaman melalui teks, kalimat ataupun gambar yang mampu menjelaskan kondisi penelitian. Dalam penelitian ini, jenis data yang digunakan mencakup deskriptif umum mengenai Kualitas pelayanan pada Transjakarta di wilayah Jakarta Selatan.

1.10.5 Sumber Data

Sumber data adalah lokasi, ataupun responden yang mampu menjawab data yang diperoleh untuk kebutuhan penelitian. Arikunto (2010:172) menjelaskan pemahamannya mengenai sumber data sebagai subjek dari mana data diperoleh. Maka sumber data merupakan asal usul data berasal yang nantinya akan digunakan peneliti untuk menjawab pertanyaan dalam penelitian. Pada penelitian ini, penulis menggunakan sumber data primer dan juga sumber data sekunder:

- Data Primer

Merupakan data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti dari sumber pertama atau lokasi penelitian dilaksanakan. Dalam penelitian ini informan yang terlibat

secara langsung adalah masyarakat yang menggunakan Transjakarta dan staff petugas Transjakarta yang berada di lokasi penelitian.

- **Data sekunder**

Merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung atau melalui pihak ketiga, seperti sumber jurnal, buku dan juga laporan ilmiah yang termuat dalam internet, dalam data ini juga sudah diolah oleh peneliti sebelumnya yang memiliki relevansi dengan penelitian untuk mendukung keberlangsungan penelitian.

1.10.6 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini teknik dan instrument penelitian yang digunakan untuk mendapatkan dan mengumpulkan suatu informasi yang berkaitan untuk mendukung jalannya penelitian, meliputi:

1) Wawancara

Teknik ini digunakan dengan melibatkan interaksi secara langsung antara pebeliti dengan partisipan yang telah ditetapkan sebagai responden untuk memperoleh data penelitian. Creswell (2014) menjaslakan teknik wawancara kualitatif bertujuan untuk memperoleh suatu pemahaman secara mendalam mengenai pengalaman, pandangan, dan juga perspektif narasumber terkait dengan permasalahan yang sedang diteliti. Pelaksanaan wawancara mendalam akan mengacu pada pedoman wawancara yang dirancang berdasarkan indikator-indikator yang tercantum dalam indikator kualitas pelayanan. Informan yang dipilih sesuai dengan yang telah tetapkan untuk menjawab pertanyaan penelitian terkait dengan analisis kualitas pelayanan Transjakarta di

wilayah Jakarta Selatan, sehingga mampu memberikan informasi yang relevan dan akurat dalam menjawab permasalahan penelitian.

2) Observasi

Observasi adalah salah satu dari metode pengumpulan data yang melibatkan proses pengamatan dan juga pencatatan secara lengkap. Metode ini dilakukan dengan tujuan untuk menjamin keabsahan data, dimana dalam prosesnya peneliti hadir secara langsung dan mencatat setiap temuan yang dilihat secara nyata dan langsung. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengamatan secara langsung terhadap kualitas pelayanan Transjakarta di wilayah Jakarta Selatan, yang meliputi kondisi halte, kepadatan penumpang, ketepatan waktu kedatangan bus, serta interaksi seka, melalra langsung dengan petugas pramusapa. Observasi ini dilakukan secara sistematis dalam pengamatan fenomena yang muncul atau terjadi di lapangan guna memperoleh gambaran nyata mengenai kondisi pelayanan.

3) Studi Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode pengumpulan data baik melalui dokumen, laporan, arsip tertulis, foto, buku atau dokumen resmi lainnya yang dianggap penting dan memiliki hubungan dengan penelitian. Dalam penelitian ini studi dokumen yang dikumpulkan mencakup :

- Data jumlah penumpang Transjakarta
- Laporan atau publikasi resmi dari PT Transportasi Jakarta dan Lembaga terkait.
- Dokumen sumber pendukung lainnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan yang ada di Transjakarta di wilayah Jakarta Selatan.

4) Kuesioner

Kuesioner merupakan metode pengumpulan data melalui pengisian kuesioner online, penilaian yang diberikan melalui teknik purposive sampling dengan kesesuaian data. Dalam penelitian ini penentuan responden dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan responden berdasarkan kriteria tertentu, seperti, pengguna aktif layanan Transjakarta pada koridor yang diteliti. Hasil yang diperoleh nantinya akan dianalisis secara deskriptif kualitatif untuk memperkuat analisis terkait kualitas pelayanan Transjakarta di wilayah Jakarta Selatan.

1.10.7 Analisis dan Interpretasi Data

Analisis data merupakan proses pengumpulan data yang kemudian akan menghasilkan suatu informasi yang berguna untuk menjawab pertanyaan penelitian. Dalam penelitian kualitatif analisis data dilakukan secara mendalam untuk menemukan pola dan makna yang muncul terkait data itu sendiri. Miles, Huberman dan Saldana (2014:31-33) menjelaskan analisis dan interpretasi data terdiri atas beberapa tahapan alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Proses interpretasi ini sangat dipengaruhi oleh latar belakang peneliti, baik dalam aspek keilmuan, pengalaman dan juga sudut pandang teoritis yang digunakan. Analisis ini dilakukan terhadap data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, kuesioner, dan studi dokumentasi sehingga hasil yang diperoleh dapat menggambarkan kondisi pelayanan Transjakarta secara komprehensif dan sesuai dengan fakta yang terjadi di lapangan. Dalam prosesnya adapun tahapan yang dilakukan, diantaranya :

A. Kondensasi Data

Pada tahap ini, peneliti melakukan proses pememilihan, penyederhanaan data dan, merangkum hasil yang telah dikumpulkan dari berbagai sumber seperti, observasi lapangan, studi dokumentasi, dan wawancara dari setiap informan yang kemudian akan dikelompokkan berdasarkan indikator kualitas pelayanan, seperti kepedulian, pemenuhan harapan pengguna. Proses ini dilakukan untuk memfokuskan analisis pada permasalahan utaa yang berkaitan dengan kualitas pelayanan.

B. Penyajian Data

Tahap selanjutnya, yaitu Penyajian data merupakan tahapan dimana data yang telah di sederhanakan dan disusun secara sistematis dapaat memudahkan peneliti dalam menyajikan data baik dalam bentuk narasi deksriptif dan tabel. Penyajian data ini digunakan untuk menggambarkan kondisi nyata kualitas pelayanan di kawasan Jakarta Selatan. Salah satu contoh adalah tabel kepadatan penumpang serta tabel perbandingan antara halte dikawasan Jakarta Selatan untuk membantu peneliti dalam mengidentifikasi permasalahan yang muncul. Penyajian ini membantu peneliti dalam menganalisis dan memahami fenomena yang terjadi serta dalam menarik kesimpulan dan keputusan berdasarkan pemahaman.

C. Penarikan Kesimpulan

Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan dan proses verifikasi. Pada tahap ini, peneliti menginterpretasikan seluruh temuan data yang telah dianalisis untuk dapat menjawab rumusan masalah penelitian terkait kualitas pelayanan Transjakarta di Jakarta Selatan. Melalui proses ini peneliti mampu menjelaskan rumusan masalah

yang telah ditetapkan sejak awal dan menyimpulkan bagaimana kualitas pelayanan Transjakarta di Jakarta Selatan serta faktor-faktor yang mempengaruhinya.

1.10.8 Kualitas data

Kualitas data (*Data quality*) adalah kondisi dimana menentukan seberapa baik data dapat memenuhi kebutuhan suatu penelitian. Kualitas data digunakan untuk memastikan keakuratan penelitian dengan menguji keabsahan suatu penelitian sehingga dapat dipertanggungjawabkan. Dalam penelitian ini, kualitas data dijaga melalui pengumpulan data yang sistematis serta pengujian keabsahan data. Pengujian data ini dilakukan untuk memastikan data yang diperoleh merupakan kondisi nyata di lapangan dan sesuai dengan penelitian mengenai kualitas pelayanan Transjakarta di wilayah Jakarta Selatan.

Untuk meningkatkan validitas data, penelitian ini menggunakan triangulasi sumber, yaitu dengan membandingkan informasi yang diperoleh dengan berbagai sumber data, seperti hasil wawancara dengan seluruh informan, observasi, dan juga studi dokumentasi. Melalui triangulasi sumber ini dapat memberikan sudut pandang yang berbeda dari masing-masing sumber mengenai fenomena yang diteliti. Kemudian data yang diperoleh dapat saling melahirkan keluasan pengetahuan dan saling menguatkan sehingga menghindari bias dan memperoleh kebenaran terhadap hasil penelitian.