

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

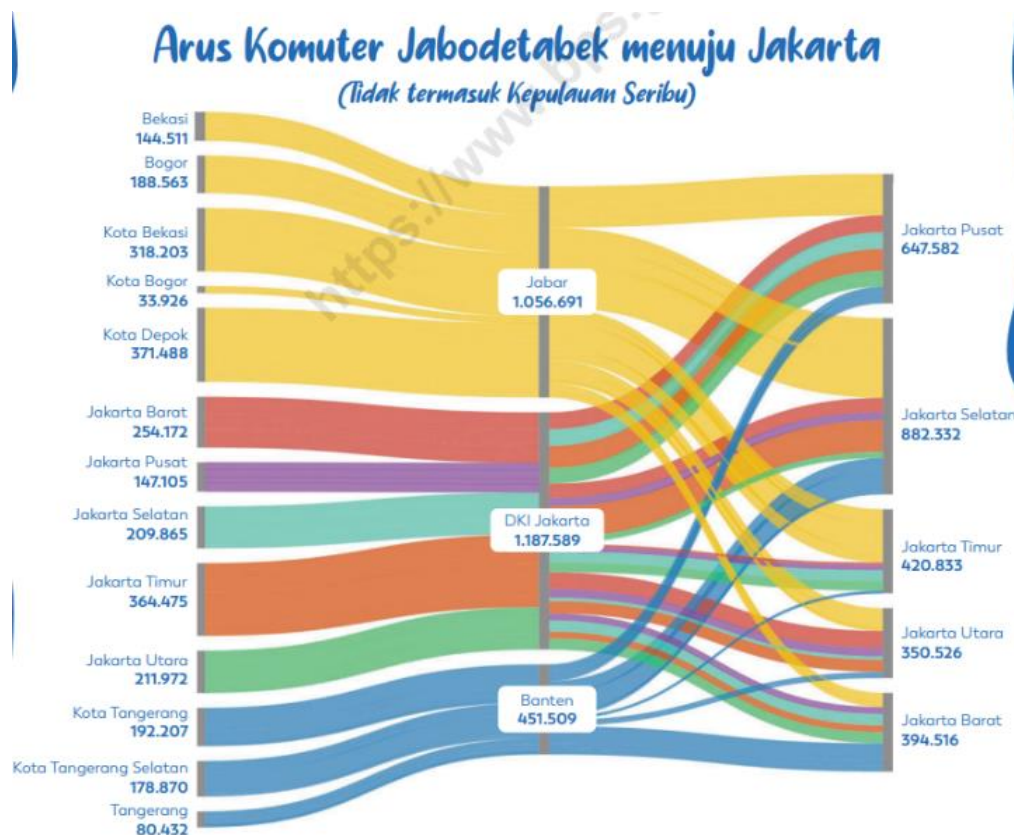
Indonesia merupakan salah satu negara dengan jumlah penduduk terbesar di dunia. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (2025) mencatat bahwa jumlah penduduk Indonesia mencapai 284.438.800 jiwa. Pertumbuhan penduduk di Indonesia berbanding lurus dengan peningkatan arus urbanisasi yang diproyeksikan dapat mencapai 66,6% dari total penduduk di Indonesia pada tahun 2035 (BPS, 2020). Kondisi ini menunjukkan bahwa aktivitas ekonomi dan sosial terkonsentrasi pada wilayah perkotaan. Hal ini selaras dengan data yang dikemukakan oleh Statistika.Com (2025) bahwa 58,57% penduduk Indonesia tinggal di daerah perkotaan.

Salah satu Provinsi yang mengalami tingginya arus urbanisasi adalah Provinsi Daerah Khusus Jakarta (DKJ) dengan jumlah pendatang 16.207 jiwa pada tahun 2025 (Dewi, 2025). Tingginya arus urbanisasi menuju Provinsi DKJ karena wilayah ini dicanangkan sebagai pusat perekonomian nasional sekaligus kota global. Dalam hal ini, Provinsi DKJ memasuki fase *post-urban growth* atau kejenuhan urbanisasi (DPRD DKI Jakarta, 2025). Selain itu, Provinsi DKJ juga terhubung menjadi salah satu bagian dari wilayah aglomerasi Jabodetabek sebagai wilayah aglomerasi perkotaan terbesar di dunia sehingga mendorong terjadinya fenomena *urban sprawl* (Al Karim et al., 2019). Hal ini menyebabkan adanya dorongan bagi masyarakat untuk memiliki pola hunian yang jauh dari pusat aktivitas ekonomi karena kawasan daerah penyanggah sekitar Jakarta dinilai telah

mengalami perkembangan yang pesat, baik dari segi infrastruktur jalan, pemukiman, dan sistem transportasi.

Dampak langsung dapat terlihat dari penggunaan transportasi publik massal yang terintegrasi antar wilayah Jabodetabek sehingga dapat menunjang kebutuhan masyarakat akan jaringan transportasi yang memadai untuk menuju pusat kota (Yulianto, 2018:40). Kemudahan dalam mengakses layanan transportasi umum membuat wilayah sekitar Jakarta seperti Kota Bogor, Kota Tangerang, Kota Depok, Kota Bekasi, Kabupaten Bekasi berkontribusi dalam meningkatkan arus komuter menuju Jakarta dalam jumlah yang sangat besar hingga mencapai 2,6 juta komuter perhari, sebagaimana yang ditampilkan pada gambar 1.1.

Gambar 1. 1
Arus Komuter Menuju Jakarta



Sumber : Statistik Komuter Jabodetabek Tahun 2023 (bps.go.id)

Dalam gambar 1.1 dapat diketahui bahwa sekitar 2,6 juta penduduk komuter dari wilayah sekitar beraktivitas di Jakarta pada siang hari. Disisi lain, Jakarta menjadi tempat tinggal lebih dari 10 juta penduduk pada malam hari (BPS, 2024:12). Kondisi ini menuntut penyediaan sistem integrasi transportasi publik yang efisien, inklusif, dan berkelanjutan sebagaimana diatur dalam UU Nomor 2 Tahun 2024 sehingga memudahkan mobilisasi bagi masyarakat Jakarta maupun penduduk *nglaju* (DPRD DKI Jakarta, 2025).

Transportasi yang memadai juga menjadi solusi dalam mengurangi kemacetan lalu lintas. Provinsi Daerah Khusus Jakarta memiliki berbagai jenis layanan moda transportasi umum yang terdiri dari *Mass Rapid Transit (MRT)*, *Light Rail Transit (LRT)*, dan *Bus Rapid Transit* Transjakarta dengan jumlah penumpang dan frekuensi perjalanan terlampir pada tabel 1.1.

Tabel 1. 1

Jumlah Penumpang dan Frekuensi Perjalanan Layanan Transportasi Umum

Jenis Layanan Transportasi Umum	Jumlah Penumpang (Januari 2024)	Frekuensi Perjalanan (Januari 2024)
Light Rail Transit (LRT)	96.837 orang	6.324 perjalanan
Mass Rapid Transit (MRT)	3.143.854 orang	8.241 perjalanan
Transjakarta	30.934.491 orang	4.395 perjalanan

Sumber: Statistik Perkembangan Transportasi Provinsi DKJ Januari 2024 (bps.go.id)

Berdasarkan data yang disajikan pada tabel 1.1 dapat diketahui bahwa layanan bus Transjakarta memiliki jumlah pengguna tertinggi dan frekuensi perjalanan paling sedikit dibandingkan moda transportasi lainnya. Sebagai penyedia layanan transportasi umum, PT Transjakarta didirikan berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 4 Tahun 2014 tentang Pembentukan PT Transjakarta dengan mematuhi standar pelayanan minimal layanan angkutan

umum Transjakarta sesuai dengan Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 2 Tahun 2024.

Rendahnya frekuensi perjalanan bus Transjakarta yang tidak sebanding dengan jumlah penumpang menunjukkan perlunya peningkatan kapasitas armada untuk memastikan kenyamanan pengguna. Hal ini selaras dengan yang dikemukakan oleh Ramadhan (2023) bahwa kepadatan penumpang yang tidak diselaraskan dengan jumlah armada berpotensi terhadap terjadinya pelecehan seksual pada layanan transportasi umum. Tindakan kriminal dan pelecehan seksual yang kerap terjadi dapat memengaruhi perilaku masyarakat dalam memberikan pandangan kurang baik terhadap layanan transportasi umum (Fadhilah & Mariah, 2024). Tindakan pelecehan seksual di ruang publik seperti di transportasi umum masih marak terjadi. Hal ini ditunjukkan data dalam tabel 1.2.

Tabel 1. 2

Jumlah Kasus Pelecehan Seksual di Ruang Publik

Tahun	Sumber Data	Jumlah Kasus Pelecehan Seksual
2019	Survei Koalisi Ruang Publik Aman (KRPA)	46,8% dari 62.224 mengaku pernah mengalami kekerasan seksual di transportasi umum (Farisa, Chutna & Meiliana, 2019).
2022	Survei Koalisi Ruang Publik Aman (KRPA)	78% dari 4.236 perempuan pernah mengalami pelecehan seksual di ruang publik, dan 23% terjadi di transportasi umum termasuk sarana dan prasarana (Kementerian PPA, 2023).
2024	Catatan Tahunan Komnas Perempuan	Menurut data Catatan Tahunan Komnas Perempuan ditemukan 1.451 kasus kekerasan seksual terjadi di ruang publik (Dian, 2024). Lebih lanjut, dalam laporan DPPAPP DKI Jakarta ditemukan 11 kasus pelecehan seksual di transportasi umum di Jakarta (Poskota.id, 2025).
	Laporan Dinas Pemberdayaan, Perlindungan Anak dan Pengendalian Penduduk (DPPAPP) DKI Jakarta	

Tahun	Sumber Data	Jumlah Kasus Pelecehan Seksual
2025	Media Konde.co	Menurut survei Konde.co terhadap 83 perempuan di Jakarta, 33% diantaranya pernah mengalami pelecehan seksual di transportasi publik dan 24% pernah melihat pelecehan seksual di transportasi publik (Adhari, 2025).

Sumber : Diolah peneliti dari berbagai sumber

Merujuk pada tabel 1.2 diketahui bahwa masih banyaknya kasus pelecehan seksual yang terjadi di transportasi umum. Sebagian besar korban pelecehan seksual terjadi pada perempuan. Hal ini menunjukkan bahwa transportasi umum belum sepenuhnya aman bagi perempuan sebagai pengguna layanan. Maka dari itu, penyelenggaraan layanan transportasi publik yang responsif terhadap gender menjadi aspek yang penting, khususnya bagi perempuan yang lebih sering menggunakan transportasi umum dan memiliki kerentanan yang lebih tinggi terhadap kekerasan di ruang publik (Kacharo et al., 2022). Keamanan dan kenyamanan menjadi aspek yang harus diperhatikan oleh PT Transjakarta sebagai transportasi umum dengan jumlah pengguna paling banyak dibandingkan moda transportasi lainnya.

Pada awalnya, PT Transjakarta memiliki kebijakan dengan menyediakan area khusus perempuan yang terletak pada bagian depan bus dan memiliki luas 40% dari kapasitas penumpang bus Transjakarta (Pertiwi, 2011). Adanya area pemisahan ini sudah diberlakukan sejak 12 Desember 2011 guna meminimalisir interaksi antara penumpang perempuan dengan penumpang laki-laki yang berisiko terjadinya tindakan pelecehan seksual. Namun, penerapan area khusus perempuan belum sepenuhnya dapat mencegah terjadinya tindakan pelecehan seksual karena

daya guna area khusus perempuan sangat bergantung kepada kepatuhan pengguna lain, kepadatan penumpang di dalam bus Transjakarta, serta adanya sistem pengawasan yang memadai (Nazhif, 2022). Maka dari itu, perlindungan perempuan melalui area khusus perempuan pada bus Transjakarta masih bersifat parsial dan situasional sehingga belum optimal dalam mengurangi risiko tindakan pelecehan seksual pada kondisi okupansi penumpang yang padat (Agustian, 2022). Lebih dalam, eksklusivitas pemisahan ruang antara penumpang laki-laki dengan perempuan tidak dapat menjadi solusi untuk bentuk pelecehan seksual non fisik, seperti pelecehan verbal dan pelecehan visual (ITDP, 2021). Hal ini dikuatkan dengan survei yang dilakukan oleh Koalisi Ruang Publik Aman (KRPA) (dalam ITDP, 2021) bahwa 60% tindakan pelecehan seksual terjadi dalam bentuk verbal, lebih lanjutnya dijelaskan dalam gambar 1.2.

Gambar 1. 2
Bentuk Pelecehan Seksual di Transportasi Publik



Sumber: Institute for Transportation and Development Policy, 2021

Dari data pada gambar 1.2 menunjukkan bahwa area khusus perempuan memiliki keterbatasan dalam melindungi penumpang perempuan dari kejahatan pelecehan seksual berbentuk verbal maupun visual. Masalah ini perlu menjadi perhatian serius bagi pihak PT Transjakarta mengingat sebagian besar pengguna layanan bus Transjakarta adalah perempuan yang mencapai sekitar 60% dari total pengguna layanan bus Transjakarta (Lestari, 2025).

Menurut Fransisca (2023) bahwa tindakan kejahatan seperti pelecehan seksual yang marak terjadi di ruang publik secara berulang dapat menurunkan kepercayaan publik terhadap penggunaan transportasi umum. Maka dari itu, PT Transjakarta memiliki komitmen untuk memerhatikan keamanan dan kenyamanan bagi seluruh penumpang melalui penyediaan layanan bus Transjakarta khusus perempuan sebagai respon dari keterbatasan area khusus perempuan dari tindakan kejahatan pelecehan seksual berbentuk verbal dan visual (Saparija et al., 2025). Hal ini bertujuan untuk menjaga kepercayaan pengguna perempuan sebagai mayoritas pengguna untuk merasa aman dan nyaman selama menggunakan bus Transjakarta.

Layanan bus Transjakarta khusus perempuan berbasis *Bus Rapid Transit* (BRT) pertama kali diluncurkan pada tanggal 21 April 2016 sebagai bagian dari layanan PT Transjakarta (2024). Layanan ini bertujuan untuk meminimalisir dan mencegah dari berbagai bentuk tindakan pelecehan seksual sehingga dapat meningkatkan keamanan dan kenyamanan bagi pelanggan perempuan. Selain itu, penyediaan layanan bus khusus perempuan selaras dengan kerangka kerja PT Transjakarta mengenai “Bestari” dengan menyediakan armada “bus pink” atau bus

Transjakarta khusus perempuan sebagai bentuk layanan yang inklusif (PT Transjakarta, 2024:60).

Bus Transjakarta khusus perempuan merupakan salah satu bentuk layanan responsif gender yang sesuai dengan pelaksanaan Pasal 29 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengamanatkan perlakuan khusus dalam pemberian layanan kepada anggota masyarakat tertentu, salah satunya perempuan. Layanan transportasi umum yang responsif terhadap gender menjadi hal yang penting terutama bagi perempuan yang lebih sering melakukan perjalanan menggunakan transportasi publik dan yang paling rentan terhadap tindakan kekerasan dalam transportasi umum (Kacharo et al., 2022).

Pada peluncuran pertama, bus Transjakarta khusus perempuan melayani rute 1, yaitu Blok M–Kota dengan jumlah 10 armada bus. Pelecehan seksual tidak dapat dihindarkan apabila okupansi penumpang terlalu padat (A. Ramadhan, 2023). Penyediaan layanan pada rute 1 dilakukan karena bus Transjakarta dengan rute 1 memiliki jumlah kepadatan penumpang paling banyak setiap tahunnya dibandingkan dengan rute lainnya. Data tersebut dijabarkan dalam tabel 1.3.

Tabel 1. 3
Jumlah Pengguna Transjakarta Per-rute Bulan April 2025

Rute	Jumlah Pengguna Transjakarta Bulan April 2025
Rute 1	1.805.010
Rute 2	951.740
Rute 3	906.681
Rute 4	459.667
Rute 5	875.994
Rute 6	862.285
Rute 7	768.512

Rute	Jumlah Pengguna Transjakarta Bulan April 2025
Rute 8	476.160
Rute 9	1.626.534
Rute 10	654.768
Rute 11	255.762
Rute 12	261.674
Rute 13	1.044.906
Rute 14	57.480

Sumber : PPID PT Transjakarta

Data jumlah pengguna Transjakarta yang dijabarkan dalam tabel 1.3 dapat meningkat setiap bulannya. Kondisi ini juga tercermin pada rute 1 sebagai salah satu rute dengan tingkat pengguna yang tinggi. Dengan meningkatnya jumlah pengguna, PT Transjakarta menambah jumlah armada bus Transjakarta khusus perempuan pada tahun 2023 dengan total 20 unit armada yang melayani tujuh rute perjalanan, salah satunya pada rute 1 Blok M-Kota (Pemprov DKI Jakarta, 2023). Penambahan jumlah armada ini ditujukan untuk meningkatkan keamanan dan kenyamanan pengguna perempuan yang bermobilitas tanpa merasa khawatir terjadinya pelecehan seksual (Pemprov DKI Jakarta, 2023).

Namun, jumlah armada bus Transjakarta khusus perempuan masih sangat terbatas jika dibandingkan layanan bus Transjakarta reguler yang mencapai 823 armada pada tahun 2024 (PT Transjakarta, 2024:131). Ketersediaan armada bus khusus perempuan yang terbatas berpotensi terganggunya tingkat kenyamanan pengguna perempuan dan belum menyelesaikan permasalahan pelecehan seksual (Saparija et al., 2025). Hal ini selaras dengan data dari PPID Transjakarta bahwa kasus pelecehan seksual masih terjadi dan mengalami fluktuatif sejak tiga tahun terakhir, sebagaimana ditunjukkan dalam tabel 1.4.

Tabel 1. 4
Jumlah Aduan Kasus Pelecehan Seksual di Bus Transjakarta
Tahun 2022-2024

Tahun	Jumlah Aduan Kasus Pelecehan Seksual di Bus Transjakarta
2022	9 Kasus
2023	41 Kasus
2024	5 Kasus

Sumber : PPID Transjakarta (diolah peneliti)

Data pelecehan seksual di layanan bus Transjakarta yang masih terjadi fluktuatif pada tahun 2022-2024 sebagaimana ditunjukkan dalam tabel 1.4. Layanan bus Transjakarta khusus perempuan dihadirkan sebagai respon untuk meningkatkan rasa aman dan nyaman pengguna perempuan dari risiko pelecehan seksual (Firmansyah et al., 2024). Dalam konteks pelayanan publik, kepercayaan masyarakat terhadap institusi berkaitan dengan kemampuan pemerintah sebagai penyedia layanan dapat memperkecil risiko yang dihadapi oleh masyarakat itu sendiri (Dwiyanto, 2011:375). Kepercayaan masyarakat terbentuk melalui pengalaman pengguna dalam menggunakan layanan yang akan membentuk pengetahuan sebagai dasar dalam menilai suatu layanan (Dwiyanto, 2011:363).

Pengetahuan masyarakat dapat terbentuk apabila terdapat keterbukaan informasi dan tujuan yang disampaikan oleh pihak Transjakarta mengenai eksistensi layanan bus khusus perempuan pada rute 1. Namun, faktanya PT Transjakarta masih minim dalam memberikan informasi terkait layanan bus khusus perempuan sehingga terdapat pengguna laki-laki yang belum mengetahui ketentuan layanan ini, sebagaimana ditunjukkan dalam gambar 1.3.

Gambar 1.3
Minimnya Informasi tentang Keberadaan Bus Khusus Perempuan Pada Rute 1



Sumber : Media Sosial X Tahun 2024

Dari dalam gambar 1.3 dapat diketahui bahwa minimnya pengetahuan pengguna laki-laki mengenai ketentuan layanan berimplikasi pada terjadinya kesalahpahaman terhadap peraturan layanan. Kondisi ini dapat berdampak kepada pengalaman pengguna perempuan yang sedang menaiki bus khusus perempuan rute 1 menjadi terganggu. Lebih lanjut, minimnya pengetahuan yang disampaikan PT Transjakarta menyebabkan perilaku reseptif terhadap eksistensi layanan bus khusus perempuan belum terbentuk secara optimal. Sebagaimana yang disampaikan dalam komentar di media sosial pada gambar 1.4.

Gambar 1.4
Penolakan dari Pengguna Laki-Laki Terhadap Layanan Bus Khusus Perempuan



Sumber: Media Sosial X Tahun 2024

Dari gambar 1.4 dapat diketahui bahwa minimnya informasi menyebabkan layanan ini belum sepenuhnya dipahami oleh seluruh pengguna bus Transjakarta, khususnya penumpang laki-laki sebagai non sasaran. Sikap kooperatif akan muncul apabila pengguna layanan memiliki informasi yang memadai sebagai dasar pengetahuan yang mendorong sikap reseptif (Dwiyanto, 2011:366). Dalam hal ini, ketentuan penggunaan layanan bus Transjakarta khusus perempuan belum dapat dipatuhi oleh pengguna laki-laki. Hal ini diperkuat oleh pengalaman pengguna layanan ini yang terlampir pada gambar 1.5.

Gambar 1. 5
Adanya Resistensi dari Pengguna Laki-Laki



Sumber : Media Sosial X Tahun 2024

Dari gambar 1.4 dan 1.5 dapat diketahui bahwa adanya sikap resistensi terhadap layanan bus Transjakarta khusus perempuan berpotensi menghambat pencapaian tujuan utama penyediaan layanan bus khusus perempuan dalam menghadirkan rasa aman dan nyaman bagi pengguna perempuan. Masalah pelecehan seksual yang mengganggu keamanan dan kenyamanan tidak hanya selesai dengan kesediaan layanan bus khusus perempuan pada rute 1 sebagai koridor terpadat dan rentan terjadinya pelecehan seksual. Namun, *public trust* juga menilai

dari berbagai dimensi mengenai kesanggupan PT Transjakarta sebagai penyedia layanan untuk bertindak sesuai dengan yang diharapkan masyarakat sehingga dapat membentuk persepsi positif kepada pengguna layanan (OECD, 2017:130). Tercapainya tujuan utama dari sebuah layanan sangat bergantung pada sejauh mana masyarakat memberikan kepercayaan terhadap layanan maupun institusi penyedia layanan (OECD, 2017:48).

Oleh karena itu, kepercayaan publik dalam layanan bus Transjakarta khusus perempuan rute 1 sangat penting untuk dikaji lebih dalam guna mengetahui sejauh mana pengetahuan dan pengalaman pengguna dalam membentuk rasa percaya terhadap layanan bus khusus perempuan pada rute 1. Dengan demikian, penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai “Analisis *Public Trust* dalam Layanan Bus Transjakarta Khusus Perempuan pada Rute 1 (Blok M – Kota)”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan data yang telah dijabarkan dalam latar belakang, maka ditemukan beberapa identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Keterbatasan area khusus perempuan pada layanan bus Transjakarta reguler dalam mencegah bentuk pelecehan seksual verbal dan visual.
2. Mayoritas pengguna layanan bus Transjakarta adalah perempuan dengan persentase mencapai 60% dari total seluruh pengguna Transjakarta.
3. Tingginya okupansi penumpang pada rute 1.
4. Adanya layanan bus Transjakarta khusus perempuan pada rute 1, namun dengan jumlah yang terbatas dibandingkan bus Transjakarta reguler.

5. Minimnya informasi mengenai eksistensi layanan bus Transjakarta khusus perempuan pada rute 1.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan, permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana *public trust* dalam layanan bus Transjakarta khusus perempuan pada rute 1?
2. Apa saja faktor penghambat dalam meningkatkan *public trust* pada layanan bus Transjakarta khusus perempuan pada rute 1?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan, tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi dan menganalisis *public trust* dalam layanan bus Transjakarta khusus perempuan pada rute 1.
2. Mengidentifikasi dan menganalisis faktor yang menjadi penghambat dalam meningkatkan *public trust* pada layanan bus Transjakarta khusus perempuan pada rute 1.

1.5 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan pengetahuan dan kegunaan secara teoritis maupun secara praktis.

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan, memperdalam, memberikan sumbangsih dalam memberikan solusi dan saran dalam meningkatkan kepercayaan publik khususnya dalam penyediaan layanan transportasi umum. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai sumber referensi dan dasar pengembangan bagi penelitian selanjutnya dalam kajian ilmu administrasi publik khususnya kaitan dengan kepercayaan dalam suatu layanan publik.

1.5.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi penulis

Penelitian ini merupakan hasil pembelajaran selama masa perkuliahan, proses bimbingan penulisan ilmiah, dan analisis literatur sehingga memberikan manfaat dalam meningkatkan kemampuan analisa penulis, memperdalam pengetahuan mengenai topik yang diteliti.

2 Bagi masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan lebih dalam kepada masyarakat mengenai hak untuk memperoleh keamanan dan kenyamanan di ruang publik, khususnya transportasi umum. Selain itu, menumbuhkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya ruang aman bagi perempuan di fasilitas umum sehingga masyarakat dapat berperan untuk memberikan tekanan positif melalui bagi pemerintah untuk meningkatkan kualitas layanan dalam penyediaan transportasi umum.

3 Bagi pemerintah

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sarana evaluasi bagi penyedia layanan, yaitu PT Transjakarta dan pengembangan lebih lanjut dalam menyediakan layanan bus Transjakarta khusus perempuan agar dapat menyesuaikan dengan kebutuhan pengguna perempuan. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi pemangku kebijakan dalam menyusun langkah strategis untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan bus Transjakarta khusus perempuan pada rute 1.

1.6 Kerangka Pemikiran Teoritis

1.6.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan untuk mengetahui posisi penelitian dengan mengetahui kebaruan antara penelitian yang akan dilakukan oleh penulis dengan penelitian terdahulu sehingga tidak terjadinya plagiasi. Terdapat 20 referensi penelitian terdahulu yang memiliki korelasi dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis mengenai *public trust* dan layanan transportasi umum khususnya pada Transjakarta.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Rizkia Aliya (2022) yang berjudul “Analisis Pelayanan Inklusif pada Transjakarta Cares di Daerah Khusus Jakarta” memberikan pemahaman bahwa PT Transjakarta berkomitmen dalam membangun akses layanan transportasi yang inklusif. Persamaan dalam penelitian yang akan dilakukan adalah fokus kajian penelitian yang membahas pada pelayanan transportasi Transjakarta. Namun, memiliki perbedaan pada teori analisa yang

digunakan dimana penelitian terdahulu membahas pelayanan inklusif, sedangkan penelitian yang akan dilakukan berfokus kepada *public trust*. Penelitian terdahulu dilakukan dengan subjek pengguna disabilitas, sedangkan penelitian yang akan dilakukan memiliki subjek penelitian pengguna perempuan pada rute 1. Hasil penelitian menyatakan bahwa belum optimalnya layanan Transjakarta Cares dalam mewujudkan layanan transportasi yang inklusif karena belum memenuhi aspek pengakuan, aspek tanpa label, dan aspek kesetaraan.

Penelitian oleh Kurniasih (2024) yang mengkaji mengenai “Aktivitas Komunikasi Humas Dishub Provinsi DKI Jakarta dalam Membentuk Kepercayaan Masyarakat” memiliki metode dan fokus kajian yang sama dengan penelitian ini, yaitu menggunakan kualitatif dan mengkaji terkait membentuk *public trust*. Tetapi penelitian terdahulu ini menggunakan teori komunikasi organisasi dan *public relation* untuk melakukan analisis penelitian, sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan teori *public trust*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa berbagai komunikasi melalui media sosial, kampanye, dan publikasi lainnya merupakan salah satu cara dalam membangun kepercayaan publik, khususnya penanganan pelecehan seksual di lingkungan Transjakarta dan Hums Dishub DKI Jakarta juga melakukan kolaborasi dengan Dinas PPAP dalam merancang program Pos SAPA.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Fransisca (2023) penelitiannya yang membahas terkait “Analisis Dampak *Service Quality* terhadap *Customer Trust*, *Customer Satisfaction*, dan *Costumer Loyalty* Bus Transjakarta” memberikan sumbangsih pengetahuan bahwa kepercayaan pengguna Transjakarta dipengaruhi

oleh kepuasan pelanggan dalam menggunakan layanan Transjakarta. Jika penelitian terdahulu menggunakan metode kuantitatif, maka penelitian yang akan dilakukan menggunakan metode kualitatif. Selain itu, penelitian terdahulu berfokus kepada layanan bus Transjakarta secara umum, sedangkan penelitian yang akan dilakukan berfokus spesifik kepada layanan bus Transjakarta khusus perempuan pada rute 1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas Transjakarta masih belum optimal sehingga akan berdampak kepada kepuasan pengguna, kepercayaan pelanggan, dan loyalitas pelanggan.

Penelitian terdahulu mengenai “Analisis Keamanan dan Pemberdayaan Perempuan melalui Bus Transjakarta Pink” oleh Marshaniswa et al., (2024) memiliki persamaan metode dan objek kajian penelitian dengan penelitian yang akan dilakukan, yaitu metode kualitatif dan meneliti terkait bus Transjakarta pink atau khusus perempuan. Jika penelitian terdahulu memiliki fokus analisa terhadap keamanan dan pemberdayaan perempuan melalui bus Transjakarta pink, sedangkan penelitian yang akan dilakukan memiliki fokus analisa terhadap dimensi kepercayaan dengan objek kajian spesifik kepada bus pink pada rute 1. Hasil penelitian terdahulu menyatakan bahwa keberadaan bus Transjakarta pink memberikan rasa aman dan mendukung aksesibilitas kepada fasilitas di kota sehingga menunjang kemandirian perempuan di ruang publik.

Merujuk pada penelitian berjudul “Pelecehan Seksual di Transjakarta, Perlukah Penambahan Armada?” yang telah dilakukan oleh Andika Ramadhan (2023) yang dilakukan dengan pendekatan kualitatif korelasional, berbeda dengan penelitian yang akan dilakukan menggunakan metode kualitatif deskriptif. Dalam

hal ini, penelitian terdahulu mengangkat isu masalah yang sama, yaitu mengenai pelecehan seksual yang dapat terjadi karena minimnya jumlah armada. Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa penambahan armada perlu dilakukan untuk mencegah pelecehan seksual terjadi dan memberikan ruang bagi pengguna layanan.

Selanjutnya, penelitian Firmansyah et al., (2024) yang berjudul “Analisis Wacana Kritis Upaya Pemerintah Mengatasi Pelecehan Seksual terhadap Perempuan di Transportasi Publik” memiliki persamaan objek kajian penelitian, yaitu mengenai PT Transjakarta sebagai penyedia layanan. Tetapi penelitian terdahulu menggunakan metode penelitian analisis wacana kritis melalui berita detik.com. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelecehan seksual dapat ditangani dengan aksi aktif dari Kepala Divisi Sekretaris Perusahaan dan penyediaan bus khusus perempuan sebagai strategi preventif.

Dalam penelitian yang berjudul “Kebijakan Pemisahan Tempat Duduk Moda Transportasi Umum dalam Perspektif Gender (Studi Kasus Pengguna Bus Transjateng Jalur Purwokerto-Purbalingga)” oleh Hamidi et al., (2023) dilakukan dengan metode penelitian yang sama dengan yang akan dilakukan, yaitu kualitatif deskriptif. Selain itu, penelitian terdahulu memiliki persamaan urgensi untuk memberikan rasa aman dan perlindungan bagi perempuan dalam moda transportasi. Namun, memiliki perbedaan dari fokus kajian dimana penelitian terdahulu menekankan pada perspektif gender pada transportasi Transjateng, sedangkan penelitian yang akan dilakukan menekankan *public trust* pada transportasi Transjakarta. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa kebijakan pemisahan tempat duduk diterapkan melalui peraturan secara lisan sebagai upaya preventif

tindakan pelecehan seksual. Namun, kapasitas tempat duduk yang tidak proporsional memicu pelanggaran aturan penggunaan kursi oleh penumpang laki-laki.

Dalam penelitian terdahulu berjudul “*Public Trust* dalam Pembangunan Desa di Desa Lerep Kabupaten Semarang” oleh Sevina (2022) merujuk pada pendekatan metode penelitian yang sama dan teori yang sama, yaitu menggunakan metode kualitatif dan teori *public trust*. Penelitian terdahulu menggunakan teori *public trust* menurut Mohamad Thahir yang mencakup komitmen yang kuat, kebajikan, kejujuran, kompetensi, dan keadilan. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah terletak pada lokus.

Kemudian dalam penelitian dahulu “Persepsi Penumpang Perempuan terhadap Pelayanan Angkutan Umum di Kota Makassar” oleh Soehartono (2022) mempunyai pandangan yang selaras dengan penelitian yang akan dilakukan, yaitu mengenai persepsi dan kepercayaan perempuan sebagai penumpang transportasi umum. Perbedaan dalam penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah letak lokus dan teori yang digunakan. Penelitian terdahulu menggunakan teori persepsi menurut Stephen P. Robbins. Hasil penelitian ini memberikan pandangan bahwa layanan transportasi harus memperhatikan kebutuhan konsumen, bukan persepsi penyelenggara layanan.

Merujuk kepada penelitian terdahulu mengenai *public trust*, terdapat berbagai penelitian yang menggunakan teori *public trust* yang sama dari *Organization for Economic Co-operation and Development* (OECD) dalam bukunya yang berjudul “*Trust and Public Policy: How Better Governance Can*

Help Rebuild Public Trust” dan menggunakan metode yang sama, diantaranya 1) Strategi Membangun Kepercayaan Publik dalam Penanganan Covid-19 di Kota Surabaya (Irfani & Arif, 2022), 2) *Public Trust* Penanganan Stunting pada *Street Level Bureaucracy* (Riyadi et al., 2023). Kedua penelitian terdahulu ini memiliki persamaan dalam penggunaan teori dan metode penelitian, tetapi memiliki fokus penelitian yang berbeda dengan penelitian yang akan dilakukan dalam menganalisis *public trust*.

Berikutnya, teori *public trust* menurut OECD juga digunakan dalam penelitian terdahulu yang menggunakan metode kuantitatif, dengan judul “*Public Trust* pada Pemerintah Daerah dalam Penanganan Pandemi Covid-19” oleh Prasetyo & Kriswibowo (2022). Penelitian terdahulu memiliki perbedaan metode dan lokus yang berbeda dengan penelitian ini.

Selanjutnya, dalam penelitian terdahulu juga menggunakan teori Kim dalam Grimmelikhuijsen & Knies (2017) dalam menganalisis dimensi *public trust* yang mencakup *perceived competence*, *perceived benevolence*, dan *perceived integrity*, diantaranya, 1) Tingkat *Public Trust* terhadap Pemerintah Kota Depok dalam Konteks Implementasi Kebijakan Vaksinasi Covid-19 (Abimanyu, 2022), 2) Tingkat Kepercayaan Masyarakat terhadap PT Transjakarta dalam Penyelenggaraan Transportasi Selama Pandemi Covid-19 (Balkis, 2021), 3) Tingkat Kepercayaan Masyarakat DKI Jakarta terhadap Pemerintah dalam Penggunaan Aplikasi Pedulilindungi (Fitri, 2023), 4) Tingkat *Public Trust* terhadap Polda Metro Jaya dalam Pemberlakuan *Electronic Traffic Law Enforcement (ETLE)*

di DKI Jakarta (Pelawi, 2023). Penelitian terdahulu tersebut memiliki perbedaan dari lokus penelitian dan teori *public trust* menurut ahli yang berbeda.

Penelitian terdahulu selanjutnya oleh Sirajuddin & Atrianingsi (2020) yang berjudul “Kepercayaan Publik terhadap *E- Government*: Studi Penggunaan E-Mobile BPJS Kesehatan di Kota Makassar” memiliki persamaan metode yang akan digunakan dalam penelitian, yaitu metode kualitatif deskriptif. Penelitian ini juga menganalisis *public trust* dalam layanan publik yang dianalisis menurut teori Charter & Belanger yang diukur dengan dua dimensi, yaitu dimensi *trust of government and trust of the technology*.

Penelitian terdahulu juga dilakukan oleh Amiruddin et al., (2024) dalam penelitiannya berjudul “Sistem Pelayanan Publik dalam Meningkatkan *Public Trust* di Desa Kanjilo Kecamatan Barombong Kabupaten Gowa” memiliki persamaan dari metode dan dengan metode kualitatif. Namun, penelitian terdahulu menggunakan teori *public trust* menurut Stephen yang terdiri dari integritas, niat, kemampuan, dan hasil yang akan dicapai. Kemudian, penelitian terdahulu memiliki lokus yang berbeda dengan penelitian ini.

Dari berbagai referensi penelitian terdahulu, penelitian yang akan dilakukan memiliki persamaan dan perbedaan dengan penelitian terdahulu. Penelitian terdahulu memberikan pemahaman bahwa kajian mengenai layanan transportasi umum khususnya layanan Transjakarta telah banyak diteliti, baik dari metode kualitatif maupun kuantitatif. Disisi lain, kasus mengenai pelecehan seksual yang kerap terjadi pada layanan transportasi umum juga sudah dilakukan penelitian terdahulu yang meninjau bahwa pengalaman dapat membentuk persepsi dan

kepercayaan dalam penggunaan layanan transportasi. Selain itu, penelitian terdahulu mengenai *public trust* banyak dilakukan dengan pendekatan kualitatif maupun kuantitatif dalam mengkaji mengenai kepercayaan publik.

Penelitian yang akan dilakukan memiliki perbedaan dengan penelitian terdahulu yang terletak pada fokus pengkajian *public trust* yang berbasis kepada pengetahuan dan pengalaman pengguna layanan bus Transjakarta khusus perempuan pada rute 1. Kemudian, penelitian terdahulu belum ada yang membahas secara spesifik mengenai layanan bus khusus perempuan pada rute 1. Secara metodologis, penelitian ini juga menggunakan metode kualitatif deskriptif untuk menganalisa dan mendeskripsikan pengetahuan dan pengalaman pengguna layanan sehingga dapat menggali secara subjektif yang tidak bisa diukur hanya dengan angka. Oleh karena itu, penelitian ini tergolong dalam penelitian baru karena belum adanya penelitian yang mengkaji sejauh mana kepercayaan pengguna perempuan kepada layanan bus Transjakarta khusus perempuan pada rute 1 (Blok M – Kota).

1.6.2 Konsep Administrasi Publik

Perkembangan zaman telah meningkatkan tuntutan akan kebutuhan, tetapi sumber daya terbatas membuat pemenuhan kebutuhan semakin sulit. Kondisi ini mendorong manusia untuk merasa termotivasi untuk bekerja sama dalam rangka memenuhi kebutuhan mereka (Simon, 1999 dalam Pasolong, 2022:3). Menurut Dimock & Dimock (dalam Pasolong, 2022) bahwa administrasi secara etimologi terdiri dari dua kata, yaitu “*ad*” dan “*ministrate*” yang berarti melayani atau memenuhi. Dalam praktik administrasi, manusia menepati peranan penting sebagai subjek yang memberikan pelayanan maupun objek yang menerima layanan. Oleh

karena itu, Pasolong (2022) menekankan pentingnya kualitas SDM yang dapat bertindak secara rasional dan disusun melalui pengorganisasian secara objektif agar selaras dengan prinsip “*the right man on the right place*”. Selain itu, pengertian publik diartikan oleh George Frederickson (dalam Pasolong, 2022:8) sebagai individu yang berinteraksi dalam memenuhi kepentingan sehingga mendorong pemenuhan pelayanan birokrasi karena peran publik sebagai warga negara yang memiliki hak berpartisipasi dalam proses penyelenggaraan pemerintah.

Berdasarkan tinjauan terminology diatas, maka pengertian administrasi publik secara komprehensif dapat dipahami sebagai upaya kolektif antar berbagai individu maupun institusi dalam mengaktualisasikan fungsi-fungsi pemerintahan dalam menjamin pemenuhan kebutuhan publik secara optimal dan tepat sasaran (Pasolong, 2022:9). Sementara itu, Chandler dan Plano (dalam Indradi, 2016:105) mengemukakan bahwa administrasi publik adalah serangkaian pengorganisasian sumber daya dan aparatur negara dalam merancang, melaksanakan, serta mengelola kebijakan publik yang tujuannya untuk mengatur *public affair* dan menjalankan kewajiban yang telah dibebankan sehingga dapat memecahkan masalah publik.

Menurut Gerald Caiden (dalam Keban, 2014) memberikan pendapat bahwa *administration for public* sebagai kemajuan dari administrasi publik, yaitu pemerintah memiliki peran dalam mengembangkan penyediaan layanan (*service provider*) sehingga layanan yang disediakan lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Lebih dalam, McCurdy (dalam Keban, 2014) menyatakan bahwa konsep *public administration* dapat dipandang menjadi prosedur politis, yakni menjadi opsi

cara mengatur suatu negara serta bisa pula dicondongkan dalam konteks upaya dengan memperhatikan prinsip-prinsip guna menjalankan berbagai fungsi yang diatur dalam kewajiban negara. Hal ini menunjukkan bahwa sejatinya dunia *public administration* memang dinamis sukar dipisah dengan ranah politik. Dari berbagai literatur mengenai konsep administrasi publik bahwa definisi administrasi publik merupakan konsep yang kompleks sehingga dapat dilihat bahwa administrasi publik merupakan “*the work of government*” atau upaya kolektif dari aparatur negara dalam menyelenggarakan pelayanan publik (Barton&Chappel dalam Keban, 2014:6).

1.6.3 Ruang Lingkup Administrasi Publik

Administrasi publik sebagai suatu ilmu memiliki ruang lingkup yang begitu luas dan dinamis, hal ini selaras dengan perkembangan mengenai kebutuhan maupun dinamika masalah yang sedang terjadi di masyarakat sehingga cakupan dari *public administration* sangat kompleks dan dianggap sebagai “*system of management for complex public administration*” (L.F. Keller dalam Keban, 2014:8). Lebih lanjut Keban (Keban, 2014) menjelaskan bahwa lembaga yang hadir dalam suatu negara merupakan refleksi dari luasnya ruang lingkup *public administration*. Hal ini juga diperkuat oleh pernyataan Chandler dan Plano (dalam Keban, 2014:8) bahwa ruang lingkup administrasi publik akan bergerak dinamis seiring dengan kompleksitas permasalahan dalam kehidupan manusia. Lebih lanjut, Nicholas Henry (dalam Pasolong, 2022:22) menyatakan bahwa ruang lingkup administrasi publik terdiri atas organisasi yang berkaitan dengan perilaku birokrasi,

manajemen publik yang berkaitan juga dengan manajemen berkaitan sumber daya manusia, serta implementasi yang berkaitan dengan penerapan kebijakan publik.

Dengan demikian, Pasolong (2022:24) merangkum bahwa terdapat delapan ruang lingkup *public administration*, yaitu birokrasi, manajemen, kebijakan, kepemimpinan, administrasi aparatur, kinerja, pelayanan publik, dan perilaku administrasi publik. Sejalan dengan pandangan tersebut, Lewis dan Gilman (dalam Hayat, 2021:21) menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah manifestasi dari kepercayaan publik. Pertanggungjawaban terhadap aspek layanan merupakan bentuk pemenuhan integritas birokrasi demi menjunjung tinggi kepercayaan masyarakat sehingga dapat menjadi fondasi utama dalam mewujudkan *good governance*.

Disisi lain, Keban (2014:11) menjelaskan bahwa terdapat enam dimensi strategis dalam administrasi publik, diantaranya adalah dimensi kebijakan, dimensi struktur organisasi, dimensi manajemen, dimensi etika, dimensi lingkungan, dan dimensi akuntabilitas kinerja. Dalam hal ini, administasi publik juga bertanggung jawab dalam menjaga kepercayaan publik karena berkaitan dengan dimensi akuntabilitas kinerja. Apabila administrator tidak dapat mempertanggungjawabkan apa yang telah dijanjikan kepada publik maka pemerintah akan mengalami *distrust* (Keban, 2014:259). Lebih lanjut, Keban (2014:17) menjelaskan bahwa administrasi publik sebagai instrumen untuk membuktikan komitmen para elit birokrasi dan politisi dalam memenuhi janji pelayanan kepada publik.

1.6.4 Paradigma Administrasi Publik

Paradigma adalah suatu metode atau cara pandang yang mendasari pemahaman terhadap suatu topik atau isu, hal ini mencakup asumsi, nilai, dan keyakinan yang membentuk landasan darimana kita memahami dan menginterpretasikan informasi (Pasolong, 2022). Dalam administrasi publik, paradigma terkait dengan peran dan tantangan *public administration* dalam menghadapi suatu permasalahan yang memerlukan penyesuaian. Paradigma memiliki sifat yang dinamis dan kian bergeser menyesuaikan dengan keadaan dan sebab yang ada. Lahirnya paradigma baru menjadi menjadi kritik atau penyempurnaan terhadap paradigma sebelumnya (Keban, 2014).

Setiap paradigma atau tahap perkembangan ini menekankan aspek apa yang harus menjadi fokus dan pusat perhatian dalam studi administrasi publik. Dinamika dalam *public administration* yang semakin berkembang dan melakukan penyesuaian dengan perkembangan dan kebutuhan yang ada, melahirkan teori, tujuan, metodologi, serta nilai-nilai yang mendasarinya. Dalam proses pengembangan *public administration* para ahli telah sepakat bahwa terdapat beberapa jalur dalam mengembangkan ilmu ini. Nicholas Henry (dalam Keban, 2014:31) telah menyepakati enam paradigma dalam administrasi publik.

1) Paradigma pertama: Dikotomi Politik dan Administrasi (1900-1926)

Pada paradigma pertama ini belum ada pemisahan antara politik dan administrasi sehingga masih terjadinya dikotomi. Hadirnya paradigma ini dicetuskan oleh Woodrow Wilson dalam karyanya "*The Study of Administration*" pada tahun 1887 kemudian mengenalkan sebagai

paradigma administrasi publik klasik. Dalam hal ini perlunya pemisahan antara fungsi administrasi dengan fungsi politik yang dilakukan dengan analisa perbandingan antara organisasi politik dengan swasta. Gagasan mengenai pemisahan antara administrasi dan politik didukung oleh Frank J. Goodnow (dalam Keban, 2014) melalui bukunya, yakni "*Politics and Administration*" pada tahun 1900 yang menyatakan bahwa harus adanya pemisahan antara administrasi dengan politik guna melihat administrasi sebagai suatu yang bebas nilai.

2) Paradigma kedua: Prinsip-Prinsip Administrasi Publik (1927-1937)

Paradigma kedua ini dimulai ketika Willoughby menerbitkan karyanya "*Principles of Public Administration*" tahun 1927. Dalam paradigma kedua terdapat kemajuan administrasi sebagai ilmu pengetahuan. Dengan demikian, keahlian dalam administrasi publik dapat dijadikan landasan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam lingkungan pemerintahan karena terdapat prinsip ilmiah. Luther Gulick dan Lyndall Urwick mengajukan prinsip-prinsip administrasi yang dikenal dengan akronim POSDCORB (*Planning, Organizing, Directing, Coordinating, Reporting, Budgeting*), yang dianggap sebagai faktor-faktor sebuah organisasi dapat dijalankan dengan baik, sedangkan lokusnya dapat diterapkan dimana saja asalkan prinsip tersebut diterapkan.

3) Paradigma ketiga: Administrasi Publik sebagai Ilmu Politik (1950-1970)

Paradigma ini menekankan bahwa teori administrasi publik merupakan bagian dari teori politik yang memiliki persamaan locus pada *government*

bureaucracy. Hebert Simon (dalam Keban, 2014:33) menyatakan bahwa prinsip administrasi publik mengalami ketidakonsistenan dan dianggap tidak dapat berlaku secara universal. Dari pandangan ini membuat bahwa ilmu administrasi publik tidak bersifat bebas nilai karena selalu dipengaruhi oleh nilai-nilai tertentu. Pandangan ini membuat fokus administrasi publik tidak memiliki kekuatan dan mengalami krisis identitas karena ilmu politik lebih mendominasi dalam disiplin ilmu administrasi publik.

4) Paradigma keempat: Administrasi Publik sebagai Ilmu Administrasi (1956-1970)

Pada pandangan ini mulai mengkonsolidasikan pandangan manajemen administrasi publik sehingga bukan lagi tentang ilmu politik. Dalam paradigma ini, ilmu administrasi publik memiliki berbagai fokus seperti organisasi, analisa manajemen, analisis sistem, dan lainnya. Namun, dua disiplin ilmu tersebut mengontrol administrasi publik sehingga lokusnya menjadi tidak jelas. Perkembangan ini membuat pandangan menjadi dua fokus antara ilmu administrasi murni yang didorong oleh psikologis sosial, serta orientasi pada kebijakan publik.

5) Paradigma kelima: Administrasi Publik sebagai Administrasi Publik (1970)

Paradigma ini dikembangkan sebagai masa kemandirian ilmu karena posisi administrasi publik sehingga memantik tokoh-tokoh administrasi publik berupaya mencari cara untuk menjadikan administrasi sebagai suatu kajian ilmu. Paradigma ini memiliki fokus kepada teori organisasi, teori

manajemen, dan kebijakan publik, dengan lokus yang tetap pada urusan publik.

6) Paradigma keenam: *Governance* (1990-sekarang)

Dalam perkembangan yang baru, muncul paradigma *Governance* dimana paradigma ini bersifat reformatif yang digagas oleh Osborne (dalam Keban, 2014). *Governance* didefinisikan sebagai suatu pelaksanaan kekuasaan para pemimpin dalam rangka mewujudkan kesejahteraan warga negaranya sehingga dalam prosesnya juga melibatkan masyarakat luas. Pemerintah tidak lagi bekerja sendiri, melainkan melibatkan sektor swasta dan masyarakat. Inti dari tata kelola dalam paradigma ini adanya kolaborasi dan kemitraan dalam melaksanakan fungsi pemerintahan. Maka dari itu, keberhasilannya diukur dari sinergi antar aktor dalam mengelola sumber daya publik.

Dalam penelitian ini, berlandaskan kepada paradigma keenam, yaitu paradigma *governance* atau tata kelola pemerintahan yang baru karena menekankan pentingnya kolaborasi, transparansi, dan akuntabilitas publik dalam penyelenggaraan fungsi pemerintahan, termasuk dalam pelayanan transportasi publik. Transparansi dan akuntabilitas menjadi dasar yang penting untuk memastikan bahwa layanan bus Transjakarta khusus perempuan pada rute 1 dapat diakses, dipahami, dan dinilai oleh masyarakat sehingga dapat membentuk persepsi publik terhadap kualitas kinerja PT Transjakarta sebagai penyedia layanan publik di bidang transportasi umum. Maka dari itu, penting untuk mengkaji seberapa dalam kepercayaan (*trust*) dalam suatu layanan guna terciptanya partisipasi aktif.

Tanpa adanya kepercayaan publik, pelaksanaan pelayanan publik dalam mewujudkan kesejahteraan dan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik menjadi sulit direalisasikan. Dalam ruang lingkup administrasi publik, *public trust* dalam layanan bus Transjakarta khusus perempuan pada rute 1 tidak muncul secara spontan, melainkan diwujudkan melalui penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas, konsisten, dan responsif. Hal ini merupakan bentuk nyata dari pemenuhan harapan masyarakat akan keamanan dan kenyamanan yang dijanjikan oleh PT Transjakarta.

1.6.5 Manajemen Publik

Stoner & Wankel (dalam Pasolong, 2022) mengemukakan bahwa manajemen merupakan suatu rangkaian aktivitas mulai dari merencanakan, pengorganisasian, pendayagunaan seluruh potensi organisasi demi mewujudkan tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Menurut Pasolong (2022), manajemen publik merupakan bagian dari manajemen pemerintahan, sedangkan menurut Overman (dalam Keban, 2014:92) menjelaskan bahwa manajemen publik merupakan interdisiplin yang memadukan fungsi-fungsi manajer seperti perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan yang bertujuan untuk mengelola potensi finansial, manusia, fisik, dan ketersediaan informasi. Lebih lanjut, Shafritz (dalam Keban, 2014:93) mengemukakan bahwa manajemen publik merupakan serangkaian proses yang melibatkan berbagai aktor melalui fungsi perencanaan untuk menjalankan kebijakan publik sesuai perintah dan tujuannya. Berbagai perkembangan paradigma dalam manajemen publik yang dijelaskan oleh Muhammad Fadel (2024:37), sebagai berikut:

1. *Old Public Administration (OPA)*, merupakan paradigma yang menekankan bahwa terdapat perbedaan antara politik dengan administrasi. Woodrow Wilson (1887) menyuarakan bahwa harus ada pemisahan “*who should make law and what the law should be*”. Dalam paradigma OPA nilai yang menjadi dasar adalah rasionalitas dan efisiensi. Paradigma ini mendapatkan kritik karena tidak ada responsivitas sebagai nilai sehingga administrasi publik dianggap lamban, tidak peka terhadap kebutuhan masyarakat, dan hanya berfokus kepada prosedur dan proses dibandingkan dengan hasil.
2. *New Public Management (NPM)*, paradigma ini menerapkan praktik sektor bisnis ke dalam sektor publik dengan memahami masyarakat sebagai *customer*. Paradigma ini memfokuskan kepada *output* dan *outcome* daripada proses dan struktur dengan menerapkan mekanisme pasar dalam memberikan layanan sehingga mendorong pilihan yang lebih besar. Lebih dalam Drechster (dalam Muhammad 2024:41) menyatakan bahwa NPM menyebabkan masyarakat tidak dilibatkan jauh untuk berpartisipasi karena perannya yang semata menjadi konsumen. Seharusnya kepentingan publik dan berorientasi lebih penting dibandingkan mengendalikan dan mementingkan produktivitas.
3. *New Public Service (NPS)*, paradigma ini hadir karena kritik dari paradigma NPM bahwa *serve citizen not customer*, artinya pelaksanaan pelayanan tidak hanya berorientasi kepada hasil melainkan hubungan antara pemerintah dan masyarakat berlandaskan kepercayaan dan kolaborasi antar sektor. Paradigma ini memahami bahwa kepentingan publik menjadi komitmen

utama pelaksana pelayanan publik dengan memerhatikan peraturan perundang-undangan. Dalam Menyusun kerangka kerjanya, lembaga publik diharapkan dapat berkolaborasi untuk mencapai tujuan kolektif. Keban menjelaskan bahwa penting bagi para administrator untuk melibatkan masyarakat dalam proses membangun *trust*. *J.V Denhardt* (dalam Pasolong, 2022:43) menjelaskan bahwa kepentingan publik akan menjadi hal yang diutamakan apabila aparatur negara memiliki komitmen untuk berkontribusi. Sejalan dengan hal tersebut, Keban (2014:253) menyampaikan bahwa pemimpin birokrasi dan aparatur negara perlu membangun dan memelihara *trust* karena berkaitan dengan hasil nyata dari apa yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat.

1.6.6 Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan segala sesuatu yang dilakukan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan (Kamaruddin et al., 2019:21). Lebih dalam, Hayat (2021:22) menerangkan bahwa pelayanan publik adalah menyelenggarakan layanan untuk publik atau masyarakat secara profesional baik layanan barang, jasa, maupun administratif guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam hal ini dapat dipahami bahwa birokrasi pemerintah memiliki kewajiban untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dengan cara mmeberikan pelayanan yang berkualitas dengan cara professional. Penyelenggaraan pelayanan publik dituntut untuk bersikap efektif, transparan, terbuka, efisien, tepat waktu, responsif, sederhana, dan adaptif terhadap dinamika kebutuhan masyarakat (Sawir, 2020).

Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia diatur dalam regulasi UU 25 Tahun 2009 yang mengatur konsep pelayanan publik harus memenuhi standar pelayanan. Pelayanan publik bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai subjek pelayanan. Dalam kaitan ini, standar dan maklumat pelayanan menjadi instrument dalam memberikan kepastian dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mampu menumbuhkan kepercayaan masyarakat (*public trust*) (Hayat, 2021:84). Hal ini sejalan dengan amanat UU 25 Tahun 2009 pada bagian menimbang pada butir (b) bahwa membangun kepercayaan merupakan tanggung jawab institusi pemerintah yang tidak dapat dipisahkan dari upaya pemenuhan harapan publik. Hal ini mengandung makna bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik juga harus selaras dengan dinamika tuntutan warga negara dan *public trust* merupakan indikator utama keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi dapat dikatakan efektif apabila masyarakat sebagai penerima layanan mendapatkan kemudahan dalam menjalankan prosedur layanan. Dalam hal ini, pemerintahan sebagai penyedia layanan dikatakan efektif jika dinilai dari seberapa mampu birokrasi pemerintah dalam memenuhi dasar pelayanan bagi masyarakat sebagai penerima layanan (Nurchotimah, 2021).

Selain itu, dalam melakukan pelayanan diperlukannya juga asas pelayanan publik yang sesuai dengan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 mengenai transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan antara hak dengan kewajiban bagi pemberi dan penerima layanan. Menurut Riant Nugroho

(dalam Hayat, 2021:40) bahwa penilaian masyarakat dihasilkan dari seberapa berhasil pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar yang telah ditentukan.

Salah satu aspek fundamental dari pelayanan publik menurut Hayat (2021:177) adalah keandalan dimana pelayanan publik dirancang berdasarkan pada kebutuhan masyarakat sehingga dapat menciptakan kepercayaan publik terhadap instansi pemerintah. Terbangunnya rasa kepercayaan publik juga mendorong masyarakat juga dapat memberikan *feedback* kepada penyedia layanan guna meningkatkan kualitas layanan (Hayat, 2021:117).

1.6.7 Public Trust

Haning (2023) mendefinisikan kepercayaan publik sebagai bentuk keseriusan masyarakat dalam mendukung seluruh kebijakan yang dilakukan oleh pemerintah untuk melaksanakan sesuai dengan harapan dan kepentingan publik. Menurut Dwiyanto (2011:354) bahwa dalam berbagai literatur penelitian menyebutkan istilah *public trust* berbeda-beda seperti *confidence*, *reliability*, *trustworthiness*. Lebih lanjut, Dwiyanto (2011) menjelaskan bahwa kepercayaan publik merupakan dasar hubungan antara masyarakat dengan instansi pemerintah yang diberi wewenang oleh rakyat untuk menjalankan sistem pemerintahan. Kepercayaan masyarakat terbentuk melalui pengalaman pengguna dalam menggunakan layanan yang akan membentuk pengetahuan sebagai dasar dalam menilai suatu layanan (Dwiyanto, 2011:363).

Menurut Camoes & Mendes (2019:1), konsep *trust* dipandang sebagai segala sesuatu yang dilakukan oleh pegawai negeri sipil yang berkaitan dengan integritas dan kejujuran aparatur sipil dalam mengelola hubungan pemerintah

dengan masyarakat yang didasarkan oleh tingkat pendidikan, gender, serta usia. Lebih lanjut, Dharmmesta (dalam Khairudin et al., 2022) memahami bahwa kepercayaan sebagai bentuk kerelaan (*willingness*) seseorang untuk menggantungkan nasibnya kepada pihak lain dalam suatu pola interaksi yang didasarkan oleh keyakinan kuat terhadap integritas atau kemampuan pihak tersebut. Dalam hal ini, Keele (dalam Camões et al., 2019:4) menekankan bahwa warga negara yang pasif dan tidak memiliki kepedulian terhadap pemerintah maka cenderung memandang instansi pemerintah sebagai konteks yang negatif. Hal ini juga selaras dengan konsep kepercayaan publik menurut Blind (dalam Dwiyanto, 2011:365) yang menyebutkan kepercayaan dapat dibedakan menjadi dua jenis, yaitu *political trust and social trust*, yaitu :

1. Kepercayaan politik, yaitu kepercayaan yang dibentuk oleh masyarakat yang menyerahkan nasibnya kepada lembaga pemerintah, pemimpin yang membuat dan menjalankan kebijakan. *Trust* masyarakat tinggi apabila pejabat pemerintah atau institusi dapat memenuhi janjinya dan menjalankan pemerintahan secara efisien, adil, dan transparan, serta mengutamakan kepentingan publik. Dalam hal ini, masyarakat menganggap bahwa instansi atau pejabat publik akan selalu menjalankan kebijakan yang dapat melindungi kepentingan publik. Indikator dalam mengukur *political trust* adalah suasana kebatinan masyarakat yang ditunjukkan dengan perasaan puas, nyaman, dan mendukung seluruh kebijakan yang diterapkan pemerintah.

2. Kepercayaan sosial, yaitu kepercayaan yang dibentuk oleh lingkungan dan masyarakat sekitarnya. Kepercayaan akan tumbuh ketika masyarakat ikut dilibatkan dalam setiap kebijakan publik sehingga dapat menimbulkan kedekatan secara emosional antara masyarakat dengan pemerintah.

Pandangan Blind (dalam Dwiyanto, 2011:367) mengenai kepercayaan publik terbagi ke dalam dua ranah, yaitu kepercayaan terhadap organisasi publik dan kepercayaan terhadap individu/pejabat publik yang menjalankan organisasi tersebut. Lebih lanjut, Sztompka & Blind (dalam Sevina, 2022:39) membagi konsep *trust* menjadi dua, yaitu aspek *civic culture* dan *political culture* yang menekankan bahwa interaksi antara pemerintah dan masyarakat harus bersifat timbal balik atau dua arah, bukan hanya hubungan hierarkis. Dalam hal ini, masyarakat dituntut memiliki pemahaman mendalam mengenai hak, kewajiban, serta perannya sebagai warga negara. Hal ini bertujuan agar masyarakat juga dapat menjadi pengawas aktif yang mendorong terciptanya pelayanan publik yang prima, sehingga masyarakat juga terdorong untuk bersikap partisipatif atau terciptanya *responsible citizen* (Sevina, 2022).

Pereira et al., (2016:245) mengemukakan bahwa media seperti televisi berperan penting dalam mendorong partisipasi publik karena meningkatkan kesadaran melalui penyebaran informasi sehingga masyarakat dapat bebas mengkritisi dan menanggapi dari informasi yang tersedia. Namun, tantangan utama dalam penyebaran informasi adalah memastikan agar pesan yang tersampaikan secara luas dan memiliki makna yang konsisten dengan tujuan awalnya. Oleh karena itu, diperlukannya pengawasan yang ketat guna menghindari kesalahan penafsiran

informasi (Pereira et al., 2016:265). Dalam hal ini dapat dipahami bahwa kepercayaan yang positif akan muncul apabila masyarakat memiliki pemahaman informasi yang positif.

Public trust berkaitan dengan keyakinan masyarakat terhadap pejabat publik dalam membuat keputusan yang konsisten sehingga berkaitan dengan kompetensi yang dimiliki pejabat dan sikap dapat dipercaya (Grimmelikhuijsen & Knies, 2017). Terdapat tiga dimensi menurut Grimmelikhuijsen dan Knies (2017:8) dalam mengkaji mengenai *public trust*, yaitu :

1. Dimensi *perceived competence*

Dimensi ini digunakan untuk menilai sejauh mana masyarakat menilai instansi pemerintah memiliki kemampuan dan sumber daya yang diperlukan dalam menjalankan perannya secara professional. Kompetensi merupakan pengetahuan dan keahlian yang dibutuhkan dalam menjalankan tugas dan peran serta menyebarkan informasi yang valid. Kemampuan menjadi hal yang penting dalam membangun *trust*. Jika instansi pemerintah dan pejabat publik dapat menjalankan tanggung jawabnya dalam melayani masyarakat dengan kinerja yang optimal, maka akan meningkatkan *public trust* masyarakat, hal ini tentunya harus didasarkan oleh komitmen yang kuat.

2. Dimensi *perceived benevolence*

Dalam dimensi ini, masyarakat memandang kepedulian instansi pemerintah dan pejabat publik dalam melakukan pelayanan dan memberikan kinerja dengan sesuai dengan kebutuhan publik guna terciptanya *welfare*. Dalam hal ini, instansi dan pejabat pemerintah dalam melakukan tindakan harus

memiliki kepekaan terhadap kepentingan publik sebagai bentuk kepedulian karena masyarakat menyerahkan segala nasibnya kepada pemerintah sebagai bentuk kepercayaan.

3. Dimensi *perceived integrity*

Dimensi ini menekankan bahwa setiap instansi pemerintah dan pejabat publik memiliki komitmen yang konsisten, jujur, berpegang teguh dalam menepati janji, dan memberikan informasi yang valid secara luas. Maka dari itu, setiap instansi pemerintah perlu menjunjung transparansi dan keadilan dalam bertindak.

Menurut Walker & Hills (dalam Pelawi, 2023:30) mengemukakan bahwa ada beberapa dimensi yang digunakan dalam menganalisa *public trust*, yaitu:

1. Kompetensi, yaitu kemampuan pemerintah dalam menjalankan tugas dan fungsinya dalam melakukan pelayanan.
2. Kredibilitas, yaitu keyakinan pada pemerintah sebagai pihak yang terpercaya dalam melakukan tugas dan tidak melakukan penyimpangan terhadap informasi yang disebarkan ke publik.
3. Keandalan, yaitu pemerintah sebagai pihak yang dapat diandalkan dalam melaksanakan kepentingan publik guna mewujudkan kebaikan bersama.
4. Integritas, yaitu berpegang teguh kepada komitmen yang dijanjikan dan mengutamakan kepentingan bersama.
5. Kepedulian, yaitu menjalankan pemerintahan dengan mendukung dan peka terhadap kebutuhan masyarakat sehingga instansi dan pejabat publik

berperan sebagai pendengar aspirasi yang berkaitan dengan kepentingan bersama.

6. Keadilan, yaitu tidak adanya diskriminasi dan menerapkan keadilan secara konsisten kepada masyarakat.
7. Keterbukaan, yaitu ketersediaan dan keterjangkauan informasi yang akurat dan relevan bagi publik.

Pendapat lain mengenai dimensi dalam mengkaji mengenai kepercayaan publik juga dilakukan oleh Peter et al., (1997:10) bahwa kepercayaan publik yang kredibel dapat dianalisa dalam tiga aspek:

1. Pengetahuan dan keahlian (*knowledge and expertise*), yaitu kemampuan dan kecakapan instansi pemerintah dan pejabat publik dalam menjaga tugas yang diamanatkan.
2. Keterbukaan dan kejujuran (*openness and honesty*), yaitu sikap jujur dan apa adanya instansi pemerintah dalam menyampaikan informasi secara akurat.
3. Perhatian dan kepedulian (*concern and care*), yaitu penyediaan layanan yang didasarkan oleh keinginan tulus untuk melindungi kepentingan warga.

Berbagai para ahli memiliki tolok ukur yang berbeda-beda dalam mengkaji mengenai *public trust*. Berdasarkan tinjauan dari berbagai studi, Kim (dalam Dwiyanto, 2011) telah mengkaji lebih dari tiga puluh dimensi dalam menganalisis kepercayaan publik dan menyimpulkan lima dimensi yang penting untuk digunakan untuk menganalisa *public trust*, yaitu:

1. Komitmen yang kredibel

Komitmen yang kredibel merupakan segala tindakan pemerintah dalam rangka pemenuhan janji kepada masyarakat melalui tindakan nyata yang dilakukan secara konsisten dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya. Dalam hal ini, pemerintah dianggap memiliki komitmen apabila bertindak dengan berorientasi kepada *encapsulated interest*, yaitu apabila kepentingan masyarakat dapat dipertimbangkan dalam setiap pengambilan keputusan sehingga menciptakan kebaikan bersama (*common good*). Selain itu, konsistensi pemerintah dinilai oleh masyarakat apabila pemerintah dapat bertindak konsisten dalam menghadapi masalah dan memberikan pelayanan secara berkelanjutan sebagai wujud nyata *encapsulated interest* pemerintah kepada kepentingan warga. Kepercayaan publik akan terbentuk apabila institusi pemerintah dan pejabat publik dapat menunjukkan kredibilitas dalam melaksanakan tanggung jawabnya melalui tindakan yang selaras dengan kepentingan warga.

2. Ketulusan

Ketulusan memiliki makna bahwa segala tindakan yang dilakukan oleh instansi dan pejabat publik menunjukkan kepedulian yang tercerminkan melalui pelayanan publik yang dapat menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Dalam hal ini, ketulusan juga dapat dinilai oleh masyarakat dari kesediaan aparatur dalam membantu masyarakat dan berusaha memahami kepentingan publik sehingga dapat menyelesaikan permasalahan publik. Penggunaan wewenang oleh pemerintah digunakan sepenuhnya untuk

memberikan perlindungan dan pelayanan sebagai bentuk pengabdian dan tanggung jawab terhadap amanah yang diberikan masyarakat.

3. Kejujuran

Kejujuran adalah integritas yang harus dibentuk oleh pejabat publik dalam menjalankan wewenang yang diamanahkan oleh masyarakat. Kejujuran memiliki makna bahwa pegawai maupun instansi pemerintah tidak berbohong atau berbuat curang yang tercermin dalam setiap tindakan secara langsung maupun dari berita di media massa. Kepercayaan publik akan menurun apabila para pejabat publik memanfaatkan otoritasnya untuk memengaruhi pilihan warga yang merugikan nasib mereka. Persepsi masyarakat terhadap kejujuran dipengaruhi oleh pengetahuan yang mereka dapatkan dari sikap/tindakan yang dilakukan oleh penyedia layanan dalam melakukan interaksi dengan masyarakat.

4. Kompetensi

Kepercayaan publik terhadap kompetensi dinilai dari kapasitas dan kapabilitas yang dimiliki oleh instansi pemerintah dan aparatur negara dalam menjalankan tugas dan wewenangnya. Penilaian masyarakat terkait kompetensi bersifat subjektif karena berkaitan dengan pengalaman dan ekspektasi/harapan yang dimiliki oleh setiap individu terhadap kinerja pelayanan yang dilakukan oleh instansi atau petugas aparatur negara.

5. Keadilan

Kepercayaan publik dalam dimensi keadilan dinilai oleh masyarakat apabila layanan dapat dijangkau oleh seluruh masyarakat dan tidak adanya

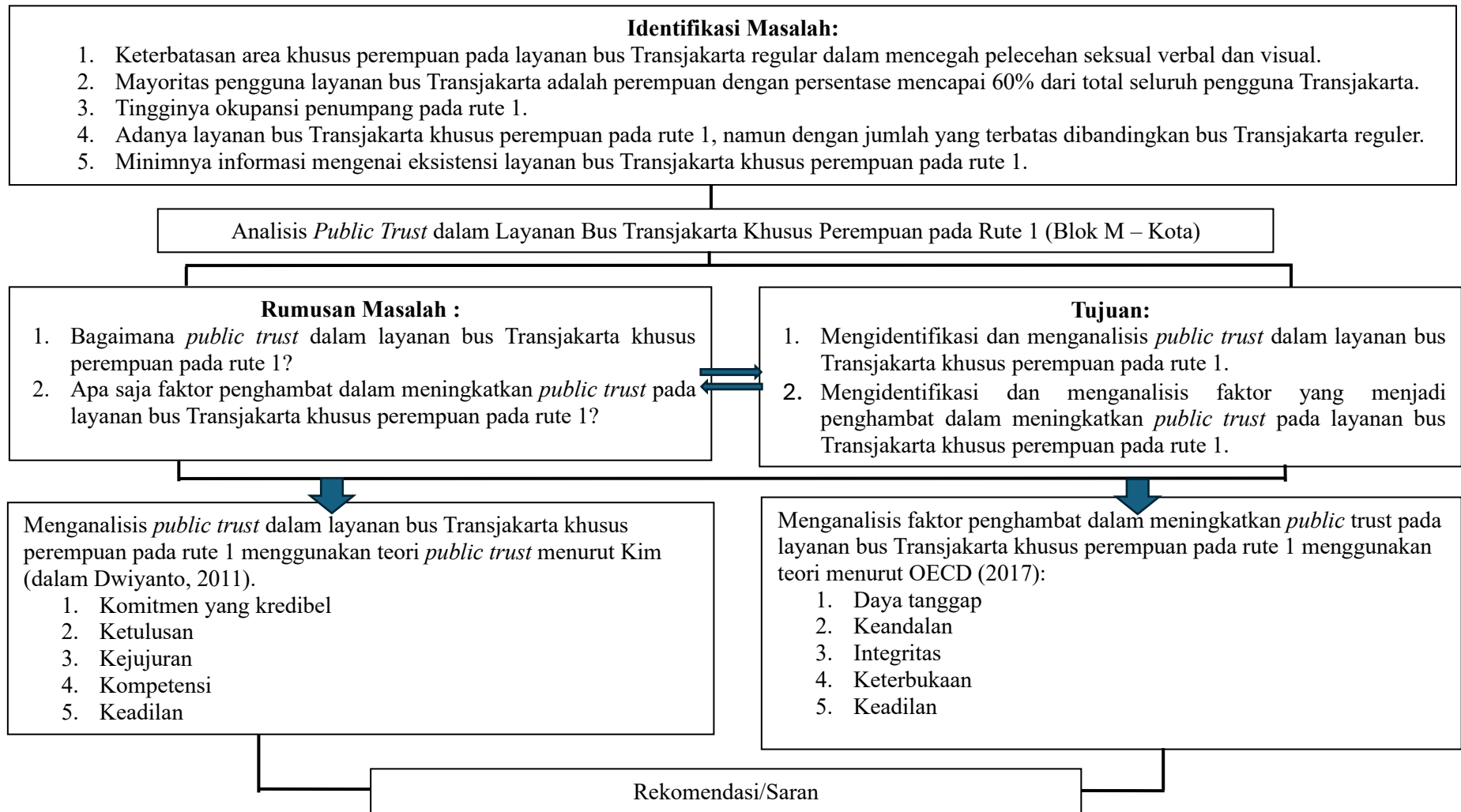
diskriminatif dalam memberikan pelayanan. Keadilan berkaitan dengan memastikan setiap layanan yang diberikan dapat dilaksanakan secara rasional dan proposional.

Kajian mendalam mengenai kepercayaan publik juga dilakukan oleh *Organization for Economic Co-operation and Development* (OECD, 2017:24) dalam buku yang berjudul “*Trust and Public Policy: How Better Governance Can Help Rebuild Public Trust*” yang menjelaskan bahwa *trust* terbentuk dari persepsi masyarakat yang dapat bersifat positif maupun negatif tergantung kepada seberapa besar harapan masyarakat dapat dipenuhi oleh pemerintah. Dalam hal ini, OECD (2017:22) menjelaskan bahwa terdapat lima dimensi yang dapat mengidentifikasi faktor pendorong ataupun penghambat dalam meningkatkan *public trust*, diantaranya:

1. Daya tanggap adalah kemampuan untuk mendengarkan masyarakat dan memberikan umpan balik sebagai respon terhadap masukan masyarakat sehingga dapat menyediakan layanan sesuai dengan harapan masyarakat.
2. Keandalan adalah kemampuan pemerintah untuk menyediakan layanan yang responsif terhadap perubahan di lingkungan dengan bertindak secara konsisten dan dapat diprediksi sehingga meminimalisir ketidakpastian dan risiko yang dihadapi oleh masyarakat.
3. Integritas adalah standar perilaku yang tercermin melalui keselarasan antara ucapan dan tindakan penyedia layanan sehingga memperkuat kredibilitas instansi publik.

4. Keterbukaan adalah penyediaan informasi secara luas dan transparan sehingga masyarakat dapat mengetahui dan memahami apa yang dilakukan oleh pemerintah, serta mendorong hubungan timbal balik antara pemerintah dengan masyarakat.
5. Keadilan adalah masyarakat menilai bahwa pemerintah dapat menjamin bahwa layanan dapat dijangkau oleh seluruh masyarakat tanpa ada unsur diskriminasi.

1.7 Kerangka Berpikir Penelitian



1.8 Operasionalisasi Konsep

1.8.1 *Public trust* dalam Layanan Bus Transjakarta Khusus Perempuan Pada Rute 1

Public trust dalam layanan bus Transjakarta khusus perempuan pada rute 1 adalah kesediaan pengguna perempuan untuk menggunakan layanan karena diyakini dapat memberikan rasa aman, nyaman, serta sesuai dengan kebutuhan perempuan. Dalam menganalisis *public trust* dalam layanan bus Transjakarta khusus perempuan, dimensi yang diamati sebagai berikut:

1. Komitmen yang kredibel

Penilaian pengguna perempuan terhadap pemenuhan janji PT Transjakarta dalam menyediakan layanan bus Transjakarta khusus perempuan yang aman dan nyaman serta konsisten dalam menyediakan layanan bus Transjakarta khusus perempuan pada rute 1 yang berkelanjutan.

2. Ketulusan

Penilaian pengguna perempuan terhadap kesesuaian layanan bus Transjakarta khusus perempuan pada rute 1 dengan kebutuhan keamanan dan kenyamanan pengguna, serta sikap aktif petugas lapangan dengan pengguna perempuan dalam membantu mengakses layanan bus Transjakarta khusus perempuan pada rute 1.

3. Kejujuran

Penilaian pengguna perempuan terhadap kesesuaian dan kejelasan informasi layanan bus Transjakarta khusus perempuan pada rute 1 yang disampaikan oleh petugas pramusapa dengan kondisi lapangan yang terjadi.

4. Kompetensi

Penilaian pengguna perempuan terhadap kapasitas dan kapabilitas PT Transjakarta dalam mengelola dan menyediakan layanan bus Transjakarta khusus perempuan pada rute 1 secara aman dan nyaman yang dinilai berdasarkan pengalaman dan pengetahuan penggunaan layanan.

5. Keadilan

Penilaian pengguna perempuan terhadap kemudahan akses dalam menggunakan layanan bus Transjakarta khusus perempuan pada rute 1 tanpa diskriminasi, serta keterjangkauan layanan pada seluruh jam operasional.

1.8.2 Faktor Penghambat dalam Meningkatkan *Public Trust* dalam Layanan Bus Transjakarta Pada Rute 1

Faktor penghambat adalah faktor yang dapat menghalangi dalam meningkatkan *public trust* pada layanan bus Transjakarta khusus perempuan pada rute 1. Faktor yang dapat menjadi penghambat antara lain sebagai berikut:

1. Daya tanggap

Penilaian pengguna perempuan terhadap interaksi secara dua arah antara PT Transjakarta dengan pengguna perempuan dalam merespon dan memberikan umpan balik secara cepat, tepat, dan jelas.

2. Keandalan

Penilaian pengguna perempuan terhadap kemampuan PT Transjakarta dalam menyediakan layanan bus Transjakarta khusus perempuan pada rute

1 secara konsisten, dapat diprediksi, serta mampu menyesuaikan dengan kebutuhan penumpang perempuan.

3. Integritas

Penilaian pengguna perempuan terhadap kesesuaian antara informasi atau janji layanan yang disampaikan dengan pengalaman pengguna perempuan dalam menggunakan layanan bus Transjakarta khusus perempuan pada rute 1.

4. Keterbukaan

Penilaian pengguna perempuan terhadap aksesibilitas informasi layanan bus Transjakarta khusus perempuan pada rute 1 baik melalui media digital maupun interaksi dengan petugas lapangan.

5. Keadilan

Penilaian pengguna perempuan terhadap kemudahan akses dalam penggunaan layanan bus Transjakarta khusus perempuan pada rute 1 tanpa diskriminasi.

Tabel 1. 5
Tabel Operasionalisasi Konsep

Fenomena Penelitian	Subfenomena Penelitian	Gejala yang diamati
<i>Public trust</i> dalam layanan bus Transjakarta khusus perempuan rute 1	Komitmen yang kredibel	1. Memenuhi janji untuk memberikan rasa aman dan nyaman dalam menggunakan layanan bus Transjakarta khusus perempuan pada rute 1. 2. Konsisten dalam menyediakan layanan bus Transjakarta khusus perempuan pada rute 1 dari waktu ke waktu.

Fenomena Penelitian	Subfenomena Penelitian	Gejala yang diamati
	Ketulusan	1. Kesesuaian fasilitas dan desain layanan dengan kebutuhan perempuan dalam layanan bus Transjakarta khusus perempuan rute 1. 2. Sikap aktif petugas dalam melayani pengguna bus Transjakarta khusus perempuan rute 1.
	Kejujuran	1. Sikap dan perilaku petugas PT Transjakarta dalam berinteraksi dan memberikan informasi operasional layanan bus Transjakarta khusus perempuan rute 1.
	Kompetensi	1. Ketersediaan layanan bus Transjakarta khusus perempuan pada rute 1. 2. Kemampuan petugas lapangan (pramusapa) dalam mendukung keamanan dan kenyamanan bagi pengguna perempuan. 3. Pengalaman pengguna dalam mengakses layanan bus Transjakarta khusus perempuan rute 1.
	Keadilan	1. Bus Transjakarta khusus perempuan rute 1 memiliki kesanggupan dalam melayani seluruh pengguna perempuan tanpa diskriminasi. 2. Keterjangkauan armada di seluruh jam operasional.
Faktor penghambat dalam meningkatkan <i>public trust</i>	Daya Tanggap	1. Kemampuan petugas dalam merespon dan memberikan umpan balik terhadap aduan dari pengguna.

Fenomena Penelitian	Subfenomena Penelitian	Gejala yang diamati
pada layanan bus Transjakarta khusus perempuan rute 1	Keandalan	1. Ketersediaan layanan bus Transjakarta khusus perempuan yang dapat diprediksi oleh pengguna 2. Mampu beradaptasi atau mengantisipasi kebutuhan pengguna perempuan.
	Integritas	1. Keselarasan antara tujuan dan realisasi adanya layanan bus perempuan di rute 1.
	Keterbukaan	1. Adanya informasi jadwal operasional, jumlah armada, dan waktu tiba mengenai layanan bus Transjakarta khusus perempuan rute 1. 2. Keterjangkauan informasi baik secara digital maupun melalui petugas lapangan.
	Keadilan	1. Bus Transjakarta khusus perempuan rute 1 menyediakan akses bagi seluruh pengguna termasuk lansia, ibu hamil, dan disabilitas.

1.9 Fenomena Penelitian

Keamanan dan kenyamanan dalam menggunakan transportasi publik menjadi hak bagi seluruh pengguna, terutama bagi perempuan yang rentan mengalami kejahatan di ruang publik. Di Provinsi Daerah Khusus Jakarta, mayoritas pengguna layanan bus Transjakarta adalah perempuan dengan presentase mencapai 60%. Namun, tingginya angka pengguna perempuan ini belum diimbangi dengan jaminan keamanan yang maksimal, mengingat ketersediaan area khusus perempuan

pada bus reguler masih sangat terbatas dalam mencegah terjadinya pelecehan seksual, baik secara verbal maupun visual. Kekhawatiran ini semakin nyata terjadi di rute 1 (Blok M-Kota) sebagai rute dengan jumlah penumpang paling tinggi dibandingkan rute lainnya sehingga berimplikasi kepada kerentanan risiko terganggunya keamanan dan kenyamanan dalam menggunakan bus Transjakarta.

Sebagai penyedia layanan, PT Transjakarta meluncurkan layanan bus khusus perempuan (bus pink) pada rute 1 sebagai bentuk respon sekaligus komitmen nyata dalam menjamin rasa aman dan nyaman bagi pengguna perempuan. Dalam hal ini, pengalaman dan pengetahuan pengguna perempuan dalam menggunakan layanan menjadi dasar yang penting dalam membentuk kepercayaan publik (*public trust*) terhadap kredibilitas PT Transjakarta. Kepercayaan publik dapat mencerminkan sejauh mana layanan bus khusus perempuan dapat memenuhi harapan dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Maka dari itu, penting untuk mengkaji lebih dalam mengenai *public trust* dalam layanan bus Transjakarta khusus perempuan pada rute 1, serta apa saja faktor yang menjadi penghambat dalam meningkatkan *public trust* dalam layanan bus Transjakarta khusus perempuan pada rute 1.

1.10 Metode Penelitian

1.10.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini akan menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Creswell (2017), penelitian kualitatif merupakan proses pengumpulan dan analisa data yang berasal dari memahami makna individu dan kelompok, mendeskripsikan secara mendalam mengenai masalah sosial dengan merumuskan pertanyaan, langkah penelitian yang belum bersifat tetap, melakukan

pengumpulan data langsung di lingkungan partisipan, serta interpretasi data yang disusun secara sistematis dalam bentuk laporan. Tujuan penelitian kualitatif yang dijabarkan oleh Moleong (2017:6) bertujuan untuk memahami fenomena berdasarkan pengalaman, perilaku, persepsi, tindakan, motivasi yang dialami oleh subjek dengan mendeskripsikannya secara rinci.

Penelitian kualitatif deskriptif menekankan kepada kedalaman informasi sehingga menemukan keunikan objek yang diteliti dan juga memahami makna dibalik data yang terdengar dan terlihat sehingga dapat mengembangkan teori yang dibangun melalui data di lapangan. Maka dari itu, data yang didapatkan harus diuji secara triangulasi guna memperoleh kredibilitas. Oleh karena itu, tipe penelitian kualitatif deskriptif memudahkan peneliti untuk memahami secara mendalam sehingga memahami realitas secara holistik berkaitan dengan fenomena yang diteliti.

1.10.2 Situs Penelitian

Situs penelitian merupakan lokasi dimana penelitian akan dilakukan untuk memperoleh data dan informasi yang akurat sesuai dengan fokus penelitian. Lokasi penelitian dilakukan pada tempat operasional layanan bus Transjakarta khusus perempuan rute 1 dengan tujuan Blok M-Kota. Fokus penelitian ini adalah menganalisis *public trust* dalam layanan bus Transjakarta khusus perempuan pada rute 1, serta mengidentifikasi faktor yang menjadi penghambat dalam meningkatkan *public trust* pada layanan bus Transjakarta khusus perempuan pada rute 1.

1.10.3 Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini mencakup individu yang menjadi pengguna dan penyedia layanan bus Transjakarta khusus perempuan di rute 1 sehingga dapat memberikan pandangan dan pemahaman lebih mendalam mengenai pengalamannya pada layanan bus Transjakarta khusus perempuan. Menurut Sugiyono (2023:290), pengambilan informan pada metode penelitian kualitatif dilakukan hingga mencapai data jenuh.

Maka dari dalam penelitian ini, teknik pengambilan data akan dilakukan dengan teknik *purposive*, yaitu penentuan informan berdasarkan hasil pertimbangan dari peneliti mengenai pengalaman dan pengetahuan yang relevan dengan judul penelitian. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan teknik *snowball*, yaitu pengambilan data yang pada awalnya memiliki jumlah informan sedikit, tetapi bertambah banyak karena informan terdahulu merekomendasikan orang lain yang relevan sehingga memberikan rekomendasi informan yang memiliki pengalaman rutin dalam menggunakan layanan bus Transjakarta khususnya bus khusus perempuan dengan rute 1. Jumlah informan akan berkembang selama di lapangan dan pengambilan data akan dihentikan jika data sudah jenuh.

Tabel 1. 6
Tabel Informan

No	Informan
1	Perwakilan PT Transjakarta divisi sekretaris perusahaan dan hubungan masyarakat
2	Petugas lapangan (pramusapa) Transjakarta
3	Pengguna layanan bus Transjakarta khusus perempuan rute 1

1.10.4 Jenis Data

Menurut Moleong (2017:157), jenis data dalam penelitian kualitatif dapat meliputi kata-kata, tindakan, sumber data tertulis, foto, dan data statistik. Dalam penelitian ini menggunakan data yang meliputi teks atau sumber dokumen tertulis, kata-kata, tindakan, serta foto. Teks atau sumber tertulis merupakan data sekunder seperti dokumen resmi yang dapat mendukung dan memperkaya data hasil penelitian, kata-kata dan tindakan merupakan data primer yang diamati dan dicatat selama proses penelitian berlangsung, dan foto dapat memberikan gambaran mengenai situasi yang berkaitan dengan masalah yang diteliti dan diikuti dengan penjelasan mengenai foto yang dicantumkan.

1.10.5 Sumber Data

Sumber data penelitian akan diperoleh melalui data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari informan sebagai sumber pertama yang telah dipetakan melalui teknik *purposive* maupun teknik *snowball*. Jenis data primer meliputi hasil wawancara dan observasi secara langsung dengan informan. Selain itu, data sekunder yang akan digunakan dalam penelitian ini akan menggunakan data dari studi kepustakaan dan dokumen tertulis lainnya yang diperoleh dari PT Transjakarta, atau dari sumber lainnya

seperti jurnal/sumber online. Dengan adanya sumber data yang bersifat primer maupun sekunder diharapkan hasil penelitian mendapatkan hasil yang akurat dan informasi yang lengkap dalam menganalisa *public trust* dan faktor penghambat *public trust* dalam layanan bus Transjakarta khusus perempuan rute 1.

1.10.6 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif, Sugiyono (2023:21) menjelaskan bahwa kualitas instrument dan kualitas pengumpulan data memengaruhi hasil kualitas data. Kualitas instrument dalam metode kualitatif melibatkan peneliti itu sendiri (*human instrument*) yang berperan terhadap keseluruhan proses penelitian meliputi menentukan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber informasi, mengumpulkan data, menilai kualitas data, menganalisis data, menginterpretasikan data, serta merumuskan kesimpulan berdasarkan hasil temuan.

Teknik pengumpulan data dalam metode penelitian kualitatif adalah cara pengumpulan data yang tepat sehingga peneliti mampu memperoleh data sesuai standar yang ditetapkan. Teknik pengumpulan data yang akan digunakan meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi.

1. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengambilan data melalui pertemuan antara dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) sebagai pihak yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewees*) sebagai pihak yang memberikan jawaban atas pertanyaan yang diajukan. Menurut Esterberg (dalam Sugiyono, 2023:306), macam-macam wawancara meliputi wawancara terstruktur, semi terstruktur, dan tidak terstruktur. Maka

dalam penelitian ini dilakukan dengan wawancara semi terstruktur (*in depth interview*), yaitu wawancara yang lebih bersifat terbuka, bebas, dan lebih interaktif dengan tetap berpedoman pada panduan wawancara. Wawancara secara mendalam ditujukan agar peneliti mendapatkan informasi yang lebih dalam dan memperkaya data mengenai pengalaman, pandangan, nilai dan persepsi informan terhadap fenomena yang sedang diteliti mengenai *public trust* dalam layanan bus Transjakarta khusus perempuan rute 1.

2. Observasi

Observasi adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan mengamati dan menginterpretasikan apa yang dilihat dari kejadian, gerak atau proses yang dituangkan dalam catatan lapangan (transkrip). Menurut Bogdan dan Biklen (dalam Moleong, 2017:188) catatan lapangan adalah catatan yang dibuat lengkap oleh peneliti setelah selesai mengadakan pengamatan/observasi. Instrumen yang digunakan dalam observasi penelitian ini dapat dilakukan dengan tangkapan gambar dan rekaman suara yang dituangkan dalam transkrip.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan berupa gambar atau tulisan yang digunakan sebagai data pelengkap dari data wawancara dan observasi dalam menganalisis *public trust* dalam layanan bus Transjakarta khusus perempuan rute 1. Moleong (2017:218) menjabarkan dokumen terdiri dari dokumen pribadi dan dokumen resmi, yang penggunaannya disesuaikan dengan data yang dibutuhkan untuk memperkaya data penelitian.

1.10.7 Analisis dan Interpretasi Data

Analisis data akan dilakukan setelah mengumpulkan semua data baik secara primer maupun secara sekunder dan data yang dihasilkan berdasarkan teknik wawancara informan secara lisan maupun secara tertulis. Analisis data menurut Miles dan Huberman (Sugiyono, 2023:321) menjelaskan tahapan analisis data adalah sebagai berikut:

1. Pengumpulan data (*data collection*), yaitu proses pengumpulan data dengan melakukan wawancara secara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Proses pengumpulan data dilakukan dalam kurun waktu sehari-hari guna mendapatkan hasil yang kompleks dan bervariasi, sehingga data yang diperoleh dalam penelitian kualitatif diperlukan reduksi lebih lanjut.
2. Reduksi data (*data reduction*), yaitu proses memilih, menyederhanakan, mengklasifikasikan data yang diperoleh. Reduksi data bertujuan untuk menyaring data yang relevan dengan fokus penelitian sehingga memudahkan dalam melakukan analisa lebih lanjut. Dalam tahap ini, hanya data yang relevan dengan *public trust* dalam layanan bus Transjakarta khusus perempuan rute 1 dan faktor penghambatnya yang akan dianalisis lebih lanjut, sedangkan informasi lainnya yang tidak berkaitan akan diabaikan.
3. Penyajian data (*data display*), yaitu proses menyajikan data yang telah direduksi dalam bentuk narasi, bagan, hubungan antar kategori dan lainnya. Tahapan ini bertujuan agar data yang disajikan dapat mudah

dipahami. Data yang disajikan berdasarkan temuan langsung dari lapangan digunakan untuk menjelaskan teori yang berkaitan dengan Analisis *Public Trust* dalam Layanan Bus Transjakarta Khusus Perempuan pada Rute 1 (Blok M-Kota).

Alat yang membantu dalam penyajian data adalah menggunakan *software* ATLAS.ti (*Archiv fur Technik, Lebenswelt, Alltags Sprache*). ATLAS.ti adalah aplikasi yang digunakan untuk menganalisa data kualitatif yang bersifat non-numerik melalui pengkodean hingga visualisasi data sehingga dapat membantu dalam penarikan kesimpulan yang objektif dan kompleks.

4. Penarikan kesimpulan (*conclusion drawing*), yaitu penarikan kesimpulan yang didasarkan pada data yang ditemukan di lapangan sehingga menjawab permasalahan penelitian secara kredibel. Tahapan ini menyajikan temuan baru yang belum pernah ada di penelitian selanjutnya. Penarikan kesimpulan dilakukan setelah peneliti melakukan pengecekan ulang terhadap hasil data guna menghasilkan kesimpulan yang kredibel dan tidak bias.

Keempat tahapan analisa data diatas digunakan untuk membantu peneliti memahami esensi hasil data yang diperoleh dari lapangan sehingga data yang disajikan merupakan data yang kredibel dan mampu memberikan wawasan yang mendalam mengenai fenomena yang diteliti, serta mendukung penarikan kesimpulan yang valid.

1.10.8 Analisis Kualitas Data

Kriteria kualitas data ditentukan berdasarkan validitas, reliabilitas, dan objektif. Menurut Sugiyono (2023:368), validitas adalah ketepatan data yang diperoleh dengan apa yang terjadi sesungguhnya pada objek penelitian. Maka dari itu, salah satu cara untuk menguji validitas dan kredibilitas data kualitatif dapat dilakukan dengan triangulasi, yaitu memeriksa keabsahan data dari berbagai sumber, cara, dan waktu.

1. Triangulasi sumber, yaitu metode memeriksa data yang telah diperoleh melalui berbagai sumber. Data yang diperoleh kemudian dideskripsikan, dikelompokkan untuk menghasilkan kesimpulan yang disepakati sesuai dengan sumber data.
2. Triangulasi teknik, yaitu teknik pengumpulan data seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi pada sumber yang sama untuk membandingkan hasil yang diperoleh. Jika hasil dari berbagai teknik konsisten, maka data dianggap lebih valid dan reliabel.
3. Triangulasi waktu, yaitu pengumpulan data pada waktu atau situasi yang berbeda untuk menguji apakah apakah hasil penelitian tetap konsisten. Jika hasil tetap sama, maka data dianggap lebih valid dan reliabel karena tidak terpengaruh oleh waktu atau situasi.